

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

A fin de consolidar la recepción de solicitudes interpuestas por los ciudadanos durante el mes de octubre de 2017 a través de los canales de participación ciudadana dispuestos por la Unidad (call center, virtual, presencial), y que dicha información sirva de fundamento en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, son presentados a continuación, los mecanismos de interacción con el ciudadano:

1. Información en el SPE

Las atenciones de manera directa en las instalaciones de la Unidad (forma presencial) fueron siete (7), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, en número de visitas fue inferior con respecto al mes pasado, la aplicación de la encuesta a fin de conocer la percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, fue atendida por las siete (7) personas, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

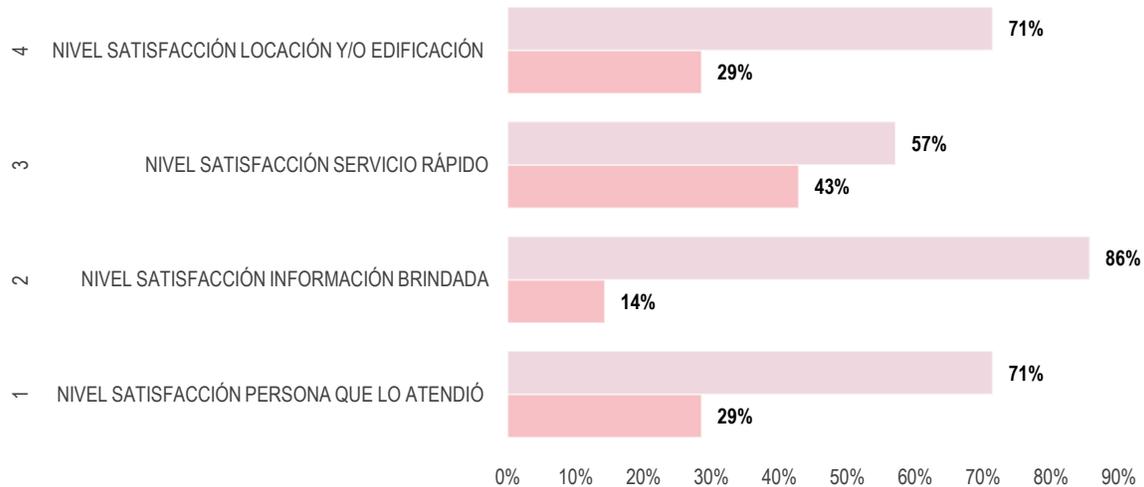
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

Nº	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	2	5	0	0	7
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	1	6	0	0	7
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	3	4	0	0	7
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	2	5	0	0	7

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para todos los aspectos evaluados (4 preguntas) corresponden a excelente con un 29% de aprobación y bueno con un 71%. Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior, sin embargo, es necesario realizar acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y mantenerlos constantes.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

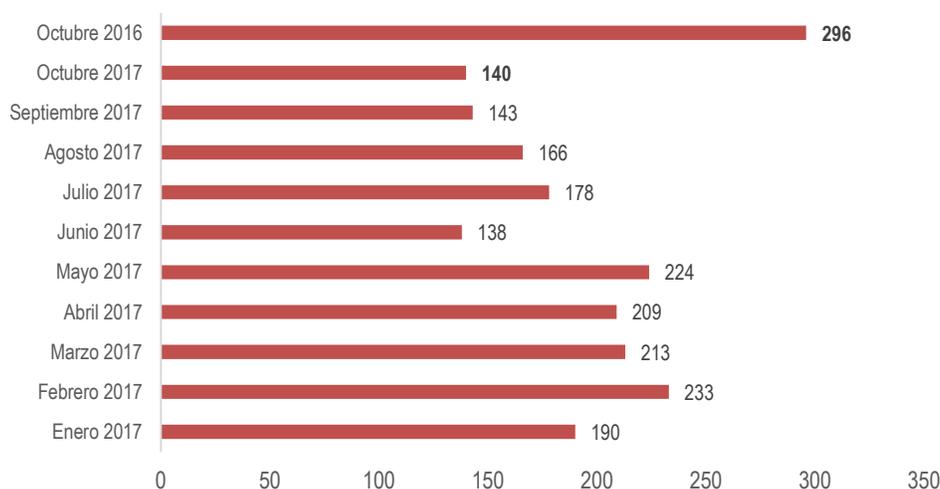


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRSD

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias son allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co y www.unidad.serviciodeempleo.gov.co link **Contáctenos**, una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento es clasificado como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel siguen gestionándose directamente por el servicio del Call Center, y las de segundo, clasificadas y asignadas entre las diferentes dependencias en la Entidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.

Ilustración 2 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de octubre de 2017, fueron recibidas 140 consultas, registrándose así una disminución del 2% frente al mes anterior y una disminución del 53% en relación con el mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, son presentadas las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

