

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 febrero se realizaron un total de veintitrés (23) 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 veintiuno (21) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

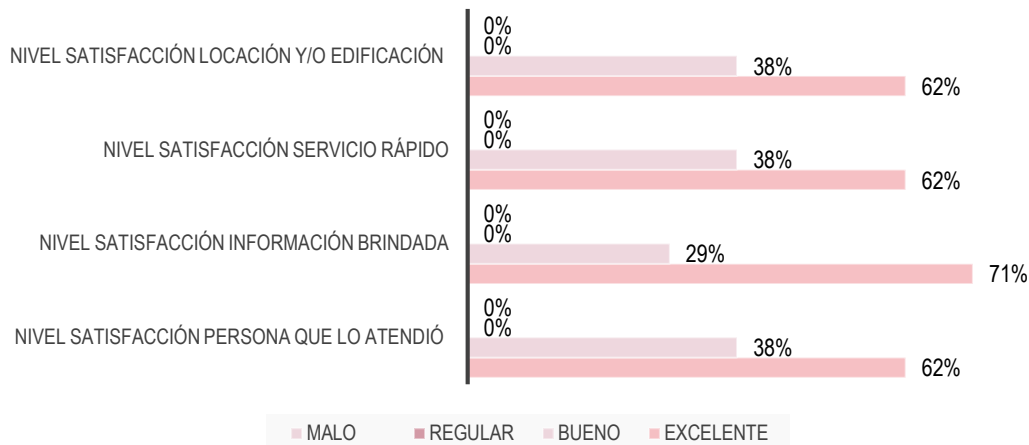
N°	Aspecto a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total encuestas
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	13	8	0	0	21
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	15	6	0	0	21
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	13	8	0	0	21
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	13	8	0	0	21

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 62% de aprobación y bueno con el 38%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 71% de los encuestados y bueno el 29% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 62% y bueno el 38% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 62% y bueno con el 38%.

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

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



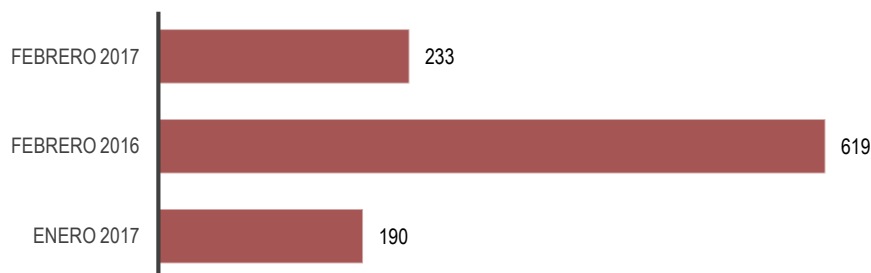
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio, es de resaltar que, en el campo de observaciones, (1) un ciudadano exaltó la atención recibida con los siguientes comentarios “Buen servicio y gran disposición”.

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.servciodeempleo.gov.co y www.unidad.servciodeempleo.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 febrero Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el periodo comprendido entre el 1° al 28 de febrero de 2017, fueron recibidas 233 consultas, registrándose así un aumento del 23% frente al mes anterior y una disminución del

62% 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:

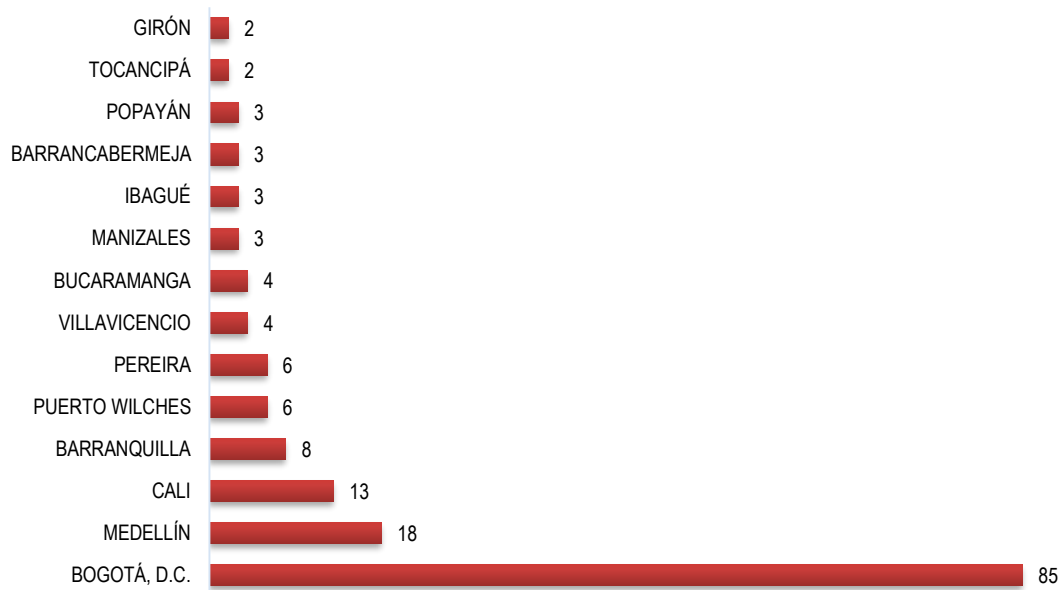
Tabla 2 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	190	81,55%
Reclamo	34	14,59%
Denuncia	5	2,15%
Sugerencia	4	1,72%
Total	233	100%

Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 81,5% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

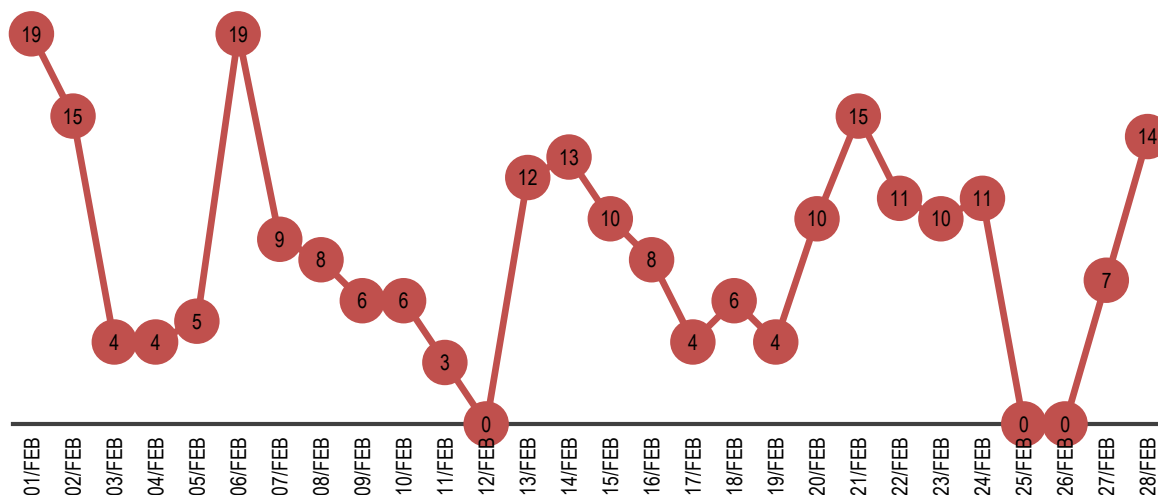
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 68 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 36,5%, seguido de Medellín con 7,7% y Cali con 5,6%, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes registra incremento los días 01 y 06 de febrero debido a traslados por competencia de documentos del Ministerio del Trabajo, los demás días el comportamiento fue constante en el comportamiento de los días hábiles, sin presentarse variación considerable en algún aumento sobre temas en particular.

La Unidad durante el mes de febrero recibió 40 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 13 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 febrero Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRS 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 67,8%, seguido de documentos físicos (11,6%).

