

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

El presente informe tiene como fin consolidar la información obtenida a través de los canales de participación ciudadana (Call Center, Virtual, Presencial), diseñados para obtener datos oportunos y verídicos que le permitan a la Unidad del Servicio Público de Empleo la toma de decisiones en relación con el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y los procesos misionales de la Entidad.

1. Información en el SPE

Durante el mes de enero se realizaron un total de 20 atenciones directamente en las instalaciones de la Unidad de forma presencial, en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, visitas que aumentaron con respecto al mes pasado debido al inicio de año y dinámica laboral. La Entidad mantiene la solicitud a los ciudadanos atendidos, el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales dieciocho (18) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

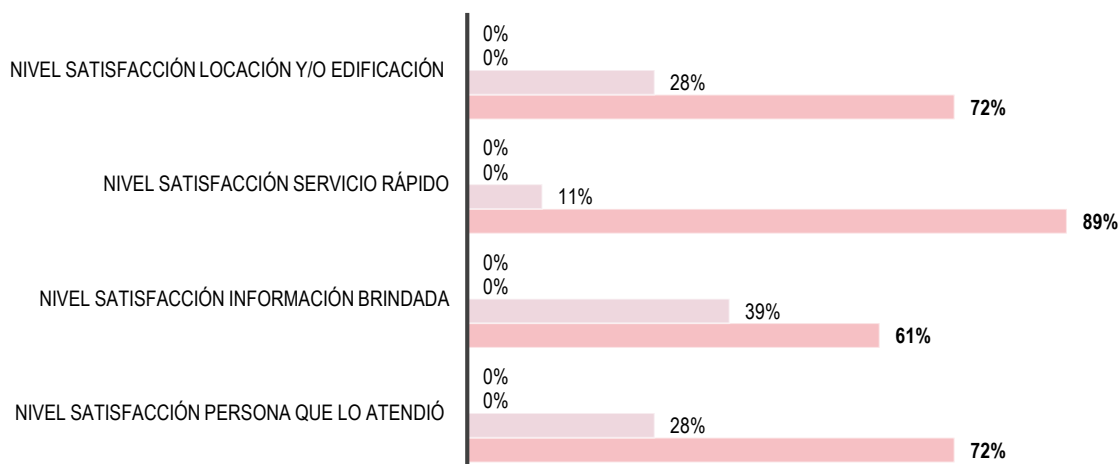
N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	13	5	0	0	18
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	11	7	0	0	18
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	16	2	0	0	18
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	13	5	0	0	18

Fuente: elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para la primera pregunta fue excelente con un 72% de aprobación y bueno con el 28%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 61% de los encuestados y bueno el 39% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 89% y bueno el 11% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 72% y bueno con el 28%.

El nivel de servicio en este canal de atención disminuyó el indicador frente al mes anterior, ya que la cantidad de calificaciones excelentes decrecieron, sin embargo, ninguno de los ciudadanos encuestados registró apreciación como regular o malo, para lo cual la Unidad coordinará actividades para incrementar la divulgación de la información frente a los eventos, actividades e información para así evitar el desplazamiento de los ciudadanos hacia la Unidad generando expectativas equivocadas.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



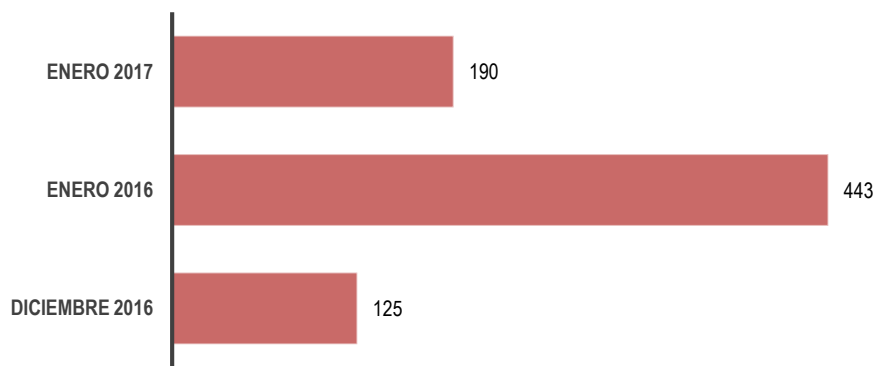
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio, es de resaltar que en el campo de observaciones, (2) dos ciudadanos exaltaron la atención recibida con los siguientes comentarios “Muy buena la atención frente a lo recibido” y “Muy excelente atención y amabilidad”.

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 enero Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de enero de 2017, fueron recibidas 190 consultas, registrándose así un aumento del 52% frente al mes anterior y una disminución del 52% en relación al mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