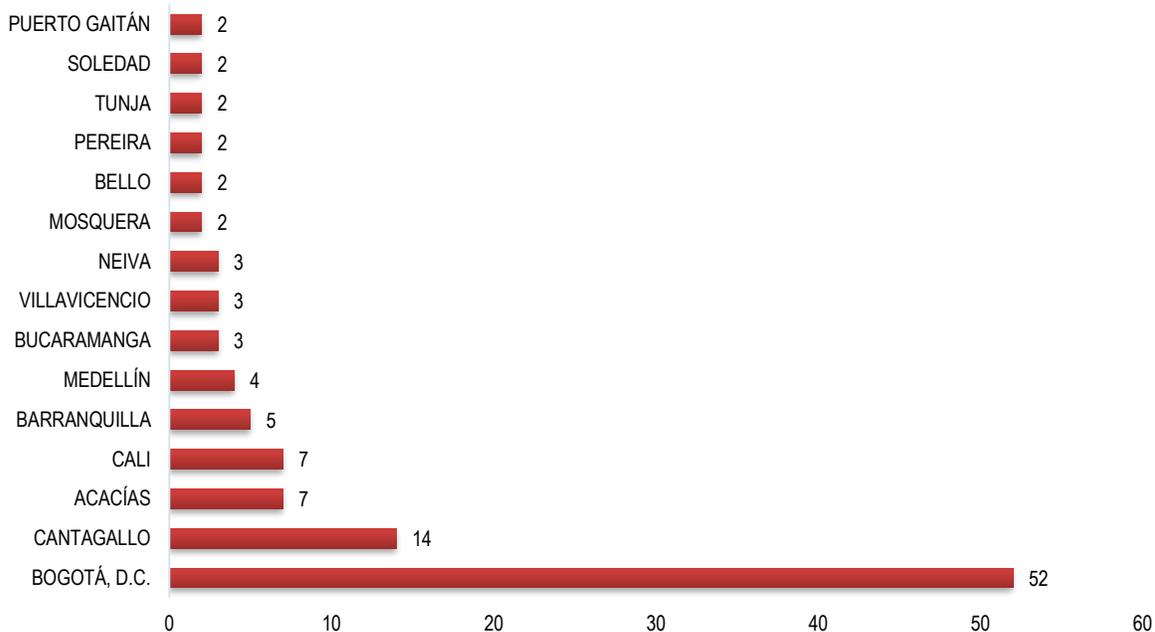
Tabla 2 Atención PQRSD

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

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 67,86% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

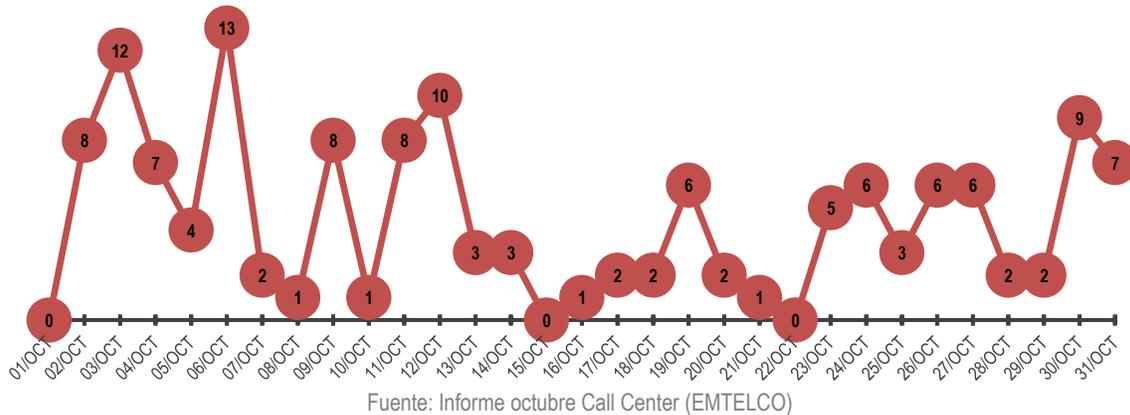
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 37 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 37,1%, seguido de Cantagallo con 10%, Acacías y Cali con el 5% respectivamente.

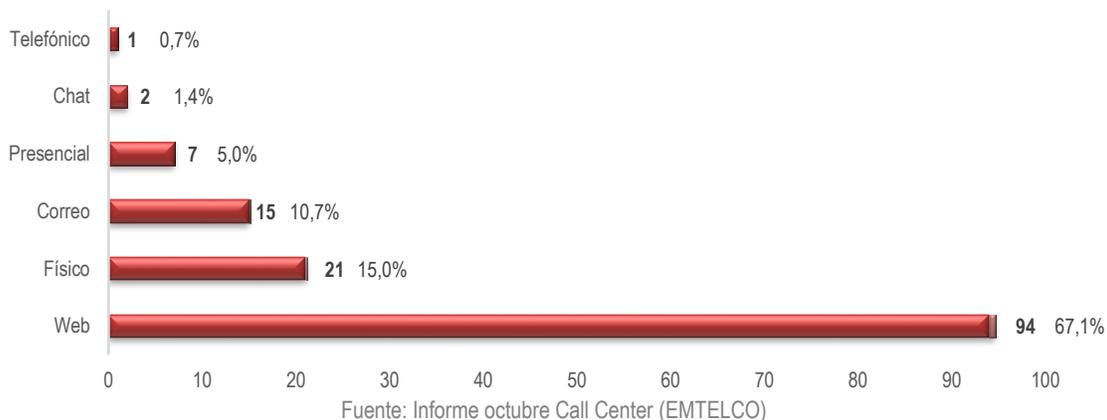
Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, encontrando que los días 03 y 06 de octubre se presentó la mayor participación en radicación de PQRSD con más de 10 casos cada día. Para el día 03 de octubre se reciben 8 PQRSD por medio físico de ciudadanos solicitando oportunidad laboral, para el día 06 se presentan 4 casos de solicitudes de empleo y asesoría en el proceso de registro en la plataforma y la postulación a vacantes de forma presencial y 7 de temas varios radicados a través de la web.

La Unidad durante el mes de octubre recibió veintiocho (28) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó cinco (6) solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del Trabajo y la Fiscalía General de la Nación.

Ilustración 5 Canal de Recepción



El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD es a través del formulario Web, dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link "Contáctenos" (www.servicioempleo.emtelco.co/) con una participación del 67,1%, seguido de documentos físicos con el 15%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	99	70,71%
Subdirección de Promoción	13	9,29%
Subdirección de Administración y Seguimiento	12	8,57%
Dirección General	11	7,86%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	5	3,57%
Secretaría General	0	0%
TOTAL	140	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 70,71% (99 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado para atención de aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que fue objeto de mayor asignación de atenciones fue la Subdirección de Promoción con 9,29% (13 solicitudes) seguida de la Subdirección de Administración y Seguimiento con 8,57% (12 solicitudes), Dirección General 7,86% (11 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 3,57% (5 solicitudes), a la Secretaría General no le fue asignada ninguna solicitud, los temas relacionados con soporte están siendo resueltos en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 29,29% de las (41) recibidas en el mes.