Tabla 3 Atención PQRS

Área	Asignadas	%
1er Nivel Call Center	165	70,82%
Subdirección de Administración y Seguimiento	45	19,31%
Dirección General	21	9,01%
Subdirección de Promoción	1	0,43%
Subdirección de Soporte y Tecnología	1	0,43%
Secretaría General	0	0,00%
TOTAL	233	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 70,8% (165 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 19,3% (45 solicitudes), seguida de la Dirección General 9% (21) y la Subdirección de Promoción y la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 0,4% (1 solicitud), correspondientemente, 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 29,2% (68) de las 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 70,8%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 23% (38) seguido de la orientación a oferentes y orientación a oferentes con 17,6% (29) respectivamente, a continuación, se muestra la tipificación de las 165 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Postulación a Vacantes	38	23%
Solicitud de empleo	29	17,6%
Orientación a Oferentes	29	17,6%
Restablecimiento de contraseña	14	8,5%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	12	7,3%
Actualización y modificación de hoja de vida	7	4,2%
Inscripción de la Hoja de Vida	6	3,6%
Gestión a través de la Red de prestadores	6	3,6%
Peticiones otra índole	5	3,0%
Cursos, capacitaciones y talleres	4	2,4%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	3	1,8%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	2	1,2%



Consultas	Cantidad	%
Gestión programas especiales	2	1,2%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	1,2%
Proyectos formulados por ciudadanos para generación de empleo	1	0,6%
Información programas especiales	1	0,6%
Sugerencias de otra índole	1	0,6%
Denuncia por cobros de ofertas laborales	1	0,6%
Solicitud de Inactivación o eliminación de cuentas SISE	1	0,6%
Reclamos de otra índole	1	0,6%
TOTAL	165	100%

Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 45 solicitudes (19,3%), la consulta más frecuente (17) corresponde a reclamos contra centros de empleo, seguido de reclamos de personas víctimas del conflicto armado que no han podido conseguir empleo (14) luego denuncia por falsas ofertas laborales (4), 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	17	37,8%
Reclamo empleo persona víctima del conflicto Armado	14	31,1%
Denuncia Falsa oferta laboral	4	8,9%
Reclamo empleo persona con discapacidad	3	6,7%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	3	6,7%
Queja contra SPE	3	6,7%
Denuncia Centro de empleo no autorizado	1	2,2%
TOTAL	45	100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de febrero recibió 21 solicitudes (9%), 9 de ellas fueron de consultas prestadores zonas petroleras y zona de influencia, seguido de consultas sobre el programa 40.000 Primeros empleos (8) y consultas sobre la normatividad del Servicio Público de Empleo (4), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	%
Consulta prestadores zonas petroleras y zonas de influencia	9	42,9%
Programa 40.000 Primeros Empleos	8	38,1%
Consulta normatividad Servicio Público de Empleo	4	19,0%
TOTAL	21	100%

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

2.4. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de febrero recibió una (1) solicitud sobre el programa Talentos para el Empleo (1), el detalle de las solicitudes:

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	%
Programa Talentos para el Empleo	1	100%
TOTAL	1	100%

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

2.5. Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología recibió una (1) sugerencia para la plataforma SISE, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Sugerencia plataforma SISE	1	100%
TOTAL	1	100%

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

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de febrero de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes febrero 2017

Mes	febrero			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A6773 al A7010	233	213	20	0

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

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de cinco (5) consecutivos debido a pruebas realizadas por el proveedor, los seriales son A6802/A6804/A6897/A6899/A6988, razón por la cual, estos consecutivos no corresponden a una solicitud interpuesta por un ciudadano a la Unidad.

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

Tabla 10 Solicitudes en Atención

Mes	febrero			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	165	157	8	0
Dirección General	21	16	5	0
Secretaría General	0	0	0	0

Mes	febrero			
Subdirección de Administración y Seguimiento	45	39	6	0
Subdirección de Promoción	1	0	1	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	1	0	0
TOTAL	233	213	20	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 233 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de febrero de 2017, fueron atendidas 213 solicitudes, registrando 20 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de marzo 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 213 solicitudes atendidas y cerradas en febrero de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en tres (3) días aproximadamente.