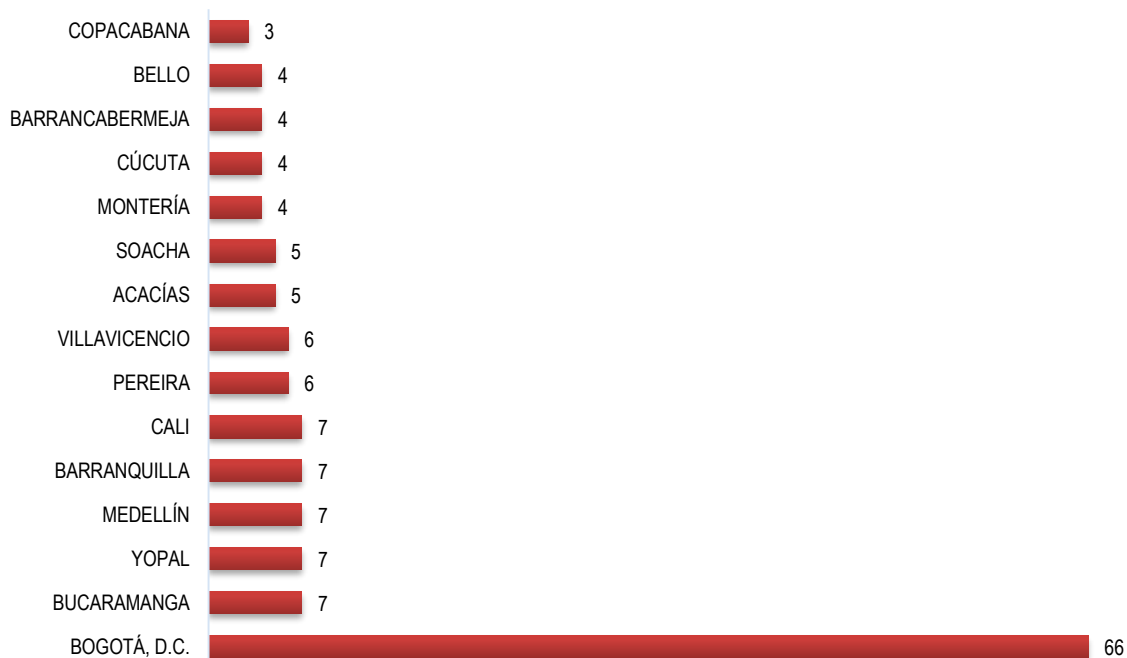
Tabla 2 Atención PQRSD

TIPO	Cantidad	%
Petición	150	78,9%
Queja	0	0%
Denuncia	4	2,1%
Reclamo	34	17,9%
Sugerencia	2	1,1%
Total	190	100%

Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 78,9% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información acerca de los centros de empleo.

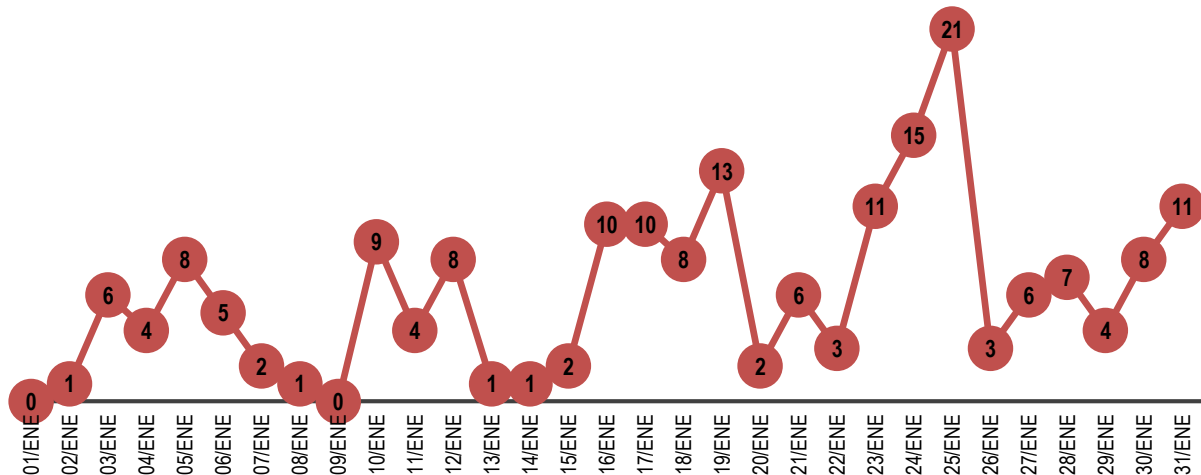
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 53 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta es Bogotá con una participación del 34,7%, seguido de Bucaramanga, Medellín, Yopal, Cali, Barranquilla con el 7% cada una, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes fue incrementado para los días 24 y 25 de enero debido a publicidad en medios de comunicación y traslados por competencia de documentos del Ministerio del trabajo, los demás días el comportamiento se mantuvo uniforme sin presentarse variación considerable.

La Unidad durante el mes de enero recibió 24 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 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.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe enero 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.http://servicioempleo.emtelco.co/](http://servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 71,6%, seguido de atenciones presenciales (10,5%).

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	142	74,7%
Subdirección de Administración y Seguimiento	35	18,4%
Dirección General	10	5,3%
Subdirección de Promoción	3	1,6%
Secretaría General	0	0,0%
Subdirección de Soporte y Tecnología	0	0,0%
TOTAL	190	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 74,7% (142 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado únicamente cuando la solicitud requiere atender aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que mayores asignaciones recibió fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 18,4% (35 solicitudes), seguida de la Dirección General 5,3% (10) y la Subdirección de Promoción 1,6% (3 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología no recibió solicitudes ya que 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 25,3% (48) de la totalidad recibida 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 74,7%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 27,5% (39) seguido de la orientación a oferentes 19,7% (28), a continuación, se muestra la tipificación de las 142 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Postulación a Vacantes	39	27,5%
Orientación a Oferentes	28	19,7%
Restablecimiento de contraseña	15	10,6%
Solicitud de empleo	10	7,0%
Inscripción de la Hoja de Vida	8	5,6%
Gestión a través de la Red de prestadores	6	4,2%
Actualización y modificación de hoja de vida	6	4,2%
Información programas especiales	5	3,5%
Cursos, capacitaciones y talleres	5	3,5%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	4	2,8%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	4	2,8%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	4	2,8%



Consultas	Cantidad	%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	3	2,1%
Peticiones otra índole	2	1,4%
Consultas Normatividad	1	0,7%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	1	0,7%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	1	0,7%
TOTAL	142	100%

Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 35 solicitudes (18,4%), la consulta más frecuente (18) corresponde a reclamos contra centros de empleo seguido de reclamos de personas víctimas del conflicto armado que no han podido conseguir empleo (12), luego denuncia por falsas ofertas laborales (3), entre otras. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Reclamo contra centros de empleo	18	51,4%
Reclamo empleo persona víctima del conflicto Armado	12	34,3%
Denuncia Falsa oferta laboral	3	8,6%
Reclamo empleo persona con discapacidad	1	2,9%
Denuncia procesos de publicación de vacantes	1	2,9%
TOTAL	35	100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de enero recibió 10 solicitudes (5,3%), 5 de ellas fueron relacionadas con consultas de normatividad del SPE, seguido de reclamos contra prestadores zonas petroleras y zona de influencia (3) y Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia (2), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	%
Consultas normatividad	5	50%
Reclamo contra prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	30%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	2	20%
TOTAL	10	100%

