

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

**Canales de atención: correo, web,
presencial, telefónico, físico y video
chat**

Octubre de 2017

**WWW.SERVICIODEEMPLEO.GOV.CO,
WWW.UNIDAD.SERVICIODEEMPLEO.GOV.CO**



PRIMER NIVEL

99 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

41 solicitudes

Atención Unidad:

**Subdirección Administración
y Seguimiento 8,57%**

Dirección General 7,86%

**Subdirección Promoción
9,29%**

Secretaría General 0% y

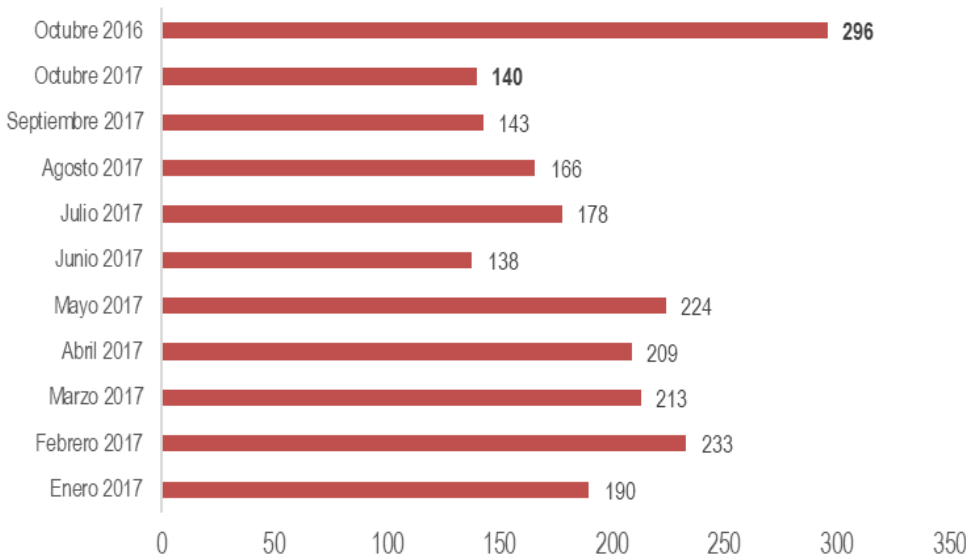
Subdirección Desarrollo y

ATENCIÓN PRESENCIAL

Siete (7) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende es del 29% excelente bueno 71%, satisfacción de la información que recibió es 14% excelente bueno 86%, rapidez de respuesta es del 43% excelente bueno 57%. La satisfacción en cuanto a locación es de 29% excelente, bueno 71%.

ATENCIÓN PQRS

Las PQRS allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad gestionadas en primer nivel bajo responsabilidad del Call Center y las de segundo por la Unidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa



De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de octubre de 2017, fueron recibidas 140 consultas, registrando una disminución del 2% frente al mes anterior y una disminución del 53% en relación al mismo mes de la vigencia 2016.

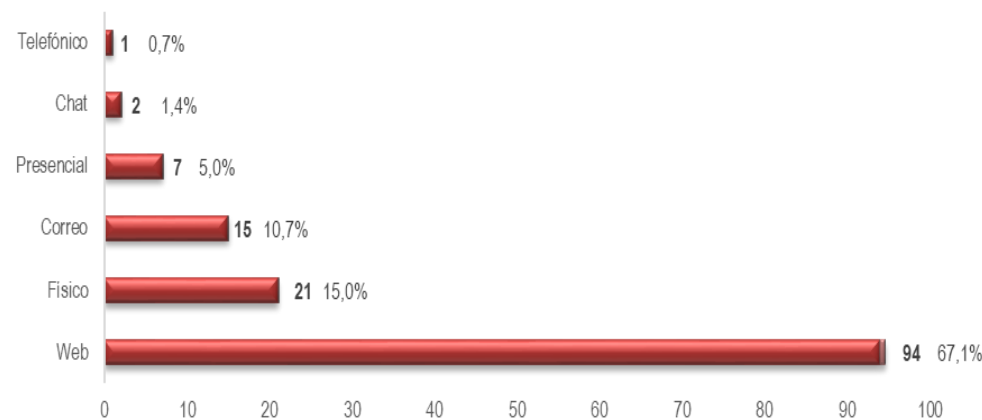
A continuación, las estadísticas y análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 1 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	95	67,86%
Reclamo	42	30%
Sugerencia	1	0,71%
Denuncia	1	0,71%
Queja	1	0,71%
Total	140	100%

Fueron recibidas solicitudes de 37 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (37,1%), seguido de Cantagallo con 10% y Cali y Acacias con el 5% respectivamente. . En cuanto a los traslados, la Unidad efectuó seis (6) al Ministerio del Trabajo y Fiscalía General, recibió veintiocho (28).

El canal más utilizado por los ciudadanos es el formulario Web, con una participación del 67,1%, seguido de documentos físicos con el 15%



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 70,71% y el segundo 29,29% para 41 solicitudes.