2.1. Primer Nivel

Los temas tratados en este nivel son de tipo general con relación a los servicios brindados en los Centros de Empleo y los diferentes programas desarrollados por el Ministerio del Trabajo y la Unidad, registrando el 70,71%, los temas más consultados son la solicitud de empleo con el 18% seguido de postulación a vacantes con 17% a continuación, se muestra la tipificación de las 102 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	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%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
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%

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró doce (12) solicitudes (8,57%), las consultas más frecuentes, cuatro (4) corresponde a reclamos sobre la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia seguido de la Gestión a través de la Red de prestadores peticiones de otra índole dos (2) respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	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%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.3. Dirección General

La Dirección General registró once (11) solicitudes (7,86%), las consultas más frecuentes seis (6) corresponde a consultas sobre la normatividad del SPE. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Consultas normatividad	6	Petición	54,5%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	27,3%
Información estadística	1	Petición	9,1%
Orientación a Empleadores	1	Petición	9,1%
TOTAL	11		100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.4. Subdirección Desarrollo y Tecnología

Con respecto a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, le fueron asignadas cinco (5) solicitudes (3,57), las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Actualización y modificación de hoja de vida	1	Petición	20%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	1	Reclamo	20%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	20%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	20%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Reclamo	20%
TOTAL	5		100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de octubre recibió trece (13) solicitudes (9,29%), las consultas más frecuentes, diez (10) son relacionadas con Información Poblaciones difícil inserción laboral. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	10	Petición	76,9%
Gestión programas especiales	2	Reclamo	15,4%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	7,7%
TOTAL	13	-	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.6. Secretaría General

La Secretaría General no recibió solicitudes durante el mes

1. Consolidado PQRSD recibidas mes de octubre de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes octubre 2017

Mes	Octubre			
	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
Consecutivo ID PQRSD A8312 al A8452	140	115	25	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de atención corresponden a las siguientes áreas:

Tabla 10 Solicitudes en Atención

Mes	Octubre				
	Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)		99	91	8	0
Subdirección de Administración y Seguimiento		12	6	6	0
Dirección General		11	6	5	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología		5	4	1	0
Secretaría General		0	0	0	0
Subdirección de Promoción		13	8	5	0
TOTAL		140	115	25	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 140 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de octubre de 2017, fueron atendidas 115 solicitudes, registrando 25 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de noviembre de 2017, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 115 solicitudes atendidas y cerradas en octubre de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en octubre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8312	02/10/2017	Cerrado	11/10/2017	7
2	A8313	02/10/2017	Cerrado	10/10/2017	6
3	A8314	02/10/2017	Cerrado	20/10/2017	13
4	A8315	02/10/2017	Cerrado	11/10/2017	7
5	A8316	02/10/2017	Cerrado	11/10/2017	7
6	A8317	02/10/2017	Cerrado	11/10/2017	7
7	A8318	02/10/2017	Cerrado	11/10/2017	7
8	A8319	02/10/2017	Cerrado	09/10/2017	5
9	A8320	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
10	A8321	03/10/2017	Cerrado	20/10/2017	12
11	A8322	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
12	A8323	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
13	A8324	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
14	A8325	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
15	A8326	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
16	A8327	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
17	A8328	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
18	A8329	03/10/2017	Cerrado	04/10/2017	1
19	A8330	03/10/2017	Cerrado	25/10/2017	15
20	A8331	03/10/2017	Cerrado	09/10/2017	4
21	A8332	04/10/2017	Cerrado	06/10/2017	2
22	A8333	04/10/2017	Cerrado	09/10/2017	3
23	A8334	04/10/2017	Cerrado	09/10/2017	3
24	A8335	04/10/2017	Cerrado	09/10/2017	3
25	A8336	04/10/2017	Cerrado	17/10/2017	8
26	A8337	04/10/2017	Cerrado	18/10/2017	9
27	A8338	04/10/2017	Cerrado	06/10/2017	2
28	A8339	05/10/2017	Cerrado	05/10/2017	0
29	A8340	05/10/2017	Cerrado	09/10/2017	2
30	A8341	05/10/2017	Cerrado	06/10/2017	1
31	A8342	05/10/2017	Cerrado	06/10/2017	1
32	A8343	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
33	A8344	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
59	A8370	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
60	A8371	11/10/2017	Cerrado	17/10/2017	3
61	A8372	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
62	A8373	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
63	A8374	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
64	A8375	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
65	A8376	12/10/2017	Cerrado	12/10/2017	0
66	A8377	12/10/2017	Cerrado	12/10/2017	0
67	A8378	12/10/2017	Cerrado	12/10/2017	0
68	A8379	12/10/2017	Cerrado	23/10/2017	6
69	A8380	12/10/2017	Cerrado	31/10/2017	12
70	A8383	12/10/2017	Cerrado	18/10/2017	3
71	A8384	12/10/2017	Cerrado	13/10/2017	1
72	A8385	12/10/2017	Cerrado	13/10/2017	1
73	A8387	13/10/2017	Cerrado	17/10/2017	1
74	A8388	13/10/2017	Cerrado	17/10/2017	1
75	A8390	14/10/2017	Cerrado	18/10/2017	1
76	A8391	14/10/2017	Cerrado	18/10/2017	1
77	A8393	17/10/2017	Cerrado	19/10/2017	2
78	A8394	17/10/2017	Cerrado	18/10/2017	1
79	A8395	18/10/2017	Cerrado	19/10/2017	1
80	A8397	19/10/2017	Cerrado	19/10/2017	0
81	A8399	19/10/2017	Cerrado	19/10/2017	0
82	A8400	19/10/2017	Cerrado	20/10/2017	1
83	A8401	19/10/2017	Cerrado	23/10/2017	2
84	A8402	19/10/2017	Cerrado	31/10/2017	8
85	A8403	20/10/2017	Cerrado	23/10/2017	1
86	A8404	20/10/2017	Cerrado	23/10/2017	1
87	A8406	23/10/2017	Cerrado	23/10/2017	0
88	A8407	23/10/2017	Cerrado	23/10/2017	0
89	A8408	23/10/2017	Cerrado	24/10/2017	1
90	A8411	24/10/2017	Cerrado	25/10/2017	1
91	A8412	24/10/2017	Cerrado	24/10/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
34	A8345	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
35	A8346	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
36	A8347	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
37	A8348	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
38	A8349	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
39	A8350	06/10/2017	Cerrado	17/10/2017	6
40	A8351	06/10/2017	Cerrado	09/10/2017	1
41	A8352	06/10/2017	Cerrado	06/10/2017	0
42	A8353	06/10/2017	Cerrado	09/10/2017	1
43	A8354	06/10/2017	Cerrado	18/10/2017	7
44	A8355	06/10/2017	Cerrado	09/10/2017	1
45	A8356	07/10/2017	Cerrado	09/10/2017	0
46	A8357	07/10/2017	Cerrado	09/10/2017	0
47	A8358	08/10/2017	Cerrado	09/10/2017	0
48	A8359	09/10/2017	Cerrado	09/10/2017	0
49	A8360	09/10/2017	Cerrado	17/10/2017	5
50	A8361	09/10/2017	Cerrado	10/10/2017	1
51	A8362	09/10/2017	Cerrado	10/10/2017	1
52	A8363	09/10/2017	Cerrado	10/10/2017	1
53	A8364	09/10/2017	Cerrado	20/10/2017	8
54	A8365	09/10/2017	Cerrado	10/10/2017	1
55	A8366	09/10/2017	Cerrado	10/10/2017	1
56	A8367	10/10/2017	Cerrado	13/10/2017	3
57	A8368	11/10/2017	Cerrado	12/10/2017	1
58	A8369	11/10/2017	Cerrado	20/10/2017	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
92	A8414	24/10/2017	Cerrado	31/10/2017	5
93	A8415	24/10/2017	Cerrado	25/10/2017	1
94	A8416	24/10/2017	Cerrado	25/10/2017	1
95	A8417	25/10/2017	Cerrado	25/10/2017	0
96	A8422	26/10/2017	Cerrado	27/10/2017	1
97	A8423	26/10/2017	Cerrado	26/10/2017	0
98	A8424	26/10/2017	Cerrado	26/10/2017	0
99	A8425	26/10/2017	Cerrado	26/10/2017	0
100	A8426	26/10/2017	Cerrado	30/10/2017	2
101	A8427	27/10/2017	Cerrado	27/10/2017	0
102	A8429	27/10/2017	Cerrado	30/10/2017	1
103	A8431	27/10/2017	Cerrado	30/10/2017	1
104	A8432	27/10/2017	Cerrado	30/10/2017	1
105	A8434	28/10/2017	Cerrado	30/10/2017	0
106	A8435	29/10/2017	Cerrado	31/10/2017	1
107	A8437	30/10/2017	Cerrado	31/10/2017	1
108	A8440	30/10/2017	Cerrado	30/10/2017	0
109	A8442	30/10/2017	Cerrado	31/10/2017	1
110	A8443	30/10/2017	Cerrado	31/10/2017	1
111	A8445	30/10/2017	Cerrado	31/10/2017	1
112	A8446	31/10/2017	Cerrado	31/10/2017	0
113	A8447	31/10/2017	Cerrado	31/10/2017	0
114	A8448	31/10/2017	Cerrado	31/10/2017	0
115	A8449	31/10/2017	Cerrado	31/10/2017	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

A continuación, están relacionadas las 25 solicitudes en trámite de atención que concluyen en noviembre de 2017:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención noviembre 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A8381	10/12/2017	Escalado	14	A8421	10/26/2017	Escalado
2	A8382	10/12/2017	Escalado	15	A8428	10/27/2017	Escalado
3	A8386	10/13/2017	Escalado	16	A8430	10/27/2017	Escalado
4	A8389	10/14/2017	Escalado	17	A8433	10/28/2017	Escalado
5	A8392	10/16/2017	Escalado	18	A8436	10/29/2017	Escalado
6	A8396	10/18/2017	Escalado	19	A8438	10/30/2017	Escalado
7	A8398	10/19/2017	Escalado	20	A8439	10/30/2017	Escalado
8	A8405	10/21/2017	Escalado	21	A8441	10/30/2017	Escalado
9	A8409	10/23/2017	Escalado	22	A8444	10/30/2017	Escalado
10	A8410	10/23/2017	Escalado	23	A8450	10/31/2017	Pendiente
11	A8413	10/24/2017	Escalado	24	A8451	10/31/2017	Pendiente
12	A8418	10/25/2017	Escalado	25	A8452	10/31/2017	Pendiente
13	A8419	10/25/2017	Escalado				

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de septiembre y a las cuales se les dio respuesta en octubre de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 25 solicitudes:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en septiembre con atención cerrada en octubre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8180	7/09/2017	Cerrado	12/10/2017	25	14	A8289	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
2	A8189	11/09/2017	Cerrado	02/10/2017	15	15	A8291	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
3	A8204	12/09/2017	Cerrado	3/10/2017	15	16	A8292	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
4	A8223	14/09/2017	Cerrado	04/10/2017	14
5	A8254	19/09/2017	Cerrado	6/10/2017	13
6	A8255	20/09/2017	Cerrado	06/10/2017	12
7	A8274	22/09/2017	Cerrado	13/10/2017	15
8	A8275	22/09/2017	Cerrado	04/10/2017	8
9	A8284	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
10	A8285	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
11	A8286	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
12	A8287	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12
13	A8288	25/09/2017	Cerrado	11/10/2017	12

