

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 septiembre 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 diez (10), 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 diez (10) personas, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

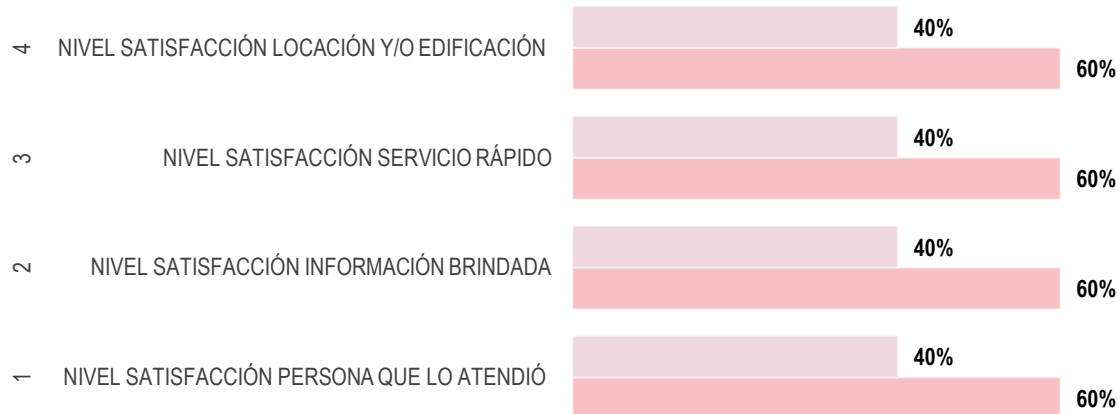
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	6	4	0	0	10
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	6	4	0	0	10
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	6	4	0	0	10
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	6	4	0	0	10

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 60% de aprobación y bueno con un 40%. 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

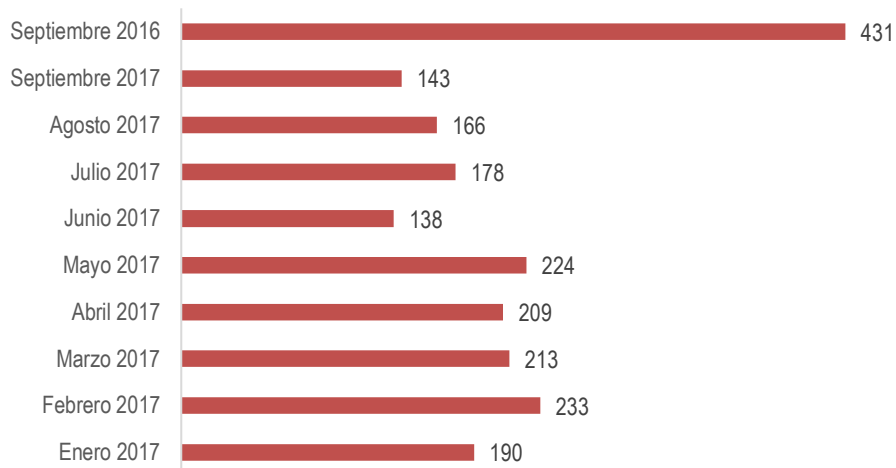


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

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 septiembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de septiembre de 2017, fueron recibidas 143 consultas, registrándose así una disminución del 16% frente al mes anterior y una disminución del 201% 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:

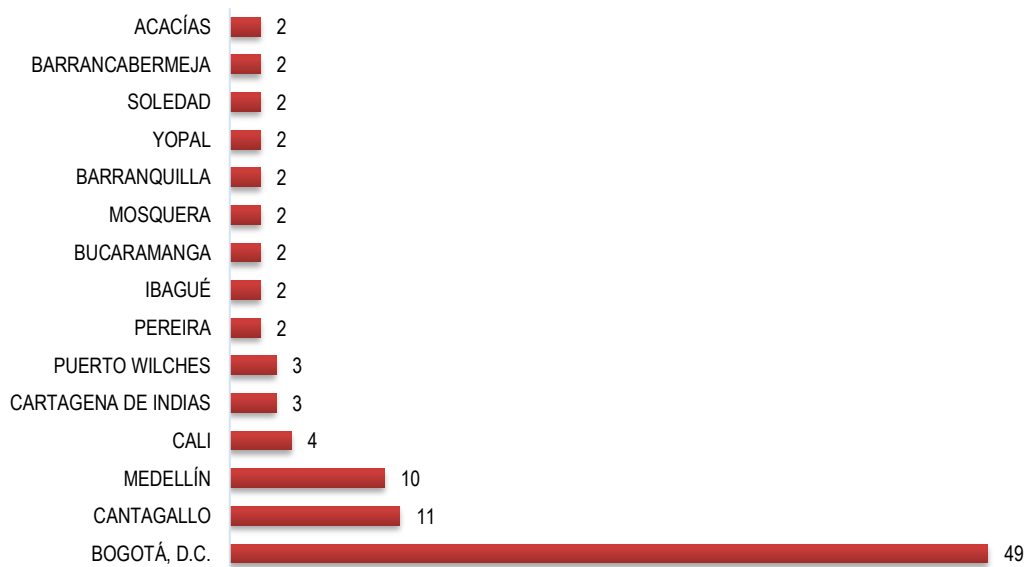
Tabla 2 Atención PQRS

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

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 70,48% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