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

2.4. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de enero recibió tres (3) solicitudes (1,6%), una (1) de ellas fue sobre petición de una universidad solicitando capacitación sobre los servicios ofrecidos por el SPE, seguido de

consulta acerca del programa Talentos para el Empleo (1) y programa 40.000 primeros empleos (1) a continuación, el detalle de las solicitudes:

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	%
Solicitud capacitación Servicios SPE	1	33,3%
Programa Talentos para el Empleo	1	33,3%
Solicitudes programa 40.000 Nuevos Empleos	1	33,3%
TOTAL	3	100%

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

2.5. Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología no recibió ninguna petición durante el mes de enero, las consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de enero de 2017:

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de seis (6) consecutivos debido a pruebas realizadas por el proveedor, los seriales son A6580/A6599/A6607/A6638/A6654/A6738, razón por la cual, estos consecutivos no corresponden a una solicitud interpuesta por un ciudadano a la Unidad.

Tabla 8 Consolidado solicitudes enero 2017

Mes	enero			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A6577 al A6772	190	165	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 9 Solicitudes en Atención

Mes	enero			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	142	125	17	0
Dirección General	10	3	7	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	35	34	1	0
Subdirección de Promoción	3	3	0	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	0	0	0	0
TOTAL	190	165	25	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 190 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de enero de 2017, fueron atendidas 165 solicitudes, registrando 25 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de febrero 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 165 solicitudes atendidas y cerradas en enero de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en enero de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6577	02/01/2017	Cerrado	02/01/2017	0	84	A6669	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1
2	A6578	03/01/2017	Cerrado	03/01/2017	0	85	A6670	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1
3	A6579	03/01/2017	Cerrado	03/01/2017	0	86	A6671	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1
4	A6581	03/01/2017	Cerrado	04/01/2017	1	87	A6672	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1
5	A6582	03/01/2017	Cerrado	04/01/2017	1	88	A6673	19/01/2017	Cerrado	31/01/2017	8
6	A6583	03/01/2017	Cerrado	04/01/2017	1	89	A6674	19/01/2017	Cerrado	25/01/2017	4
7	A6584	03/01/2017	Cerrado	04/01/2017	1	90	A6676	20/01/2017	Cerrado	25/01/2017	3
8	A6585	04/01/2017	Cerrado	04/01/2017	0	91	A6677	21/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
9	A6586	04/01/2017	Cerrado	04/01/2017	0	92	A6678	21/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
10	A6587	04/01/2017	Cerrado	12/01/2017	5	93	A6679	21/01/2017	Cerrado	24/01/2017	2
11	A6588	04/01/2017	Cerrado	05/01/2017	1	94	A6680	21/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
12	A6589	05/01/2017	Cerrado	05/01/2017	0	95	A6681	21/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
13	A6590	05/01/2017	Cerrado	10/01/2017	2	96	A6682	21/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
14	A6591	05/01/2017	Cerrado	05/01/2017	0	97	A6683	22/01/2017	Cerrado	25/01/2017	3
15	A6592	05/01/2017	Cerrado	18/01/2017	8	98	A6684	22/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
16	A6593	05/01/2017	Cerrado	20/01/2017	10	99	A6685	22/01/2017	Cerrado	23/01/2017	1
17	A6594	05/01/2017	Cerrado	06/01/2017	1	100	A6686	23/01/2017	Cerrado	23/01/2017	0
18	A6595	05/01/2017	Cerrado	20/01/2017	10	101	A6687	23/01/2017	Cerrado	31/01/2017	6
19	A6596	05/01/2017	Cerrado	06/01/2017	1	102	A6688	23/01/2017	Cerrado	24/01/2017	2
20	A6597	06/01/2017	Cerrado	06/01/2017	0	103	A6689	23/01/2017	Cerrado	23/01/2017	0
21	A6598	06/01/2017	Cerrado	12/01/2017	3	104	A6690	23/01/2017	Cerrado	31/01/2017	6
22	A6600	06/01/2017	Cerrado	10/01/2017	1	105	A6691	23/01/2017	Cerrado	30/01/2017	5
23	A6601	06/01/2017	Cerrado	06/01/2017	0	106	A6692	23/01/2017	Cerrado	23/01/2017	0
24	A6602	06/01/2017	Cerrado	06/01/2017	0	107	A6694	23/01/2017	Cerrado	24/01/2017	2
25	A6603	07/01/2017	Cerrado	10/01/2017	1	108	A6695	23/01/2017	Cerrado	24/01/2017	2
26	A6604	07/01/2017	Cerrado	10/01/2017	1	109	A6696	23/01/2017	Cerrado	24/01/2017	2
27	A6605	08/01/2017	Cerrado	10/01/2017	1	110	A6698	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
28	A6606	10/01/2017	Cerrado	10/01/2017	0	111	A6699	24/01/2017	Cerrado	24/01/2017	0
29	A6608	10/01/2017	Cerrado	27/01/2017	13	112	A6700	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
30	A6609	10/01/2017	Cerrado	10/01/2017	0	113	A6701	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
31	A6610	10/01/2017	Cerrado	10/01/2017	0	114	A6702	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
32	A6612	10/01/2017	Cerrado	16/01/2017	4	115	A6703	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
33	A6613	10/01/2017	Cerrado	11/01/2017	1	116	A6704	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
34	A6614	10/01/2017	Cerrado	11/01/2017	1	117	A6705	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
35	A6615	10/01/2017	Cerrado	12/01/2017	2	118	A6706	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
36	A6616	11/01/2017	Cerrado	11/01/2017	0	119	A6707	24/01/2017	Cerrado	30/01/2017	4
37	A6617	11/01/2017	Cerrado	11/01/2017	0	120	A6708	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