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en febrero de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6773	02/01/2017	Cerrado	02/10/2017	7	108	A6884	02/13/2017	Cerrado	15/02/2017	2
2	A6774	02/01/2017	Cerrado	02/15/2017	10	109	A6885	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
3	A6775	02/01/2017	Cerrado	02/02/2017	1	110	A6886	02/14/2017	Cerrado	02/16/2017	2
4	A6776	02/01/2017	Cerrado	02/17/2017	12	111	A6887	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
5	A6777	02/01/2017	Cerrado	02/03/2017	2	112	A6888	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
6	A6778	02/01/2017	Cerrado	02/15/2017	10	113	A6889	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
7	A6779	02/01/2017	Cerrado	02/22/2017	15	114	A6890	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
8	A6780	02/01/2017	Cerrado	02/22/2017	15	115	A6891	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
9	A6781	02/01/2017	Cerrado	02/17/2017	12	116	A6892	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
10	A6782	02/01/2017	Cerrado	02/17/2017	12	117	A6893	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
11	A6783	02/01/2017	Cerrado	02/17/2017	12	118	A6894	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
12	A6784	02/01/2017	Cerrado	02/17/2017	12	119	A6895	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
13	A6785	02/01/2017	Cerrado	02/22/2017	15	120	A6896	02/14/2017	Cerrado	02/15/2017	1
14	A6786	02/01/2017	Cerrado	02/10/2017	7	121	A6898	02/14/2017	Cerrado	02/24/2017	8
15	A6787	02/01/2017	Cerrado	02/02/2017	1	122	A6900	02/15/2017	Cerrado	02/16/2017	1
16	A6788	02/01/2017	Cerrado	03/02/2017	2	123	A6901	02/15/2017	Cerrado	02/16/2017	1
17	A6789	02/01/2017	Cerrado	02/02/2017	1	124	A6902	02/15/2017	Cerrado	02/16/2017	1
18	A6790	02/01/2017	Cerrado	02/02/2017	1	125	A6903	02/15/2017	Cerrado	02/16/2017	1
19	A6791	02/01/2017	Cerrado	02/02/2017	1	126	A6904	02/15/2017	Cerrado	02/21/2017	4
20	A6792	02/02/2017	Cerrado	02/02/2017	0	127	A6905	02/15/2017	Cerrado	02/16/2017	1
21	A6793	02/02/2017	Cerrado	02/02/2017	0	128	A6906	02/15/2017	Cerrado	02/21/2017	4
22	A6794	02/02/2017	Cerrado	02/10/2017	6	129	A6907	02/15/2017	Cerrado	02/21/2017	4
23	A6795	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	130	A6908	02/15/2017	Cerrado	02/17/2017	2
24	A6796	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	131	A6909	02/15/2017	Cerrado	16/02/2017	1
25	A6797	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	132	A6910	02/16/2017	Cerrado	02/16/2017	0
26	A6798	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	133	A6911	02/16/2017	Cerrado	02/16/2017	0
27	A6799	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	134	A6912	02/16/2017	Cerrado	02/16/2017	0
28	A6800	02/02/2017	Cerrado	02/07/2017	3	135	A6913	02/16/2017	Cerrado	02/16/2017	0
29	A6801	02/02/2017	Cerrado	02/07/2017	3	136	A6914	02/16/2017	Cerrado	02/16/2017	0
30	A6803	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	137	A6915	02/16/2017	Cerrado	02/17/2017	1
31	A6805	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	138	A6916	02/16/2017	Cerrado	02/17/2017	1
32	A6806	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	139	A6917	02/16/2017	Cerrado	02/17/2017	1
33	A6807	02/02/2017	Cerrado	02/03/2017	1	140	A6918	02/17/2017	Cerrado	02/20/2017	1
34	A6808	02/02/2017	Cerrado	03/02/2017	1	141	A6919	02/17/2017	Cerrado	02/17/2017	0
35	A6809	02/03/2017	Cerrado	02/03/2017	0	142	A6920	02/17/2017	Cerrado	02/17/2017	0