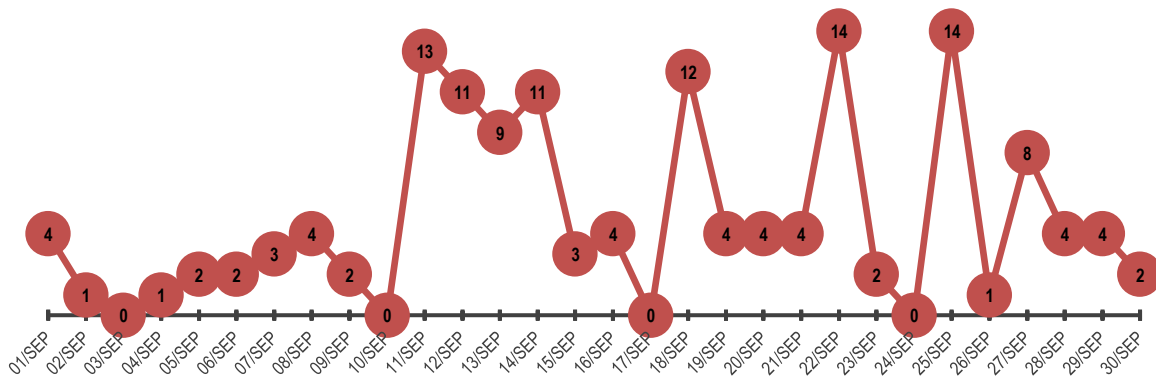
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 50 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 34,3%, seguido de Cantagallo con 7,7% y Medellín con el 7%.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

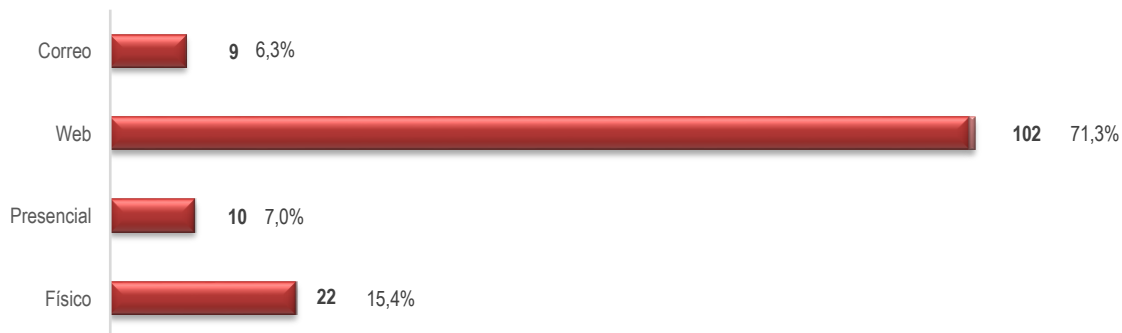


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes presenta incremento considerable el 22 y 25 de septiembre debido a la consulta de ciudadanos sobre los servicios prestados por la Entidad y traslados por competencia del Ministerio del Trabajo, los demás días el comportamiento fue constante sin presentar variación representativa.

La Unidad durante el mes de septiembre recibió veinticuatro (24) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó dos (2) 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



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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 71,3%, seguido de documentos físicos con el 15,4%.

Tabla 3 Atención PQRS

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	102	71,33%
Subdirección de Administración y Seguimiento	15	10,49%
Dirección General	14	9,79%
Subdirección de Promoción	11	7,69%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	0,70%
Secretaría General	0	0%
TOTAL	143	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 71,33% (102 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 Administración y Seguimiento con 10,49% (15 solicitudes) seguida de la Dirección General con 9,79% (14 solicitudes), Subdirección de Promoción 7,69% (11 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 0,70% (1 solicitud), 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 28,67% 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 71,33%, los temas más consultados son la solicitud de empleo y postulación a vacantes con 15,7% (16) respectivamente seguido de orientación a oferentes 14,7 (15) 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	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%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
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%

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró quince (15) solicitudes (10,49%), las consultas más frecuentes, seis (6) 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 e información estadística tres (3) 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	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%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General registró catorce (14) solicitudes (9,79%), las consultas más frecuentes cuatro (4) 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	4	Petición	28,6%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	21,4%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	Reclamo	14,3%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	7,1%
Denuncias otra índole	1	Denuncia	7,1%
Peticiones otra índole	1	Petición	7,1%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	7,1%
Información programas especiales	1	Petición	7,1%
TOTAL	14		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 una (1) solicitud la cual es una sugerencia para la plataforma SISE, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	100%
TOTAL	1		100%

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

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de septiembre recibió once (11) solicitudes (7,69%), las consultas más frecuentes, nueve (9) 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	9	Petición	81,8%
Denuncias otra índole	1	Denuncia	9,1%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	9,1%
TOTAL	11	-	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 septiembre de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes septiembre 2017

Mes	Septiembre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A8168 al A8311	143	118	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	Septiembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	102	93	9	0

