

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

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

Septiembre de 2017

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



PRIMER NIVEL

102 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

41 solicitudes

Atención Unidad:

**Subdirección Administración
y Seguimiento 10,49%**

Dirección General 9,79%

**Subdirección Promoción
7,69%**

Secretaría General 0% y

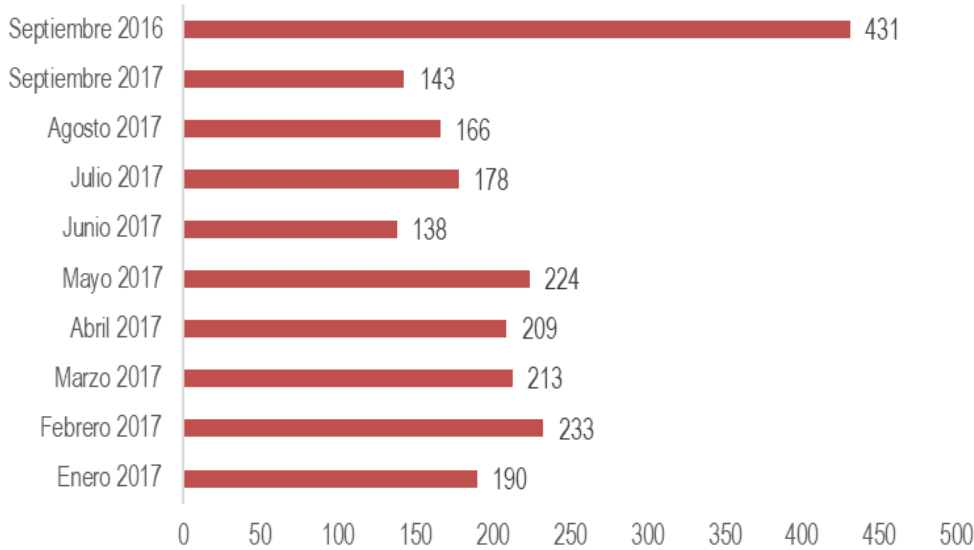
Subdirección Desarrollo y

ATENCIÓN PRESENCIAL

Veinte (10) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende es del 60% excelente bueno 40%, satisfacción de la información que recibió es 60% excelente bueno 40%, rapidez de respuesta es del 60% excelente bueno 40%. La satisfacción en cuanto a locación es de 60% excelente, bueno 40%.

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 información al ciudadano.



De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de septiembre de 2017, fueron recibidas 143 consultas, registrando una disminución del 16% frente al mes anterior y una disminución del 201% en relación al mismo mes de la vigencia 2016.

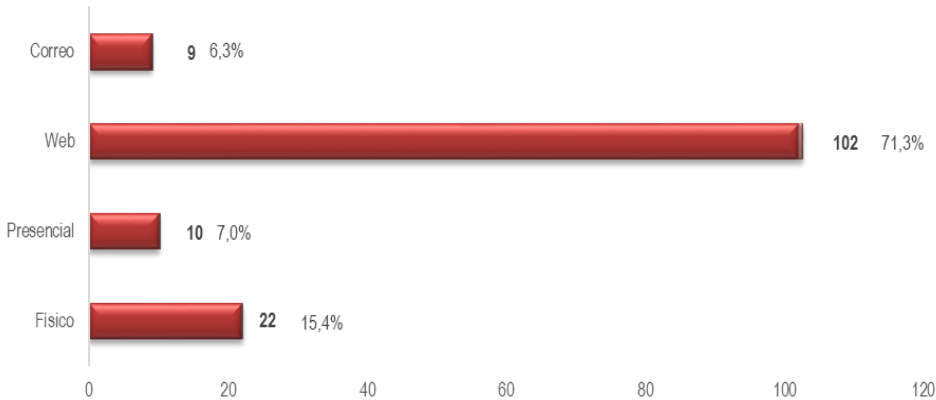
A continuación, las estadísticas y análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 1 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	108	75,52%
Reclamo	31	21,68%
Sugerencia	2	1,40%
Denuncia	2	1,40%
Queja	0	0%
Total	143	100%

Fueron recibidas solicitudes de 50 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (34,3%), seguido de Cantagallo con 7,7% y Medellín con el 7%. . Con respecto a los traslados, la Unidad efectuó dos (2) al Ministerio del Trabajo y Fiscalía General, recibió veinticuatro (24).

El canal más utilizado por los ciudadanos es el formulario Web, con una participación del 71,3%, seguido de documentos físicos con el 15,4%



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 71,33% y el segundo 28,67% para 41 solicitudes.