36	A6810	02/03/2017	Cerrado	02/15/2017	8	143	A6923	02/18/2017	Cerrado	02/20/2017	1
37	A6811	02/03/2017	Cerrado	02/07/2017	2	144	A6924	02/18/2017	Cerrado	02/20/2017	1
38	A6812	02/03/2017	Cerrado	02/03/2017	0	145	A6925	02/18/2017	Cerrado	27/02/2017	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
39	A6813	02/04/2017	Cerrado	02/06/2017	1
40	A6814	02/04/2017	Cerrado	02/06/2017	1
41	A6815	02/04/2017	Cerrado	02/06/2017	1
42	A6816	02/04/2017	Cerrado	06/02/2017	1
43	A6817	02/05/2017	Cerrado	02/07/2017	2
44	A6818	02/05/2017	Cerrado	02/07/2017	2
45	A6819	02/05/2017	Cerrado	02/07/2017	2
46	A6820	02/05/2017	Cerrado	02/07/2017	2
47	A6821	02/05/2017	Cerrado	07/02/2017	2
48	A6822	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
49	A6823	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
50	A6824	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
51	A6825	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
52	A6826	02/06/2017	Cerrado	02/21/2017	11
53	A6827	02/06/2017	Cerrado	02/21/2017	11
54	A6828	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
55	A6829	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
56	A6830	02/06/2017	Cerrado	02/24/2017	14
57	A6831	02/06/2017	Cerrado	02/22/2017	12
58	A6832	02/06/2017	Cerrado	02/17/2017	9
59	A6833	02/06/2017	Cerrado	02/21/2017	11
60	A6834	02/06/2017	Cerrado	02/17/2017	9
61	A6835	02/06/2017	Cerrado	02/13/2017	5
62	A6836	02/06/2017	Cerrado	02/27/2017	15
63	A6837	02/06/2017	Cerrado	02/07/2017	1
64	A6838	02/06/2017	Cerrado	07/02/2017	1
65	A6839	02/06/2017	Cerrado	07/02/2017	1
66	A6840	02/06/2017	Cerrado	07/02/2017	1
67	A6841	02/07/2017	Cerrado	02/07/2017	0
68	A6842	02/07/2017	Cerrado	02/22/2017	11
69	A6843	02/07/2017	Cerrado	02/07/2017	0
70	A6844	02/07/2017	Cerrado	02/15/2017	6
71	A6845	02/07/2017	Cerrado	02/23/2017	12
72	A6846	02/07/2017	Cerrado	02/27/2017	14
73	A6847	02/07/2017	Cerrado	02/08/2017	1
74	A6848	02/07/2017	Cerrado	02/07/2017	0
75	A6849	02/07/2017	Cerrado	02/08/2017	1
76	A6850	02/08/2017	Cerrado	02/08/2017	0
77	A6851	02/08/2017	Cerrado	02/08/2017	0
78	A6852	02/08/2017	Cerrado	02/08/2017	0
79	A6853	02/08/2017	Cerrado	02/17/2017	7
80	A6854	02/08/2017	Cerrado	02/17/2017	7
81	A6855	02/08/2017	Cerrado	02/09/2017	1
82	A6856	02/08/2017	Cerrado	02/09/2017	1
83	A6857	02/08/2017	Cerrado	15/02/2017	5
84	A6858	02/09/2017	Cerrado	02/09/2017	0
85	A6859	02/09/2017	Cerrado	02/09/2017	0
86	A6861	02/09/2017	Cerrado	02/09/2017	0
87	A6862	02/09/2017	Cerrado	22/02/2017	9
88	A6863	02/09/2017	Cerrado	10/02/2017	1
89	A6864	02/10/2017	Cerrado	02/10/2017	0
90	A6865	02/10/2017	Cerrado	02/13/2017	1
91	A6866	02/10/2017	Cerrado	02/13/2017	1
92	A6867	02/10/2017	Cerrado	02/14/2017	2
93	A6868	02/10/2017	Cerrado	02/21/2017	7
94	A6869	02/10/2017	Cerrado	02/15/2017	3
95	A6871	02/11/2017	Cerrado	02/15/2017	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
146	A6926	02/18/2017	Cerrado	20/02/2017	1
147	A6927	02/18/2017	Cerrado	27/02/2017	6
148	A6928	02/19/2017	Cerrado	02/27/2017	6
149	A6929	02/19/2017	Cerrado	02/27/2017	6
150	A6930	02/19/2017	Cerrado	02/20/2017	1
151	A6931	02/19/2017	Cerrado	02/20/2017	1
152	A6932	02/20/2017	Cerrado	02/20/2017	0
153	A6933	02/20/2017	Cerrado	02/20/2017	0
154	A6934	02/20/2017	Cerrado	02/23/2017	3
155	A6935	02/20/2017	Cerrado	02/23/2017	3
156	A6936	02/20/2017	Cerrado	02/20/2017	0
157	A6937	02/20/2017	Cerrado	02/21/2017	1
158	A6938	02/20/2017	Cerrado	02/20/2017	0
159	A6939	02/20/2017	Cerrado	02/21/2017	1
160	A6940	02/20/2017	Cerrado	21/02/2017	1