38	A6618	11/01/2017	Cerrado	11/01/2017	0	121	A6709	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
39	A6619	11/01/2017	Cerrado	12/01/2017	1	122	A6710	24/01/2017	Cerrado	25/01/2017	1
40	A6621	12/01/2017	Cerrado	30/01/2017	12	123	A6711	24/01/2017	Cerrado	26/01/2017	2
41	A6622	12/01/2017	Cerrado	30/01/2017	12	124	A6712	25/01/2017	Cerrado	30/01/2017	3
42	A6623	12/01/2017	Cerrado	25/01/2017	9	125	A6713	25/01/2017	Cerrado	30/01/2017	3
43	A6624	12/01/2017	Cerrado	13/01/2017	1	126	A6716	25/01/2017	Cerrado	25/01/2017	0
44	A6625	12/01/2017	Cerrado	18/01/2017	4	127	A6718	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
45	A6626	12/01/2017	Cerrado	13/01/2017	1
46	A6627	12/01/2017	Cerrado	18/01/2017	4
47	A6628	13/01/2017	Cerrado	13/01/2017	0
48	A6629	14/01/2017	Cerrado	18/01/2017	3
49	A6630	15/01/2017	Cerrado	16/01/2017	1
50	A6631	15/01/2017	Cerrado	16/01/2017	1
51	A6632	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
52	A6633	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
53	A6634	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
54	A6635	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
55	A6636	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
56	A6637	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
57	A6639	16/01/2017	Cerrado	16/01/2017	0
58	A6640	16/01/2017	Cerrado	31/01/2017	11
59	A6641	16/01/2017	Cerrado	17/01/2017	1
60	A6642	16/01/2017	Cerrado	17/01/2017	1
61	A6643	17/01/2017	Cerrado	17/01/2017	0
62	A6644	17/01/2017	Cerrado	17/01/2017	0
63	A6645	17/01/2017	Cerrado	19/01/2017	2
64	A6646	17/01/2017	Cerrado	17/01/2017	0
65	A6647	17/01/2017	Cerrado	19/01/2017	2
66	A6648	17/01/2017	Cerrado	23/01/2017	4
67	A6649	17/01/2017	Cerrado	31/01/2017	10
68	A6650	17/01/2017	Cerrado	17/01/2017	0
69	A6651	17/01/2017	Cerrado	18/01/2017	1
70	A6652	17/01/2017	Cerrado	18/01/2017	1
71	A6653	18/01/2017	Cerrado	18/01/2017	0
72	A6656	18/01/2017	Cerrado	27/01/2017	7
73	A6657	18/01/2017	Cerrado	18/01/2017	0
74	A6658	18/01/2017	Cerrado	18/01/2017	0
75	A6659	18/01/2017	Cerrado	20/01/2017	2
76	A6660	18/01/2017	Cerrado	18/01/2017	0
77	A6661	18/01/2017	Cerrado	18/01/2017	0
78	A6663	19/01/2017	Cerrado	19/01/2017	0
79	A6664	19/01/2017	Cerrado	19/01/2017	0
80	A6665	19/01/2017	Cerrado	19/01/2017	0
81	A6666	19/01/2017	Cerrado	19/01/2017	0
82	A6667	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1
83	A6668	19/01/2017	Cerrado	20/01/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
128	A6719	25/01/2017	Cerrado	25/01/2017	0
129	A6720	25/01/2017	Cerrado	30/01/2017	3
130	A6722	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
131	A6723	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
132	A6724	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
133	A6725	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
134	A6726	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
135	A6727	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
136	A6728	25/01/2017	Cerrado	31/01/2017	4
137	A6729	25/01/2017	Cerrado	31/01/2017	4
138	A6730	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
139	A6731	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
140	A6732	25/01/2017	Cerrado	26/01/2017	1
141	A6734	26/01/2017	Cerrado	27/01/2017	1
142	A6735	26/01/2017	Cerrado	27/01/2017	1
143	A6736	27/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
144	A6739	27/01/2017	Cerrado	27/01/2017	0
145	A6741	27/01/2017	Cerrado	31/01/2017	2
146	A6744	28/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
147	A6745	28/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
148	A6746	28/01/2017	Cerrado	31/01/2017	1
149	A6747	28/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
150	A6748	28/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
151	A6749	28/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
152	A6752	29/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
153	A6753	29/01/2017	Cerrado	30/01/2017	1
154	A6754	30/01/2017	Cerrado	31/01/2017	1
155	A6755	30/01/2017	Cerrado	30/01/2017	0
156	A6756	30/01/2017	Cerrado	30/01/2017	0
157	A6757	30/01/2017	Cerrado	30/01/2017	0
158	A6758	30/01/2017	Cerrado	30/01/2017	0
159	A6761	30/01/2017	Cerrado	31/01/2017	1
160	A6762	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0
161	A6763	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0
162	A6764	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0
163	A6765	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0
164	A6766	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0
165	A6768	31/01/2017	Cerrado	31/01/2017	0

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

A continuación, son relacionadas las 25 solicitudes en trámite de atención que concluyen en febrero de 2017:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención febrero 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6611	10/01/2017	Respuesta parcial
2	A6620	12/01/2017	Escalado
3	A6655	18/01/2017	Escalado
4	A6662	19/01/2017	Escalado
5	A6675	20/01/2017	Escalado
6	A6693	23/01/2017	Escalado
7	A6697	24/01/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
14	A6740	27/01/2017	Escalado
15	A6742	27/01/2017	Escalado
16	A6743	28/01/2017	Escalado
17	A6750	29/01/2017	Escalado
18	A6751	29/01/2017	Escalado
19	A6759	30/01/2017	Escalado
20	A6760	30/01/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
8	A6714	25/01/2017	Escalado	21	A6767	31/01/2017	Pendiente
9	A6715	25/01/2017	Escalado	22	A6769	31/01/2017	Pendiente
10	A6717	25/01/2017	Escalado	23	A6770	31/01/2017	Pendiente
11	A6721	25/01/2017	Escalado	24	A6771	31/01/2017	Pendiente
12	A6733	26/01/2017	Escalado	25	A6772	31/01/2017	Pendiente
13	A6737	27/01/2017	Escalado				