Mes	Septiembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
Subdirección de Administración y Seguimiento	15	14	1	0
Dirección General	14	8	6	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	1	0	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección de Promoción	11	2	9	0
TOTAL	143	118	25	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 143 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de septiembre de 2017, fueron atendidas 118 solicitudes, registrando 25 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de octubre 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 118 solicitudes atendidas y cerradas en septiembre de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en septiembre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8168	01/09/2017	Cerrado	13/09/2017	8	60	A8232	15/09/2017	Cerrado	26/09/2017	7
2	A8169	01/09/2017	Cerrado	04/09/2017	1	61	A8233	15/09/2017	Cerrado	19/09/2017	2
3	A8170	01/09/2017	Cerrado	08/09/2017	5	62	A8234	15/09/2017	Cerrado	20/09/2017	3
4	A8171	01/09/2017	Cerrado	04/09/2017	1	63	A8235	16/09/2017	Cerrado	28/09/2017	8
5	A8172	02/09/2017	Cerrado	13/09/2017	7	64	A8236	16/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
6	A8173	04/09/2017	Cerrado	11/09/2017	5	65	A8237	16/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
7	A8174	05/09/2017	Cerrado	22/09/2017	13	66	A8238	16/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
8	A8175	05/09/2017	Cerrado	21/09/2017	12	67	A8239	18/09/2017	Cerrado	26/09/2017	6
9	A8176	06/09/2017	Cerrado	26/09/2017	14	68	A8240	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
10	A8177	06/09/2017	Cerrado	07/09/2017	1	69	A8241	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
11	A8178	07/09/2017	Cerrado	07/09/2017	0	70	A8242	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
12	A8179	07/09/2017	Cerrado	27/09/2017	14	71	A8243	18/09/2017	Cerrado	27/09/2017	7
13	A8181	08/09/2017	Cerrado	28/09/2017	14	72	A8244	18/09/2017	Cerrado	18/09/2017	0
14	A8182	08/09/2017	Cerrado	11/09/2017	1	73	A8245	18/09/2017	Cerrado	18/09/2017	0
15	A8183	08/09/2017	Cerrado	11/09/2017	1	74	A8246	18/09/2017	Cerrado	18/09/2017	0
16	A8184	08/09/2017	Cerrado	11/09/2017	1	75	A8247	18/09/2017	Cerrado	18/09/2017	0
17	A8185	09/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	76	A8248	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
18	A8186	09/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	77	A8249	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
19	A8187	11/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	78	A8250	18/09/2017	Cerrado	19/09/2017	1
20	A8188	11/09/2017	Cerrado	28/09/2017	13	79	A8251	19/09/2017	Cerrado	26/09/2017	5
21	A8190	11/09/2017	Cerrado	12/09/2017	1	80	A8252	19/09/2017	Cerrado	20/09/2017	1
22	A8191	11/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	81	A8253	19/09/2017	Cerrado	20/09/2017	1
23	A8192	11/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	82	A8256	20/09/2017	Cerrado	20/09/2017	0
24	A8193	11/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	83	A8257	20/09/2017	Cerrado	20/09/2017	0
25	A8194	11/09/2017	Cerrado	11/09/2017	0	84	A8258	20/09/2017	Cerrado	21/09/2017	1
26	A8195	11/09/2017	Cerrado	13/09/2017	2	85	A8259	21/09/2017	Cerrado	28/09/2017	5
27	A8196	11/09/2017	Cerrado	12/09/2017	1	86	A8260	21/09/2017	Cerrado	21/09/2017	0
28	A8197	11/09/2017	Cerrado	13/09/2017	2	87	A8261	21/09/2017	Cerrado	28/09/2017	5
29	A8198	11/09/2017	Cerrado	29/09/2017	14	88	A8262	21/09/2017	Cerrado	22/09/2017	1
30	A8199	11/09/2017	Cerrado	14/09/2017	3	89	A8263	22/09/2017	Cerrado	28/09/2017	4
31	A8200	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1	90	A8264	22/09/2017	Cerrado	22/09/2017	0
32	A8201	12/09/2017	Cerrado	18/09/2017	4	91	A8265	22/09/2017	Cerrado	28/09/2017	4
33	A8202	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1	92	A8266	22/09/2017	Cerrado	28/09/2017	4
34	A8203	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1	93	A8267	22/09/2017	Cerrado	28/09/2017	4
35	A8205	12/09/2017	Cerrado	22/09/2017	8	94	A8268	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
36	A8206	12/09/2017	Cerrado	18/09/2017	4
37	A8207	12/09/2017	Cerrado	14/09/2017	2
38	A8208	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1
39	A8209	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1
40	A8210	12/09/2017	Cerrado	13/09/2017	1
41	A8211	13/09/2017	Cerrado	13/09/2017	0
42	A8213	13/09/2017	Cerrado	13/09/2017	0
43	A8214	13/09/2017	Cerrado	27/09/2017	10
44	A8215	13/09/2017	Cerrado	27/09/2017	10
45	A8216	13/09/2017	Cerrado	14/09/2017	1
46	A8217	13/09/2017	Cerrado	14/09/2017	1
47	A8218	13/09/2017	Cerrado	14/09/2017	1
48	A8219	13/09/2017	Cerrado	14/09/2017	1
49	A8220	13/09/2017	Cerrado	14/09/2017	1
50	A8221	14/09/2017	Cerrado	14/09/2017	0
51	A8222	14/09/2017	Cerrado	14/09/2017	0
52	A8224	14/09/2017	Cerrado	14/09/2017	0
53	A8225	14/09/2017	Cerrado	22/09/2017	6
54	A8226	14/09/2017	Cerrado	18/09/2017	2
55	A8227	14/09/2017	Cerrado	18/09/2017	2
56	A8228	14/09/2017	Cerrado	18/09/2017	2
57	A8229	14/09/2017	Cerrado	26/09/2017	8
58	A8230	14/09/2017	Cerrado	18/09/2017	2
59	A8231	14/09/2017	Cerrado	19/09/2017	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
95	A8269	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
96	A8270	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
97	A8271	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
98	A8272	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
99	A8273	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
100	A8276	22/09/2017	Cerrado	25/09/2017	1
101	A8277	23/09/2017	Cerrado	26/09/2017	1
102	A8278	23/09/2017	Cerrado	25/09/2017	0
103	A8279	25/09/2017	Cerrado	27/09/2017	2
104	A8280	25/09/2017	Cerrado	27/09/2017	2
105	A8281	25/09/2017	Cerrado	26/09/2017	1
106	A8282	25/09/2017	Cerrado	26/09/2017	1
107	A8283	25/09/2017	Cerrado	25/09/2017	0
108	A8290	25/09/2017	Cerrado	25/09/2017	0
109	A8293	26/09/2017	Cerrado	27/09/2017	1
110	A8294	27/09/2017	Cerrado	27/09/2017	0
111	A8295	27/09/2017	Cerrado	28/09/2017	1
112	A8296	27/09/2017	Cerrado	27/09/2017	0
113	A8297	27/09/2017	Cerrado	27/09/2017	0
114	A8299	27/09/2017	Cerrado	28/09/2017	1
115	A8302	28/09/2017	Cerrado	29/09/2017	1
116	A8303	28/09/2017	Cerrado	29/09/2017	1
117	A8304	28/09/2017	Cerrado	29/09/2017	1
118	A8305	28/09/2017	Cerrado	29/09/2017	1