La Subdirección de Promoción el 9,29% , seguido de la Subdirección de Administración y Seguimiento con el 8,57%

PRIMER NIVEL

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

Consultas	Cant.	Tipo	%
Solicitud de empleo	18	Petición	18%
Postulación a Vacantes	17	Petición	17%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	13	Reclamo	13%
Orientación a Oferentes	11	Petición	11%
Restablecimiento de contraseña	8	Petición	8%
Actualización y modificación de hoja de vida	5	Petición	5%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	4	Reclamo	4%
Subsidio al desempleo	3	Reclamo	3%
Información servicios prestados por la red de prestadores	3	Petición	3%
Gestión a través de la Red de prestadores	2	Reclamo	2%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	2	Petición	2%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	2%
Gestión Programas especiales	2	Reclamo	2%
Reclamos de otra índole	2	Reclamo	2%
Inscripción de la Hoja de Vida	1	Petición	1%
Información programas especiales	1	Petición	1%
Peticiones otra índole	1	Petición	1%
Certificado de Inscripción	1	Petición	1%
Funcionarios Red de Prestadores	1	Queja	1%
Gestión rutas empleabilidad poblaciones difícil inserción laboral	1	Reclamo	1%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	1%
TOTAL	99		100%

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 12 solicitudes (8,57%), las consultas más frecuentes (4) corresponde a la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia, seguido de Gestión a través de la Red de prestadores y peticiones de otra índole (2) respectivamente , entre otros. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Cant.	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	4	Reclamo	33,3%
Gestión a través de la Red de prestadores	2	Reclamo	16,7%
Peticiones otra índole	2	Petición	16,7%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	Petición	8,3%
Reclamo otra índole	1	Reclamo	8,3%
Información estadística	1	Petición	8,3%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Reclamo	8,3%
TOTAL	12		100%



La Dirección General para el mes de octubre recibió (11) consultas, las consultas más frecuentes (6) corresponde a consultas de normatividad , seguido de la Gestión red de prestadores zonas petroleras (3) .

La Subdirección de DyT recibió cinco (5) solicitudes sobre soporte de la plataforma SISE y otras aplicaciones.



La Subdirección de Promoción recibió trece (13) solicitudes la de mayor consulta es información de poblaciones de difícil inserción laboral (10)

La Secretaría General no recibió durante el mes solicitudes

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en octubre de 3.022 llamadas, de las cuales el 62% corresponde a información general y soporte técnico, el 38% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Tabla 4 Atención canal telefónico

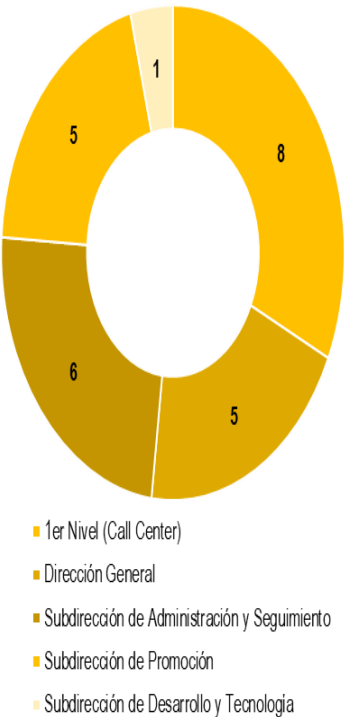
Tema	Subtema	Cant
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	763
	Remitido a conmutador	115
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	603
	Postulación de vacantes	397
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	252
	Orientación registro de vacantes	110
	Ingreso al portal e inicio de sesión	7
	Certificado de inscripción	26
	Errores en la Pagina	37
	Cambio correo electrónico	7
	Teletrabajo	3
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	208
	Consultas	62
	Ferías de empleabilidad y formación	125
	Trámites	35
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	145
	Usuario equivocado	31
	Llamada muda	47
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	40
	Llamada de broma	3
	Llamada de prueba	6
TOTAL		3022

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 1.872 y el nivel del servicio de 81,8% (atención antes de los 20 segundos).

CONSOLIDADO PQRSD

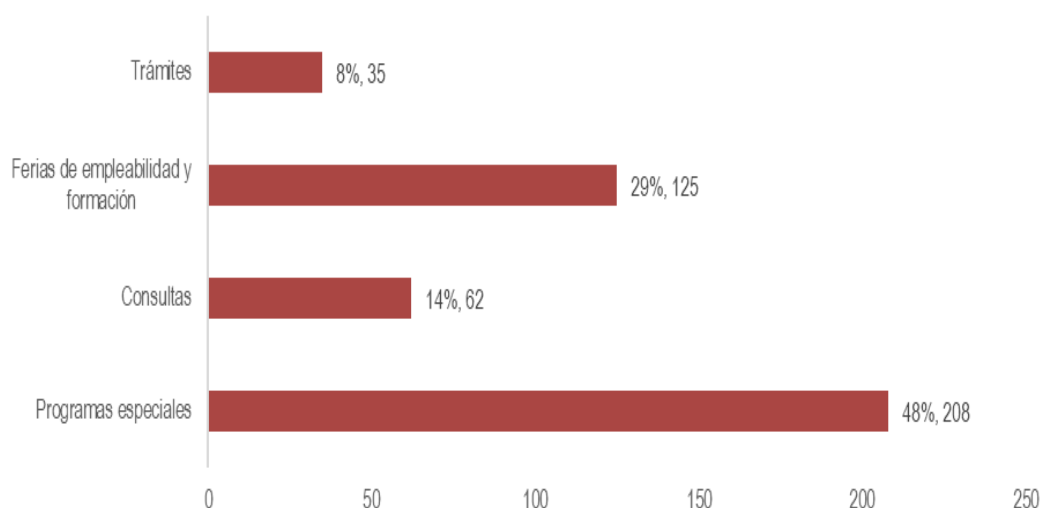
Las PQRSD recibidas en octubre fue de 140, de las cuales 115 fueron atendidas en el mes y 25 en atención, 0 solicitudes vencidas Las que están en proceso de atención fueron asignadas así:

Octubre solicitudes en Atención



TIPIFICACIÓN INFORMACIÓN GENERAL

La información general brindada a la ciudadanía por parte de los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad, para el mes de octubre el tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre las programas especiales tales como 40.000 empleos y Talentos para el empleo, como se evidencia, en la gráfica que se encuentra a continuación dicha información se encuentra allí relacionada:



Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, legalidad de ofertas laborales y orientación para crear en la página web de la Unidad PQRSD.

Las consultas de trámites corresponden a cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado.

En cuanto a los programas especiales, el que mayor consulta registró fue 40.000 nuevos empleos y rutas de empleabilidad para población víctima del conflicto armado.

CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS

La mayor participación de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 54,2%, el género femenino obtiene el 43,2%.

El Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de estado desempleado con un 87,50%, seguido del 7,85% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando, un 3,77% estudiantes.



ATENCIÓN CHAT



Recepción de 1.053 interacciones en el chat, de las cuales el 91% corresponde a información general y soporte técnico y el 9% son chat no efectivo, el número interacciones con temas relacionados con la Unidad durante el mes de octubre es de 960.

ENCUESTA LÍNEA 120 SPE

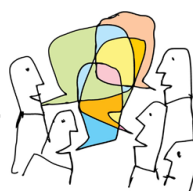
Encuesta aplicada inicialmente a 1366 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, así:

1. Agilidad en atención, excelente 80,6%, bueno 13,7%, regular 3% y malo 2,6%.



2. Amabilidad para 618 ciudadanos, excelente 78,6%, bueno 16,7%, regular 3,1% y malo 1,6%.

3. Claridad en el lenguaje respondida por 585 personas, excelente 80,3%, bueno 15,7%, regular 2,6% y malo 1,4%



Información extraída del informe de Atención Ciudadano octubre 2017, publicado en

[http://
unidad.serviciodeempleo.gov.co/
informes-de-atencion-al-](http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al)

FUENTE DE IMÁGENES

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&imgcr=F&W_M9xwL_HgFM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CRWHzPocJfXj MfMozTPrKsAaPcaXehfWTDN67kX7cnVEFFdLidok74FqFqE1_PUJh18SugCEPHNoSCY1t-lyzNM- EYHWWqBrcPKHJLwCw9x05dR1WUJ3jnq84qEg6F-vB9P4M3hfqYH3R5G6sSCXsRthYdUSIEc3p4LkbvAJKHJUV0VTPSIT-sURwCRwO3ohd5ocEgngWoUQ89SHRERMcXaRua_1ioSCWHzm6AIQUc2EarfO9q82G&imgcr=huqq55C8b 47M:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&B3n+al+ciudadano&rtz=1C1CHZL_escO746C0746&source=tnms&btm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwMly7HLxZ_UAHVB_OCYKHYNOCsQ_AUIBqB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+ dibujos&btm=isch&itb=ring CSzyXECMF30T jI_tal_1D901SzRq- lu12NzdEzQ7PDuLYXbtwY6CnAdX3eQwNDpG5n6DE36N1dASu- wrbzTVOnoSCbzg8P3TVLMEVBzt42yaYKHJLGN47X3NDRNMLC- 3uMDocEgmaRiD8NthRFexGfGwDXYsC9vCBpKcB1EboC- neimJov8KHJlG5D40kbcnRLHbYWpYDoeEgnoMTelc3V0B8BEv- R3H4oq7TsScA7CWnNNVCeEd9Y1A049AF&imgcr=zNa04xTcmUvAM:

LOCALIZACIÓN FÍSICA, CANALES, HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN, CORREO INSTITUCIONAL, PQRS

Dirección, horario y PBX de correspondencia:

- Carrera 69 # 25B – 44 Piso 7. Bogotá D.C.
- Lunes a Viernes 8:00 am a 4:30 pm.

PBX: +5717560009

Atención al ciudadano:

[Registre sus preguntas, quejas y reclamos y reciba respuesta oportuna](#)

Correo electrónico:

atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co

- Línea telefónica fuera de Bogotá: 018000513100
- Línea telefónica en Bogotá: +5714893900 Opción 3
- Celular: Línea 120 (tiene costo de llamada).
- Horario: Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábado 8:00 a 11:00 am

[Ingresa a nuestro chat](#)

[Realice una videollamada](#)