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de diciembre y a las cuales se les dio respuesta en enero de 2017 están relacionadas a continuación, las cuales registran un total de ocho (8) solicitudes:

Tabla 12 Solicitudes radicadas en diciembre con atención cerrada en enero de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6560	27/12/2016	Cerrado	10/01/2017	9	5	A6567	28/12/2016	Cerrado	12/01/2017	10
2	A6561	27/12/2016	Cerrado	05/01/2017	7	6	A6573	30/12/2016	Cerrado	16/01/2017	10
3	A6565	28/12/2016	Cerrado	05/01/2017	6	7	A6574	30/12/2016	Cerrado	02/01/2017	1
4	A6566	28/12/2016	Cerrado	05/01/2017	6	8	A6575	31/12/2016	Cerrado	02/01/2017	1

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

4. 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 enero de 2017, fueron recibidas un total de 6836 llamadas de las cuales el 54% corresponde a información general y soporte técnico, el 46% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo:

Tabla 13 Tipificación llamadas atendidas en enero 2017

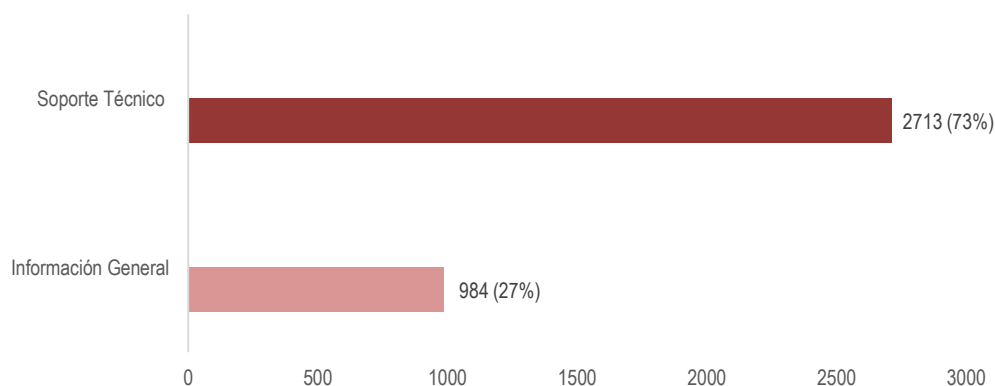
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	2396
	Remitido a conmutador	186
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1072
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	677
	Postulación de vacantes	543
	Orientación registro de vacantes	236
	Errores en la Pagina	63
	Ingreso al portal e inicio de sesión	43
	Cambio correo electrónico	32
	Certificado de inscripción	29
	Teletrabajo	15
	Medios Virtuales	3

Tema	Subtema	Cantidad
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	590
	Consultas	198
	Ferias de empleabilidad y formación	142
	Trámites	54
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	239
	Usuario equivocado	169
	Llamada muda	58
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	66
	Llamada de broma	14
	Llamada de prueba	11
TOTAL		6836

Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de enero es de 3697 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 96,6%, 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