161	A6941	02/20/2017	Cerrado	21/02/2017	1
162	A6942	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
163	A6943	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
164	A6944	02/21/2017	Cerrado	02/21/2017	0
165	A6945	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
166	A6946	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
167	A6947	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
168	A6948	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
169	A6949	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
170	A6950	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
171	A6951	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
172	A6952	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
173	A6953	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
174	A6954	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
175	A6955	02/21/2017	Cerrado	02/22/2017	1
176	A6956	02/21/2017	Cerrado	23/02/2017	2
177	A6957	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
178	A6958	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
179	A6959	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
180	A6960	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
181	A6961	02/22/2017	Cerrado	02/28/2017	4
182	A6963	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
183	A6964	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
184	A6965	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
185	A6966	02/22/2017	Cerrado	02/23/2017	1
186	A6967	02/22/2017	Cerrado	23/02/2017	1
187	A6970	02/23/2017	Cerrado	02/28/2017	3
188	A6973	02/23/2017	Cerrado	02/23/2017	0
189	A6974	02/23/2017	Cerrado	02/24/2017	1
190	A6976	02/23/2017	Cerrado	02/24/2017	1
191	A6977	02/23/2017	Cerrado	28/02/2017	3
192	A6978	02/24/2017	Cerrado	02/24/2017	0
193	A6980	02/24/2017	Cerrado	02/27/2017	1
194	A6983	02/24/2017	Cerrado	02/27/2017	1
195	A6986	02/24/2017	Cerrado	02/27/2017	1
196	A6987	02/24/2017	Cerrado	02/24/2017	0
197	A6990	02/27/2017	Cerrado	02/27/2017	0
198	A6991	02/27/2017	Cerrado	02/28/2017	1
199	A6992	02/27/2017	Cerrado	02/28/2017	1
200	A6994	02/27/2017	Cerrado	02/28/2017	1
201	A6995	02/27/2017	Cerrado	02/28/2017	1
202	A6996	02/27/2017	Cerrado	02/28/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
96	A6872	02/11/2017	Cerrado	02/15/2017	3	203	A6997	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
97	A6873	02/13/2017	Cerrado	02/15/2017	2	204	A6998	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
98	A6874	02/13/2017	Cerrado	02/17/2017	4	205	A7000	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
99	A6875	02/13/2017	Cerrado	02/17/2017	4	206	A7001	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
100	A6876	02/13/2017	Cerrado	02/22/2017	7	207	A7002	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
101	A6877	02/13/2017	Cerrado	02/22/2017	7	208	A7003	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
102	A6878	02/13/2017	Cerrado	02/23/2017	8	209	A7004	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
103	A6879	02/13/2017	Cerrado	02/15/2017	2	210	A7005	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
104	A6880	02/13/2017	Cerrado	02/15/2017	2	211	A7006	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
105	A6881	02/13/2017	Cerrado	02/23/2017	8	212	A7007	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
106	A6882	02/13/2017	Cerrado	15/02/2017	2	213	A7008	02/28/2017	Cerrado	02/28/2017	0
107	A6883	02/13/2017	Cerrado	15/02/2017	2						