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
17	A8298	27/09/2017	Cerrado	11/10/2017	10
18	A8300	27/09/2017	Cerrado	9/10/2017	8
19	A8301	27/09/2017	Cerrado	09/10/2017	8
20	A8306	29/09/2017	Cerrado	17/10/2017	11
21	A8307	29/09/2017	Cerrado	06/10/2017	5
22	A8308	29/09/2017	Cerrado	3/10/2017	2
23	A8309	29/09/2017	Cerrado	02/10/2017	1
24	A8310	30/09/2017	Cerrado	2/10/2017	0
25	A8311	30/09/2017	Cerrado	02/10/2017	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

La PQRSD con consecutivo A8180, le fue enviada una respuesta parcial al peticionario ya que el prestador Comfenalco Antioquia no remitió la respuesta final para el caso en mención, finalmente se brindó respuesta de fondo el día 4 de octubre.

3. Atención Canal telefónico Call Center (IVR)

El servicio ofrecido a los ciudadanos a través del canal telefónico recibe orientación e información frente a los servicios brindados por la Unidad y su red de prestadores a través de la línea 120 y los números telefónicos 018000513100 marcando fuera de Bogotá y 4893900 Opción 2.

En este canal, durante el mes de octubre de 2017, fueron recibidos un total de 3022 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.

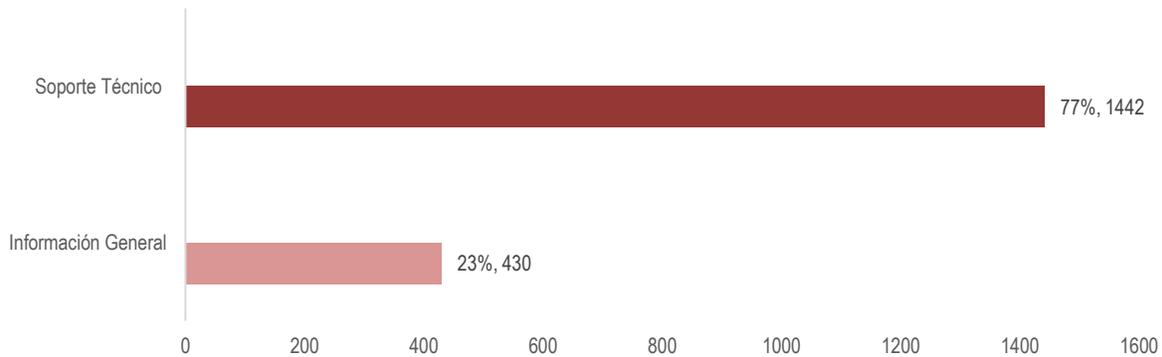
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en octubre 2017

Tema	Subtema	Cantidad
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
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

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de octubre es de 1.872 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 81,8%, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 6 Atención canal telefónico

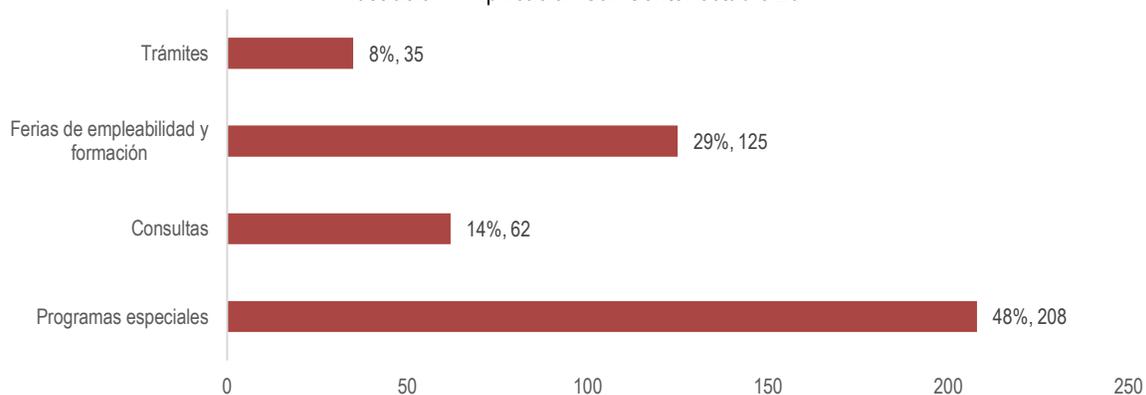


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

4.1 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 los programas especiales (40.000 primeros Empleos, estado Joven, Talentos para el Empleo), como es evidenciado en la gráfica que se encuentra a continuación:

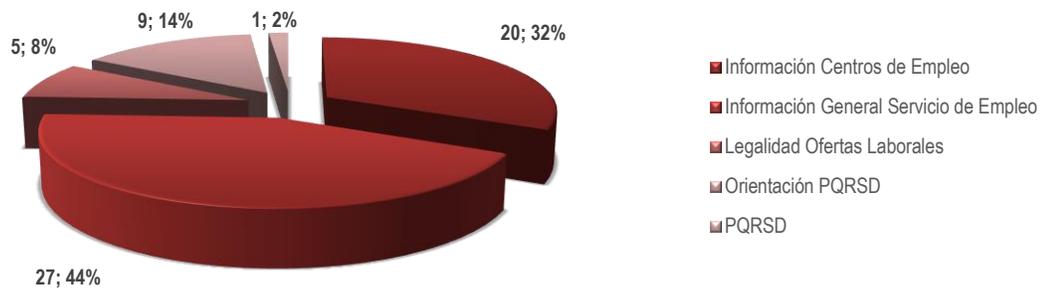
Ilustración 7 Tipificación Call Center octubre 2017