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

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

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención septiembre 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A8180	09/07/2017	Respuesta parcial
2	A8189	09/11/2017	Escalado
3	A8204	09/12/2017	Escalado
4	A8223	09/14/2017	Escalado
5	A8254	09/19/2017	Escalado
6	A8255	09/20/2017	Escalado
7	A8274	09/22/2017	Escalado
8	A8275	09/22/2017	Escalado
9	A8284	09/25/2017	Escalado
10	A8285	09/25/2017	Escalado
11	A8286	09/25/2017	Escalado
12	A8287	09/25/2017	Escalado
13	A8288	09/25/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
14	A8289	09/25/2017	Escalado
15	A8291	09/25/2017	Escalado
16	A8292	09/25/2017	Escalado
17	A8298	09/27/2017	Escalado
18	A8300	09/27/2017	Escalado
19	A8301	09/27/2017	Escalado
20	A8306	09/29/2017	Escalado
21	A8307	09/29/2017	Pendiente
22	A8308	09/29/2017	Pendiente
23	A8309	09/29/2017	Pendiente
24	A8310	09/30/2017	Pendiente
25	A8311	09/30/2017	Pendiente

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 le prestador Comfenalco Antioquia no ha remitido la respuesta final para el caso en mención. Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de agosto y a las cuales se les dio respuesta en septiembre de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 20 solicitudes:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8062	14/08/2017	Cerrado	4/09/2017	14
2	A8063	14/08/2017	Cerrado	04/09/2017	14

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
11	A8115	22/08/2017	Cerrado	08/09/2017	13
12	A8121	24/08/2017	Cerrado	11/09/2017	12

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
3	A8066	14/08/2017	Cerrado	4/09/2017	14
4	A8067	14/08/2017	Cerrado	05/09/2017	15
5	A8072	14/08/2017	Cerrado	5/09/2017	15
6	A8074	14/08/2017	Cerrado	04/09/2017	14
7	A8083	15/08/2017	Cerrado	5/09/2017	14
8	A8084	15/08/2017	Cerrado	04/09/2017	13
9	A8112	18/08/2017	Cerrado	8/09/2017	14
10	A8114	22/08/2017	Cerrado	04/09/2017	9

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
13	A8130	24/08/2017	Cerrado	05/09/2017	8
14	A8142	25/08/2017	Cerrado	15/09/2017	15
15	A8149	27/08/2017	Cerrado	13/09/2017	12
16	A8153	27/08/2017	Cerrado	04/09/2017	5
17	A8155	27/08/2017	Cerrado	13/09/2017	12
18	A8158	28/08/2017	Cerrado	18/09/2017	15
19	A8159	28/08/2017	Cerrado	18/09/2017	15
20	A8163	29/08/2017	Cerrado	04/09/2017	4

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

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 septiembre de 2017, fueron recibidos un total de 2537 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.