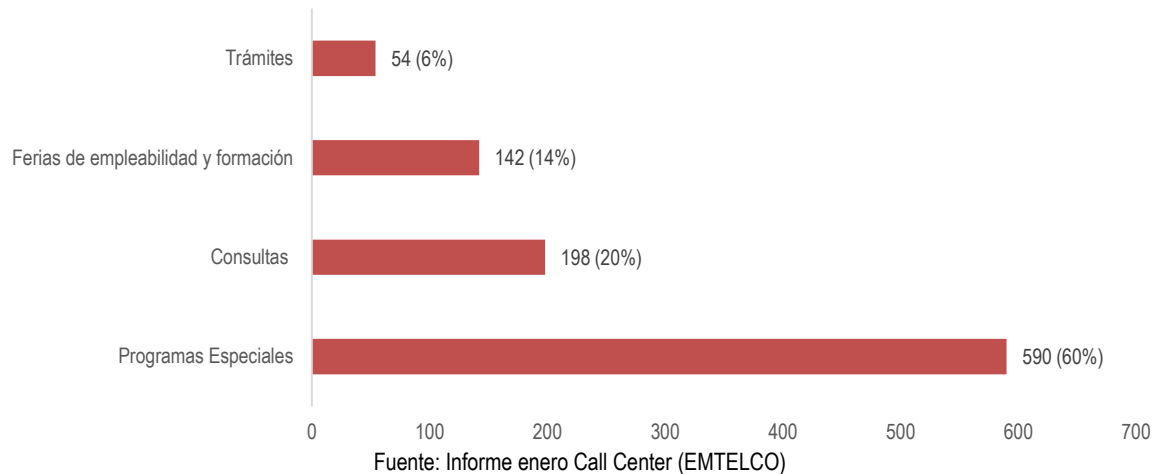


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

4.1 Tipificación Información General.

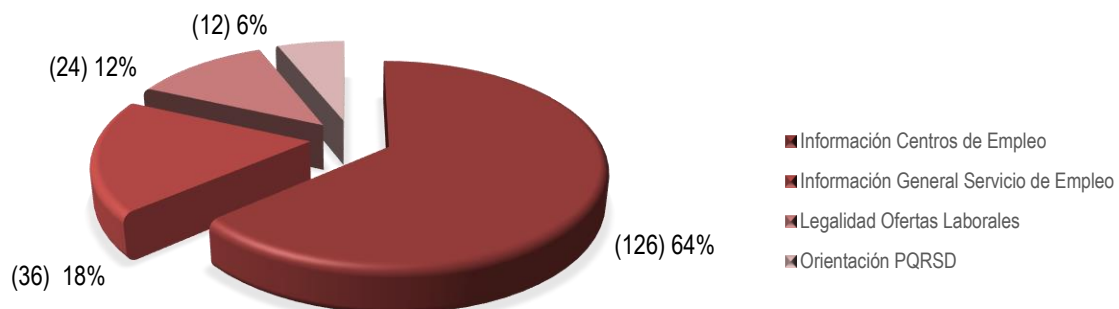
La información general brindada a la ciudadanía por parte de los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad, para el mes de enero los temas de mayor consulta fueron los programas especiales que ya se encuentran en desarrollados, como son los programas: Talentos para el empleo y 40.000 nuevos empleos, como evidencia, a continuación se encuentra la información graficada:

Ilustración 7 Tipificación Call Center enero 2017



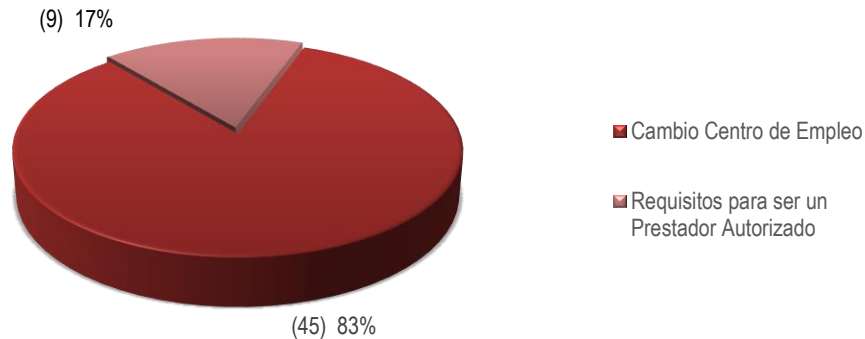
Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, legalidad de ofertas laborales y orientación para crear en la página web de la Unidad PQRSD.

Ilustración 8 Consultas enero 2017



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 enero de 2017.

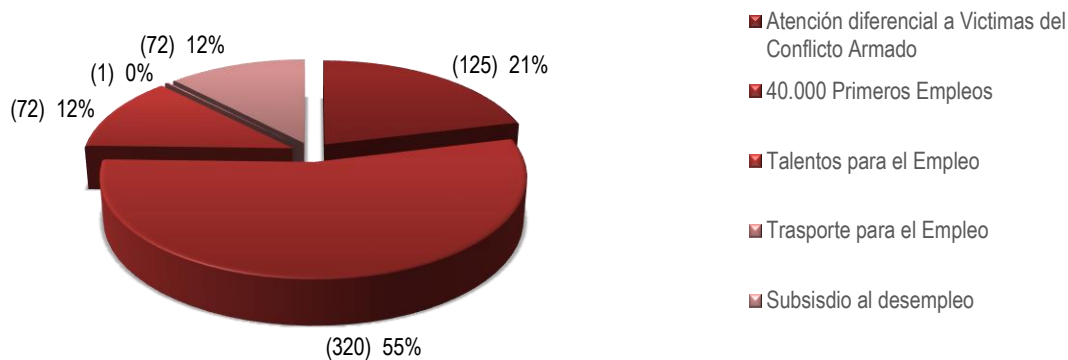
Ilustración 9 trámites enero 2017



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

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

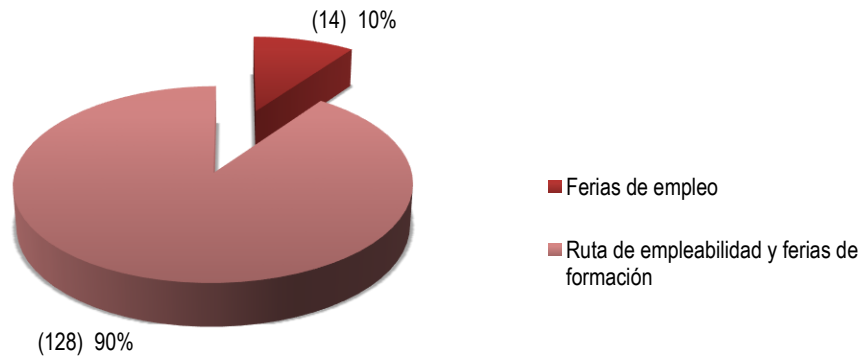
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

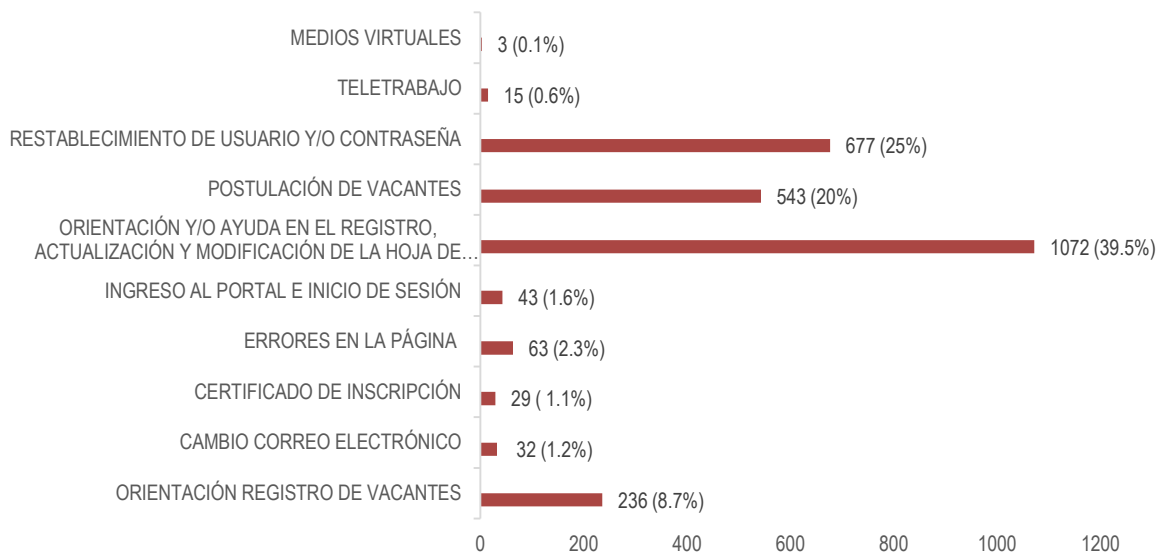


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

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 enero:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico

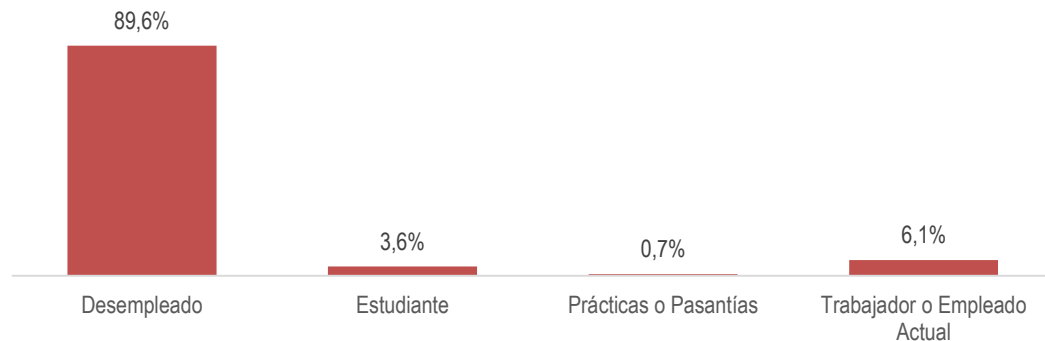


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

5. Caracterización de ciudadanos

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

Ilustración 12 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados ocupando el 89,6% de participación, seguido del 6,1% de trabajadores o empleados actuales y un 3,6% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género femenino obtiene un 52,6%, el género masculino obtiene el 46,8%.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



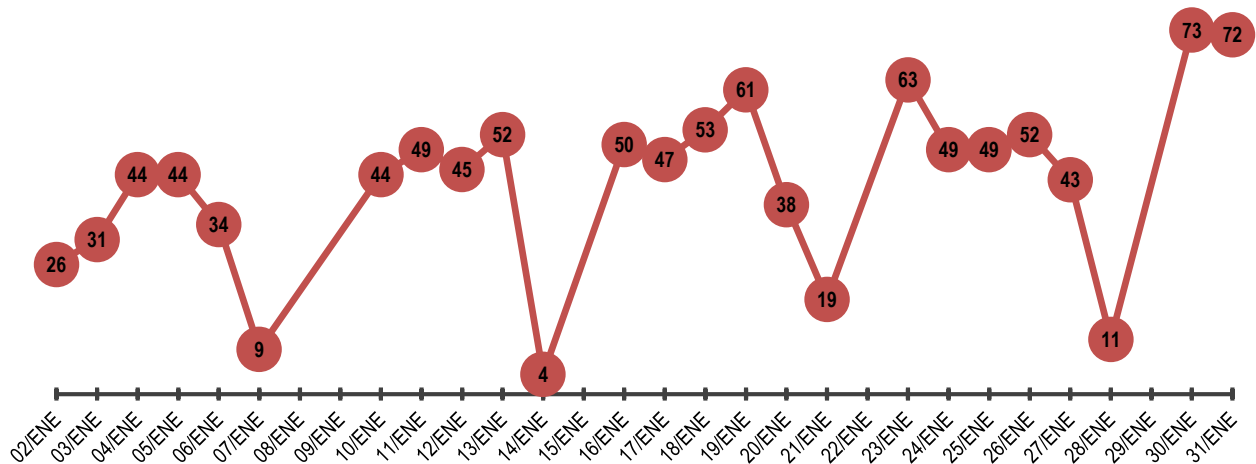
Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

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%, seguido del 2,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.

6. Atención Chat

A partir del 26 de octubre de 2016 fue dispuesto a la ciudadanía un nuevo canal (chat) de interacción con la Unidad, con el fin de resolver más ágilmente las dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

Ilustración 15 Interacción por día Chat

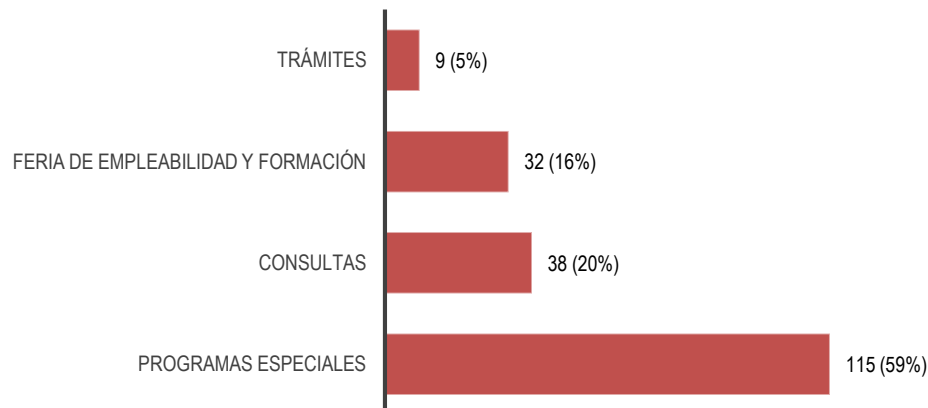


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

En la gráfica anterior, se relaciona el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. Los días de mayor tráfico de interacciones corresponden al 30 y 31 de enero, donde la mayor participación corresponde a consultas, el registro y orientación para búsqueda de vacantes con el 67% sobre el total de información brindada, a continuación, se detallan los temas consultados por este canal:

6.1. Información general

Ilustración 16 Tipificación interacciones información general

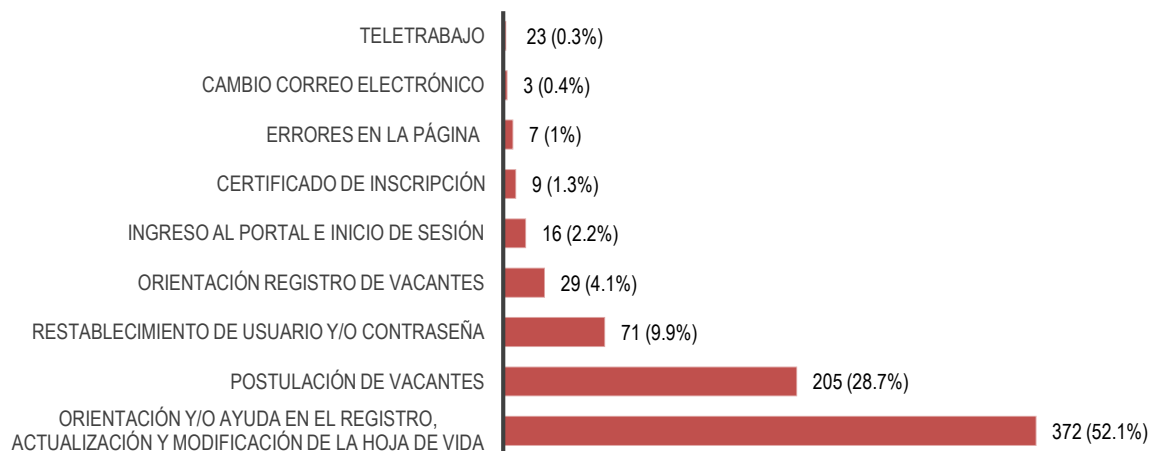


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general es el relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 59%.

6.2. Soporte Técnico

Ilustración 17 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

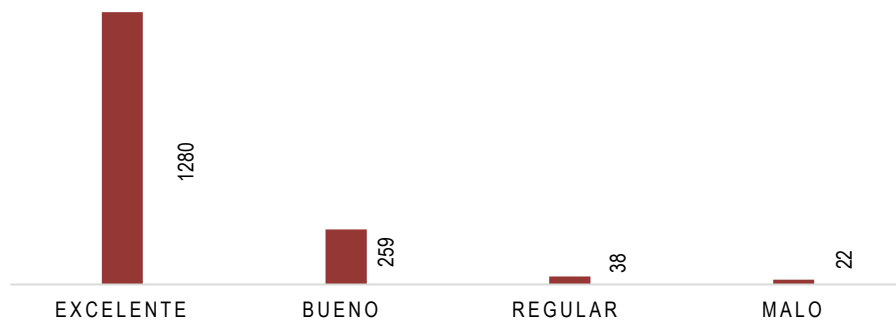
En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 52,1%.

7. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, se encuentra la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 2.697 ciudadanos que aceptaron realizarla. Encuesta que consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 1.098 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 1599 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 18 Agilidad atención línea 120 SPE

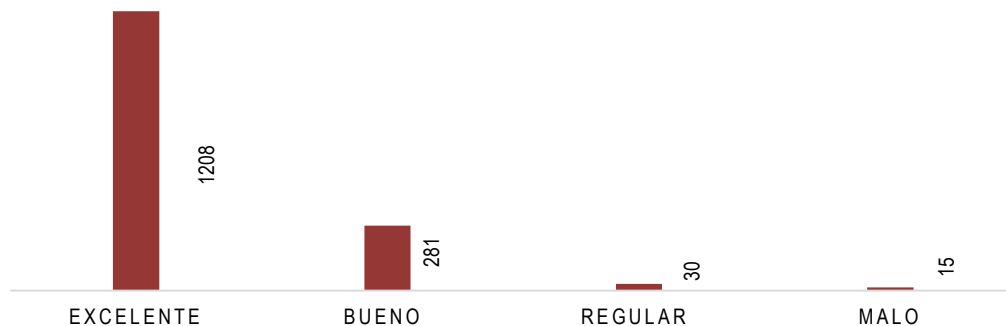


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 1.534 atendieron la consulta.

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

Ilustración 19 Amabilidad asesor línea 120 SPE

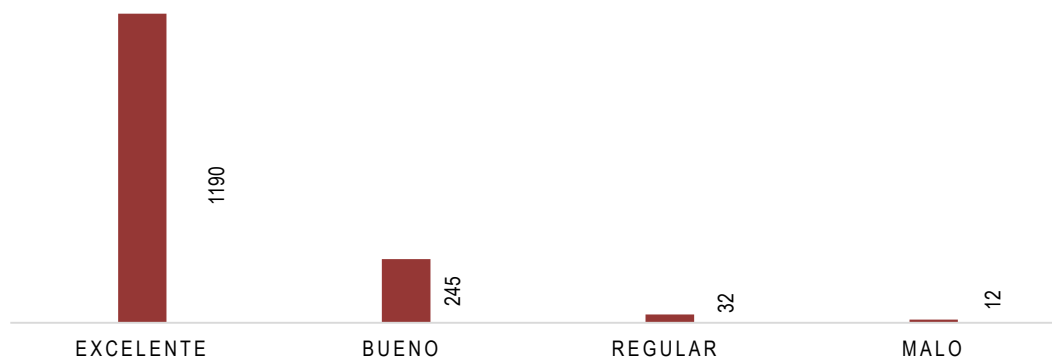


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.479 personas de las 2.697 que iniciaron, es decir, fue abandonada por el 45% (1.218 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 20 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe enero 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 enero de 2017.

Febrero 10 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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