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

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

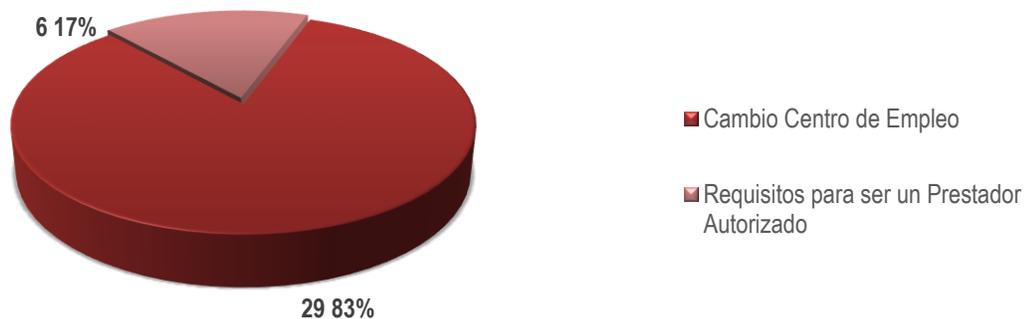
Ilustración 8 Consultas octubre 2017



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Frente a trámites, el cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de octubre de 2017.

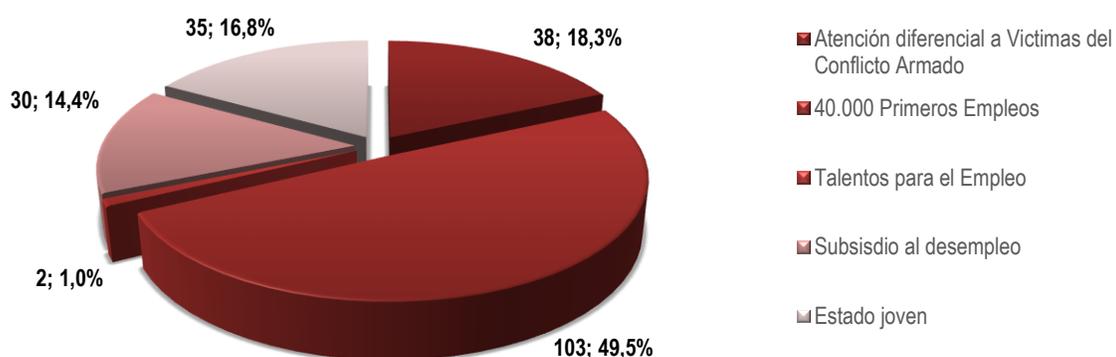
Ilustración 9 trámites octubre 2017



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en octubre fue el programa 40.000 nuevos empleos, seguido de rutas de empleabilidad para población víctima del conflicto armado, información registrada en la siguiente gráfica:

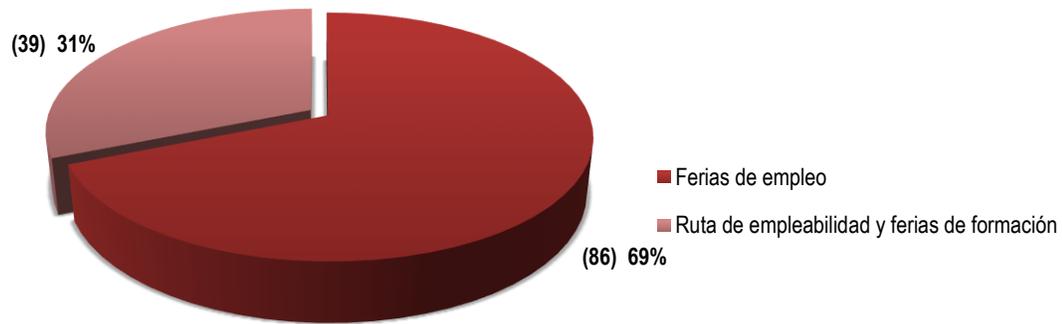
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Frente a las consultas sobre ferias de empleabilidad y formación la de mayor consulta es la información de ferias de empleo ofrecidas por los prestadores autorizados seguido de la ruta de empleabilidad.

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

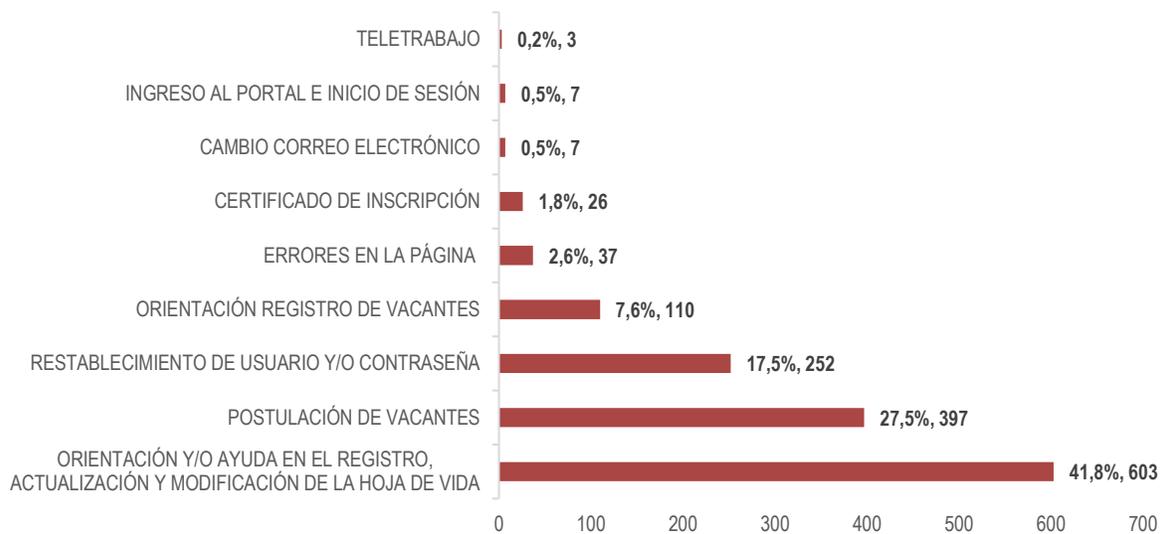


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

4.2 Tipificación Soporte Técnico

La ciudadanía puede recibir orientación y soporte técnico sobre las transacciones básicas de la plataforma SISE. A continuación, una relación detallada de la tipología atendida durante el mes de octubre:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