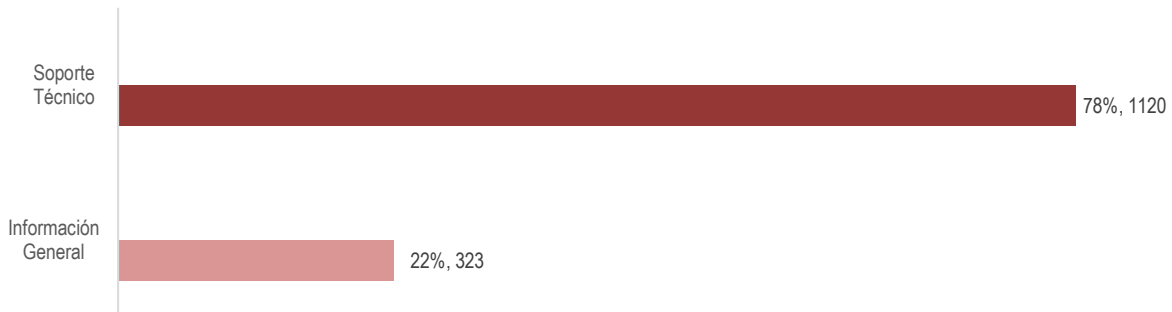
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en septiembre 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	717
	Remitido a conmutador	157
	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	442
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	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
	Programas especiales	187
	Consultas	51
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Ferias de empleabilidad y formación	62
	Trámites	23
	Llamada caída	80
	Usuario equivocado	59
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada muda	17
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	56
	Llamada de broma	2
	Llamada de prueba	6
TOTAL		2537

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de septiembre es de 1.443 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 81,7%, 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

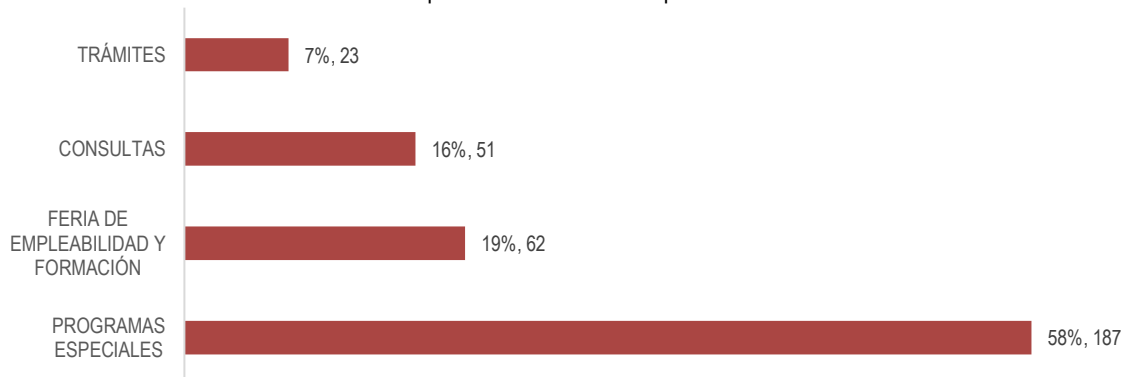


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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 septiembre 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:

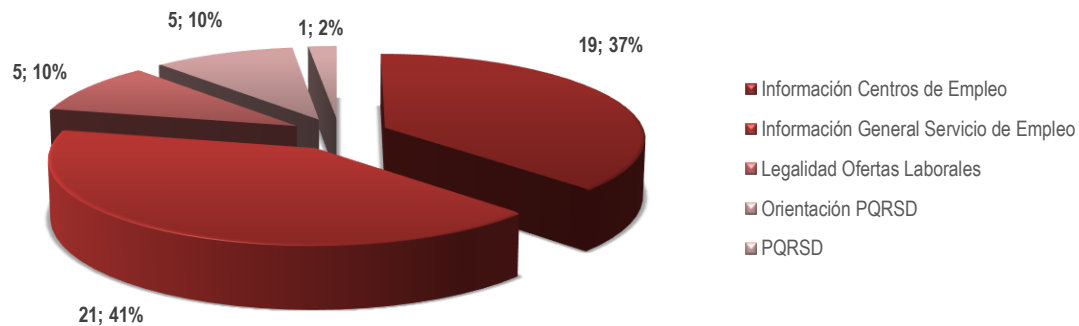
Ilustración 7 Tipificación Call Center septiembre 2017



Fuente: Informe septiembre 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.

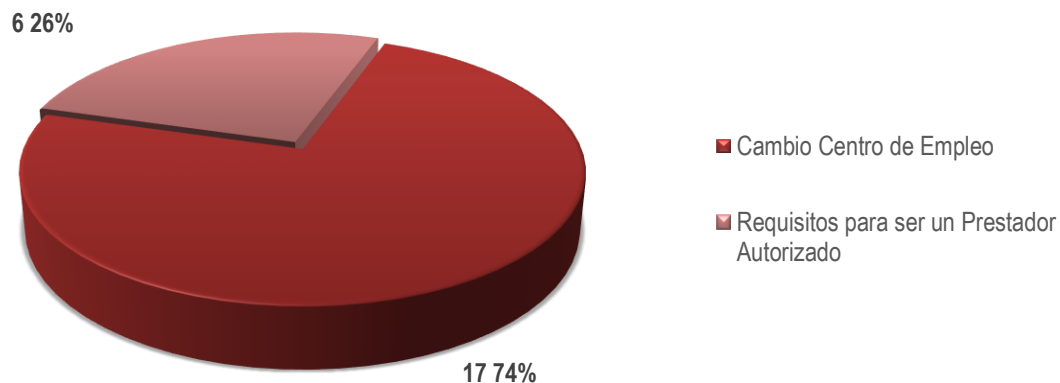
Ilustración 8 Consultas septiembre 2017



Fuente: Informe septiembre 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 septiembre de 2017.