La Subdirección de Administración y Seguimiento el 10,49%, seguido de la Dirección General le fue asignado el 9,79%

PRIMER NIVEL

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Solicitud de empleo	16	Petición	15,7%
Postulación a Vacantes	16	Petición	15,7%
Orientación a Oferentes	15	Petición	14,7%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	10	Reclamo	9,8%
Restablecimiento de contraseña	8	Petición	7,8%
Actualización y modificación de hoja de vida	7	Petición	6,9%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	5	Petición	4,9%
Cursos, capacitaciones y talleres	5	Petición	4,9%
Inscripción de la Hoja de Vida	3	Petición	2,9%
Peticiones otra índole	3	Petición	2,9%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	3	Petición	2,9%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	2	Reclamo	2,0%
Información servicios prestados por la red de prestadores	2	Petición	2,0%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	1,0%
Información programas especiales	1	Petición	1,0%
Certificado de Inscripción	1	Petición	1,0%
Servicios prestados por la Unidad	1	Reclamo	1,0%
Información Estadística	1	Petición	1,0%
Información Teletrabajo	1	Petición	1,0%
Orientación a Empleadores	1	Petición	1,0%
TOTAL	102		100,0%

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 15 solicitudes (10,49%), las consultas más frecuentes (6) corresponde a la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia, seguido de Gestión a través de la Red de prestadores e información estadística (3) respectivamente , entre otros. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	6	Reclamo	40%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	Reclamo	20%
Información estadística	3	Petición	20%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	6,67%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	1	Reclamo	6,67%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	6,77%
TOTAL	15		100%



La Dirección General para el mes de septiembre recibió (14) consultas, las consultas más frecuentes (4) corresponde a consultas de normatividad , seguido de la Gestión red de prestadores zonas petroleras (3) .

La Subdirección de DyT recibió una (1) solicitud de una sugerencia para la plataforma SISE .



La Subdirección de Promoción recibió once (11) solicitudes la de mayor consulta es población víctima del conflicto armado (9)

La Secretaría General no recibió durante el mes solicitudes

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en septiembre de 2.537 llamadas, de las cuales el 57% corresponde a información general y soporte técnico, el 43% 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

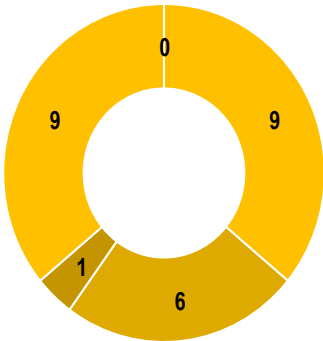
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	717
	Remitido a conmutador	157
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	442
	Postulación de vacantes	277
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	266
	Orientación registro de vacantes	73
	Ingreso al portal e inicio de sesión	12
	Certificado de inscripción	17
	Errores en la Pagina	23
	Cambio correo electrónico	3
	Teletrabajo	7
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	187
	Consultas	51
	Ferias de empleabilidad y formación	62
	Trámites	23
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	80
	Usuario equivocado	59
	Llamada muda	17
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	56
	Llamada de broma	2
	Llamada de prueba	6
TOTAL		2537

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 1.443 y el nivel del servicio de 81,7% (atención antes de los 20 segundos).

CONSOLIDADO PQRSD

Las PQRSD recibidas en septiembre fue de 143, de las cuales 118 fueron atendidas en el mes y 25 en atención, 0 solicitudes vencidas Las que están en proceso de atención fueron asignadas así:

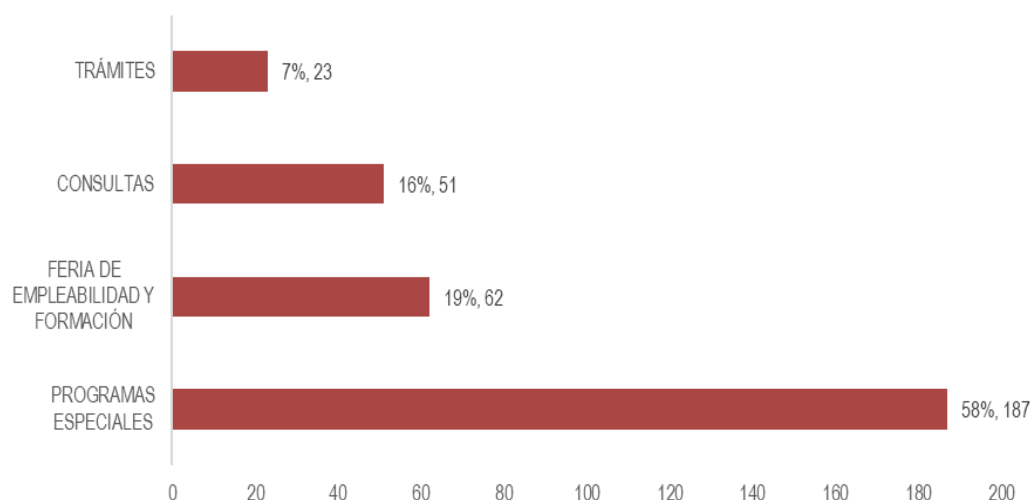
Septiembre solicitudes en Atención



- 1er Nivel (Call Center)
- Dirección General
- Subdirección de Administración y Seguimiento
- Subdirección de Promoción

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 septiembre 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 57,8%, el género femenino obtiene el 39,3%.

El Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de estado desempleado con un 88,09%, seguido del 7,71% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando, un 3,67% estudiantes.



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](#)