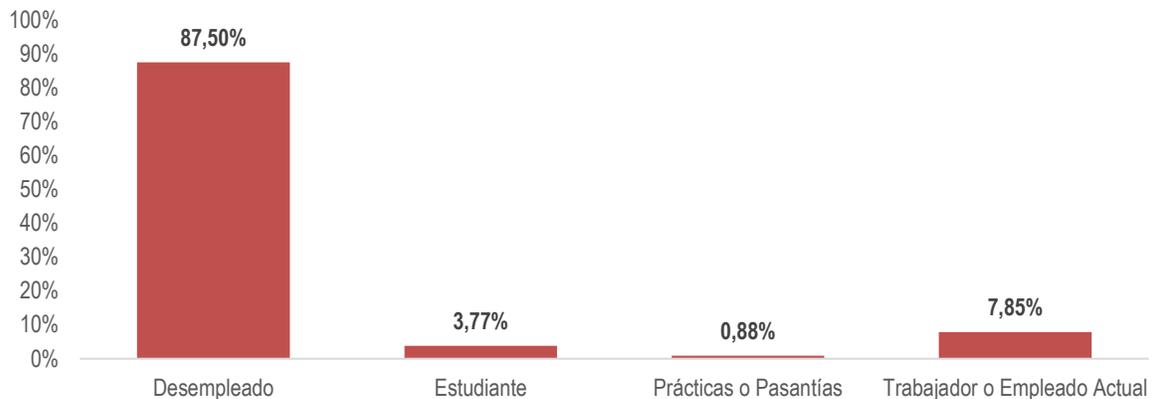


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

4. Caracterización de ciudadanos

La caracterización de los ciudadanos comunicados a través de los diferentes canales de atención permite a la Unidad identificar necesidades y expectativas al acceder a los servicios.

Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 87,50% de participación, seguido del 7,85% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 3,77%.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

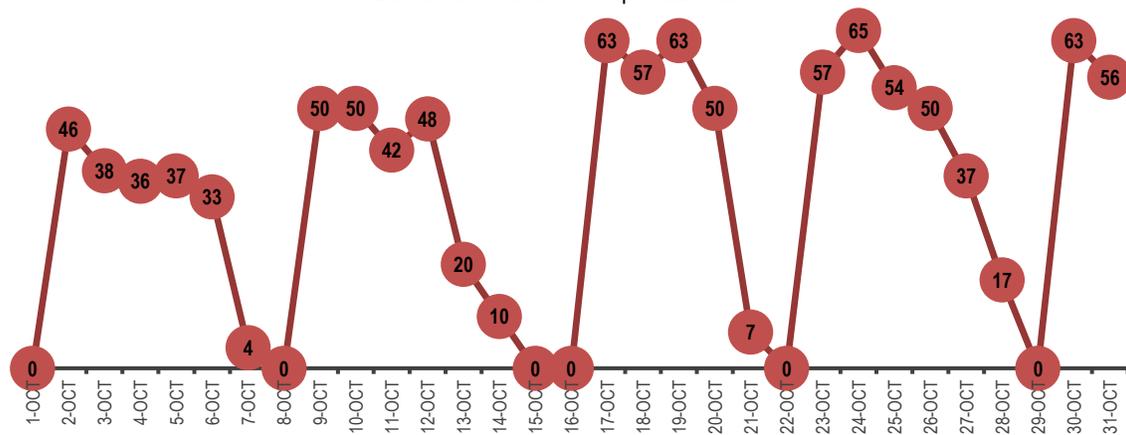
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 97,70%, seguido del 1,63% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,35% indígenas.

5. Atención Chat

Este servicio de interacción que se fundamenta en la resolución más ágil de dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de octubre de 2017, fueron recibidas 1.053 interacciones de las cuales el 91% corresponde a información general y soporte técnico y el 9% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de octubre es de 960.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

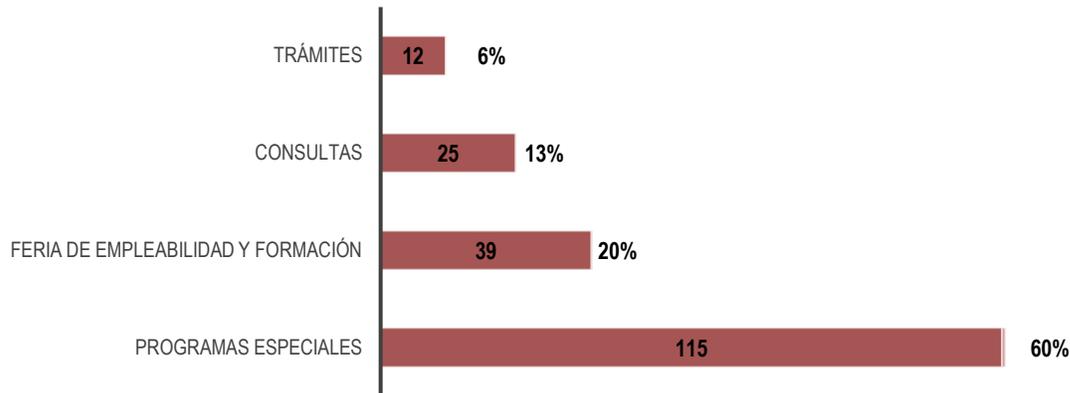


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

En la gráfica anterior, están relacionadas las interacciones entrantes y atendidas diariamente a través del canal de chat. A continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