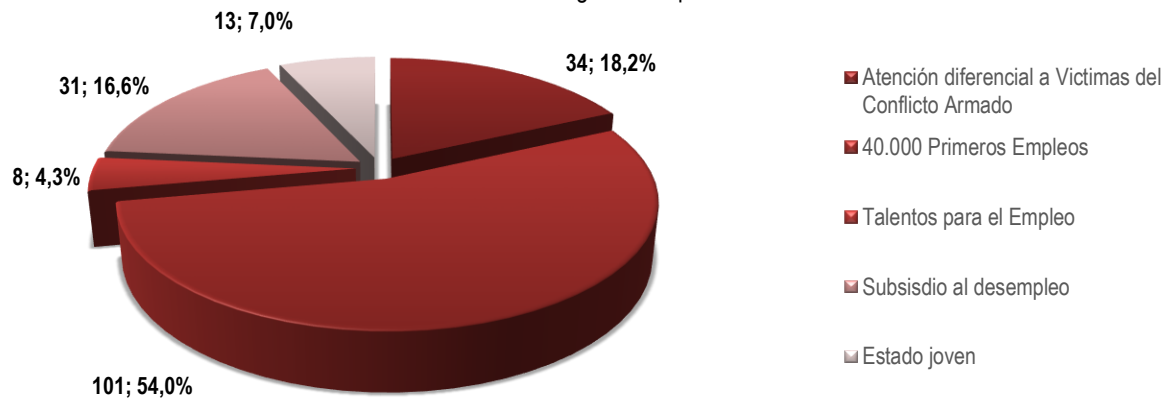
Ilustración 9 trámites septiembre 2017



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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

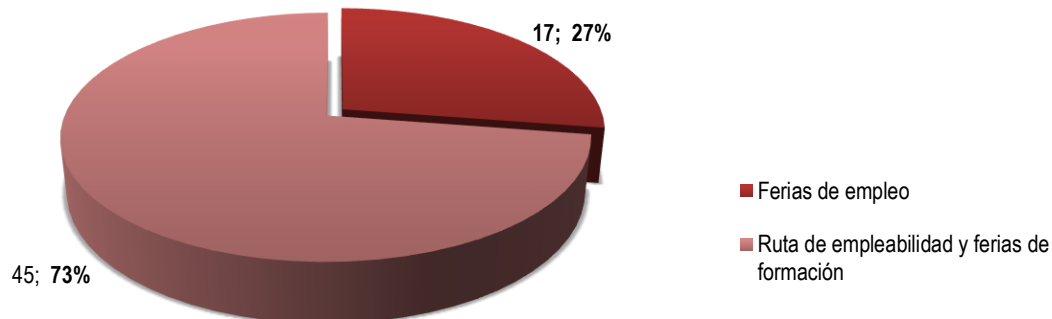
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe septiembre 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

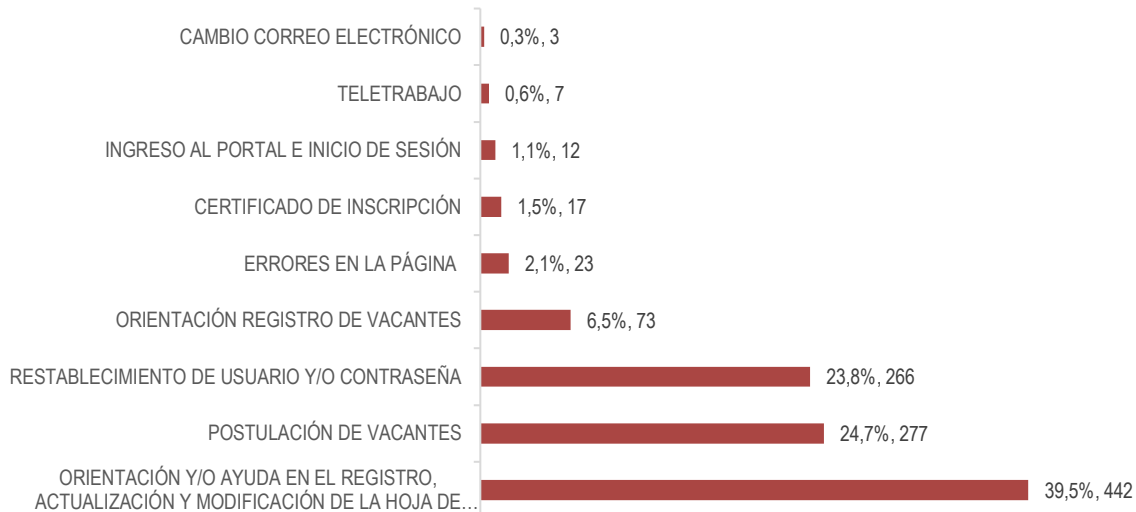


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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 septiembre:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe septiembre 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.