5.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

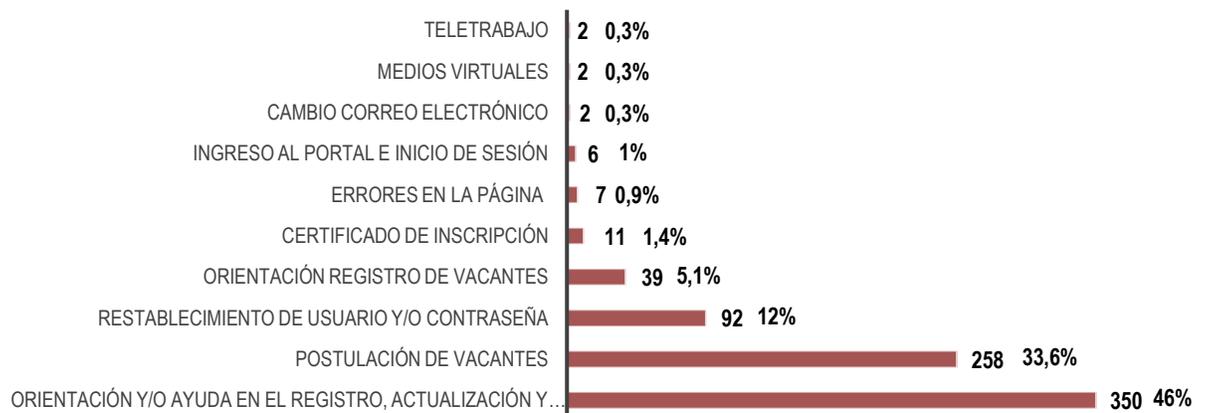


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general está relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 60%.

5.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

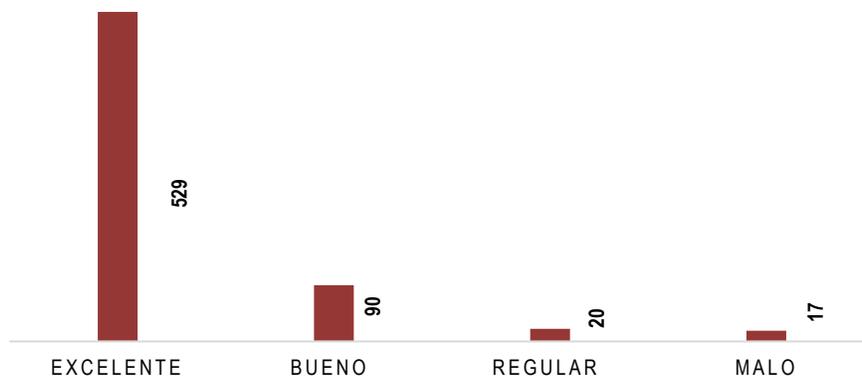
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 46%, seguido de postulación a vacantes con un 33,6%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 13%, entre otros.

6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, está relacionada la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), aplicada a 1366 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 710 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 656 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

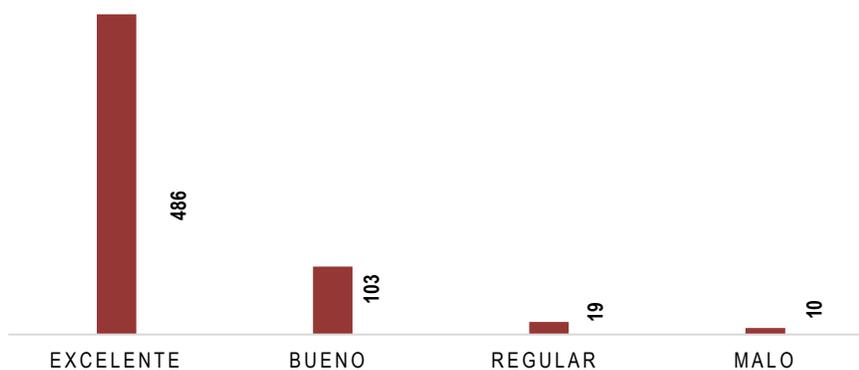


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 618 atendieron la consulta.

- ¿Cómo califica la amabilidad del asesor que le atendió?

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

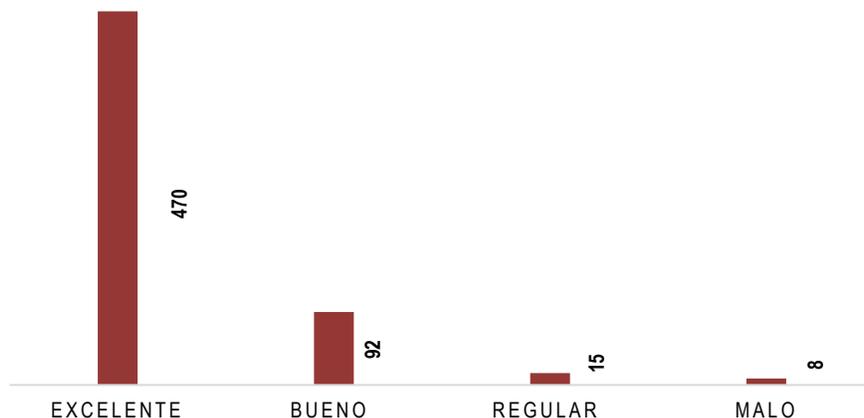


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 585 personas de las 1366 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 57% (781 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La variación en la muestra en cada interrogante se debe a que las personas abandonan la encuesta sin diligenciarla totalmente.

Reporte generado con corte del 31 de octubre de 2017.

Noviembre 21 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

Atención al Ciudadano, Secretaria General - Unidad del Servicio Público de Empleo