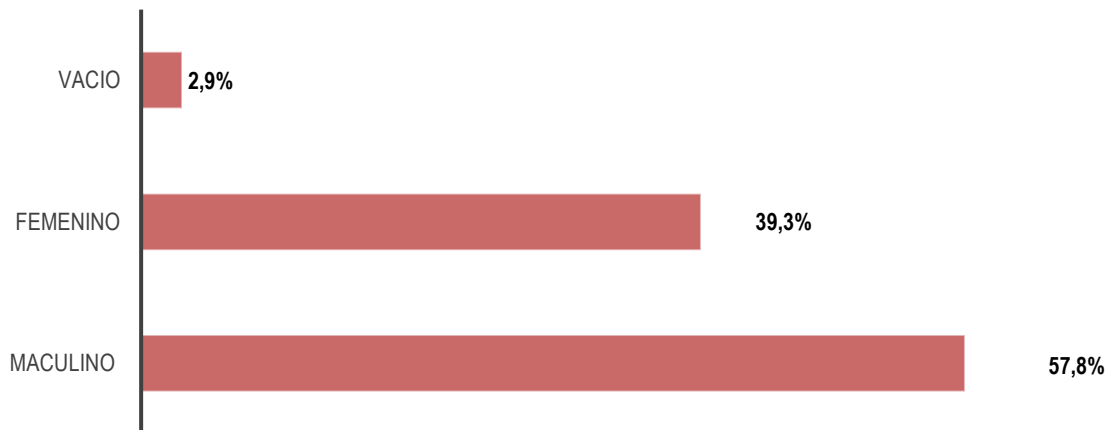
Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 88,09% de participación, seguido del 7,71% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 3,67%.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 57,8%, el género femenino obtiene el 39,3%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

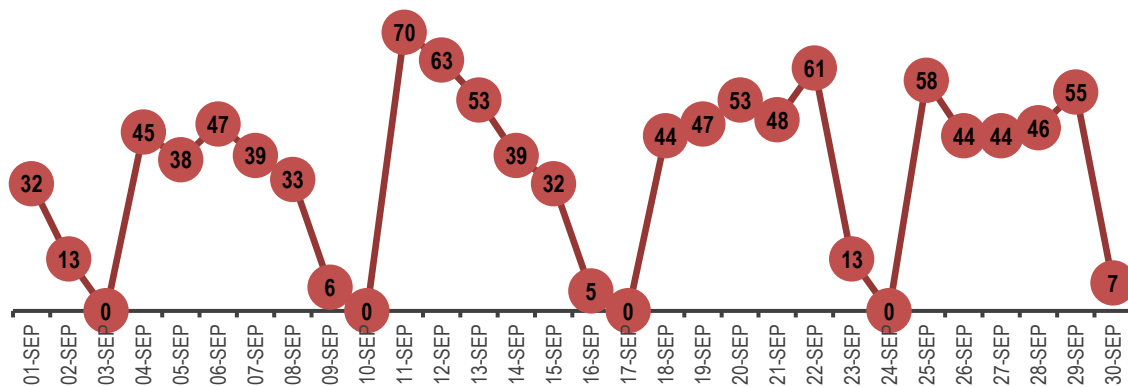
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,20%, seguido del 1,51% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,29% indígenas.

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 septiembre de 2017, fueron recibidas 1.036 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 septiembre es de 947.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

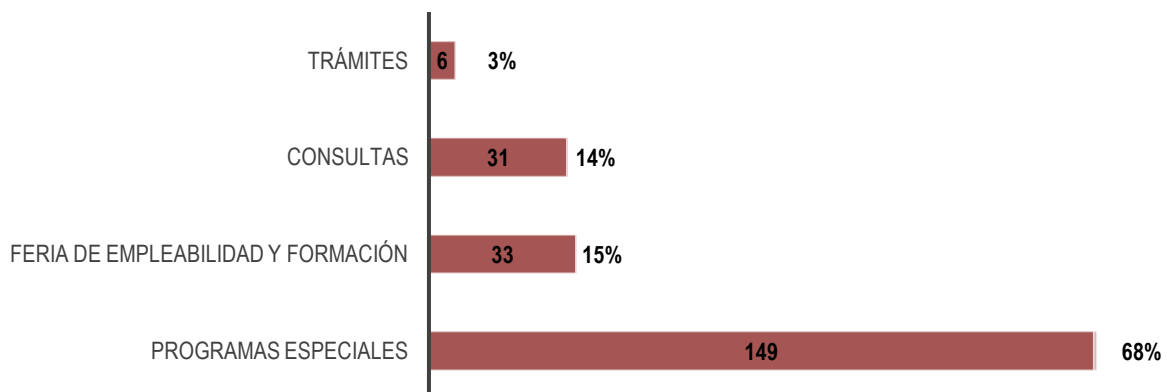


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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

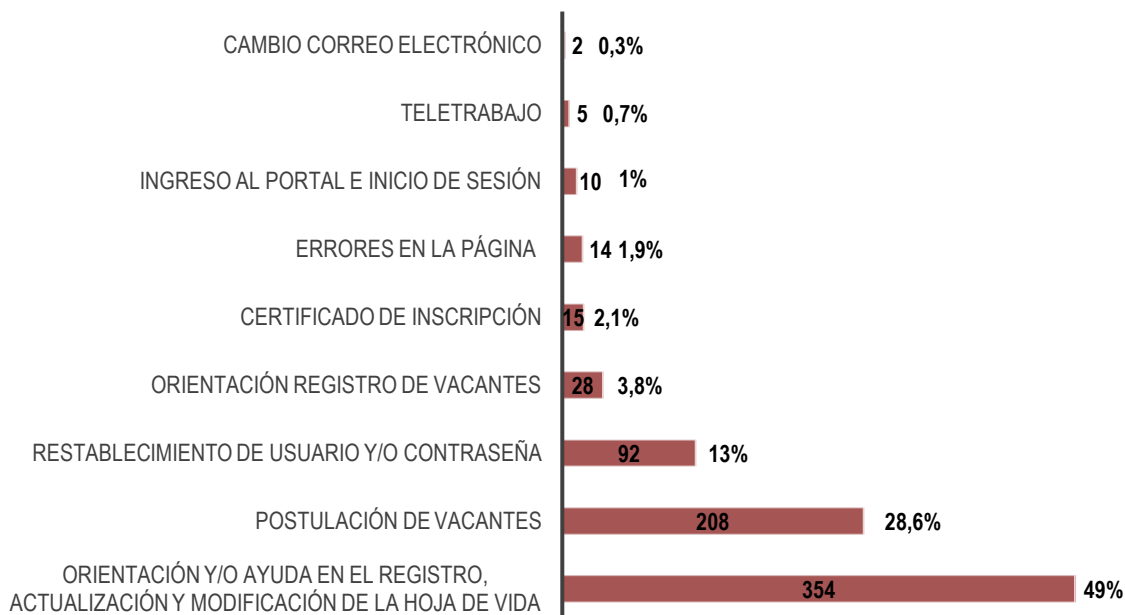


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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 68%.

5.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

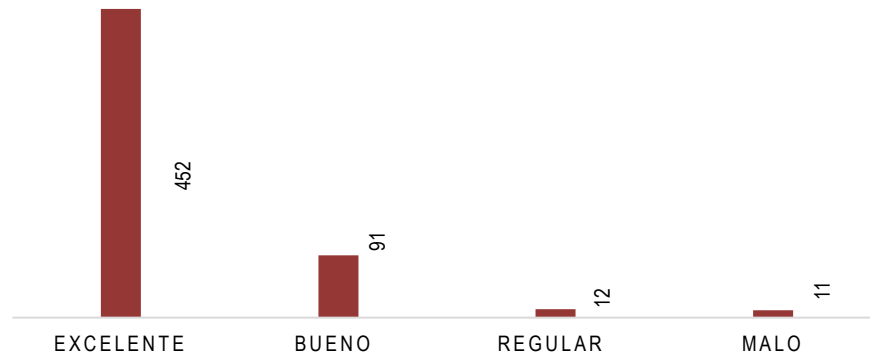
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 49%, seguido de postulación a vacantes con un 28,6%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 13%, entre otros.

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 1175 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 609 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 566 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

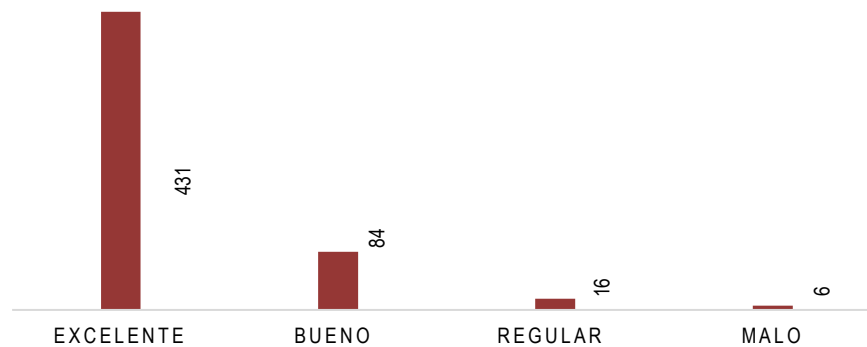


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 537 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

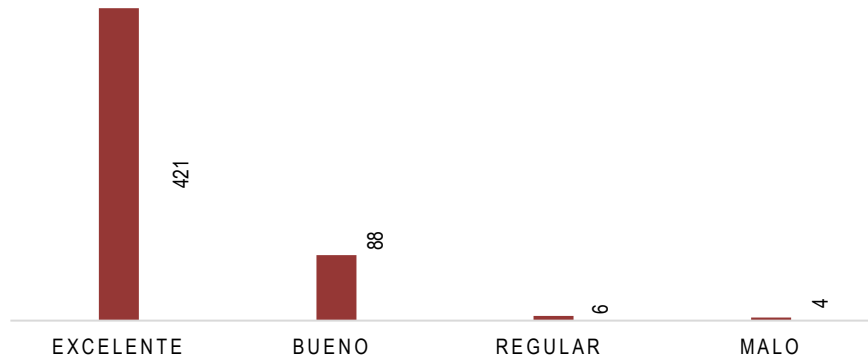


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 519 personas de las 1175 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 54% (656 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe septiembre 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 30 de septiembre de 2017.

Octubre 11 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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