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

A continuación, están relacionadas las 20 solicitudes en trámite de atención que concluyen en marzo de 2017:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención marzo 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6860	02/09/2017	Escalado	11	A6979	02/24/2017	Escalado
2	A6870	02/11/2017	Escalado	12	A6981	02/24/2017	Escalado
3	A6921	02/17/2017	Escalado	13	A6982	02/24/2017	Escalado
4	A6922	02/18/2017	Escalado	14	A6984	02/24/2017	Escalado
5	A6962	02/22/2017	Escalado	15	A6985	02/24/2017	Escalado
6	A6968	02/23/2017	Escalado	16	A6989	02/24/2017	Escalado
7	A6969	02/23/2017	Escalado	17	A6993	02/27/2017	Escalado
8	A6971	02/23/2017	Escalado	18	A6999	02/28/2017	Escalado
9	A6972	02/23/2017	Escalado	19	A7009	02/28/2017	Pendiente
10	A6975	02/23/2017	Escalado	20	A7010	02/28/2017	Pendiente

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de enero y a las cuales se les dio respuesta en febrero de 2017 están encuntran relacionadas a continuación, y registran un total de 25 solicitudes:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en enero con atención cerrada en febrero de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6611	10/01/2017	Cerrado	13/02/2017	24	14	A6740	27/01/2017	Cerrado	14/02/2017	12
2	A6620	12/01/2017	Cerrado	13/02/2017	22	15	A6742	27/01/2017	Cerrado	07/02/2017	7
3	A6655	18/01/2017	Cerrado	08/02/2017	15	16	A6743	28/01/2017	Cerrado	01/02/2017	3
4	A6662	19/01/2017	Cerrado	02/02/2017	10	17	A6750	29/01/2017	Cerrado	10/02/2017	10
5	A6675	20/01/2017	Cerrado	09/02/2017	14	18	A6751	29/01/2017	Cerrado	10/02/2017	10
6	A6693	23/01/2017	Cerrado	06/02/2017	10	19	A6759	30/01/2017	Cerrado	20/02/2017	15
7	A6697	24/01/2017	Cerrado	14/02/2017	15	20	A6760	30/01/2017	Cerrado	10/02/2017	9
8	A6714	25/01/2017	Cerrado	14/02/2017	14	21	A6767	31/01/2017	Cerrado	13/02/2017	9
9	A6715	25/01/2017	Cerrado	07/02/2017	9	22	A6769	31/01/2017	Cerrado	17/02/2017	13
10	A6717	25/01/2017	Cerrado	06/02/2017	8	23	A6770	31/01/2017	Cerrado	02/02/2017	2
11	A6721	25/01/2017	Cerrado	14/02/2017	14	24	A6771	31/01/2017	Cerrado	02/02/2017	2
12	A6733	26/01/2017	Cerrado	16/02/2017	15	25	A6772	31/01/2017	Cerrado	02/02/2017	2
13	A6737	27/01/2017	Cerrado	16/02/2017	14						

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

Las solicitudes A6611 y A6620 tienen un cierre posterior a los 15 días hábiles debido a que fue necesario solicitar a los peticionarios ampliar la información, para lo cual no fue aportada la ampliación, por lo anterior se procedió a cerrar los dos (2) casos.

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 febrero de 2017, recibió un total de 6408 llamadas de las cuales el 55% corresponde a información general y soporte técnico, el 45% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

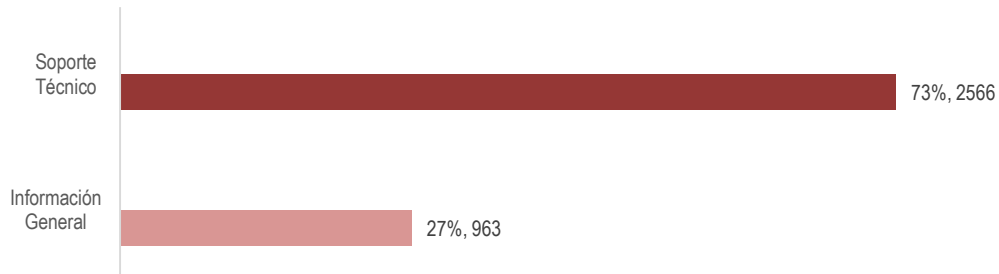
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en febrero 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	2.135
	Remitido a conmutador	220
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1.091
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	628
	Postulación de vacantes	542
	Orientación registro de vacantes	150
	Errores en la Pagina	59
	Ingreso al portal e inicio de sesión	38
	Certificado de inscripción	25
	Teletrabajo	18
	Cambio correo electrónico	13
	Medios Virtuales	2
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	607
	Consultas	158
	Ferias de empleabilidad y formación	156
	Trámites	42
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	235
	Usuario equivocado	172
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	64
	Llamada muda	37
	Llamada de broma	8
	Llamada de prueba	8
TOTAL		6.408

Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de febrero es de 3.529 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

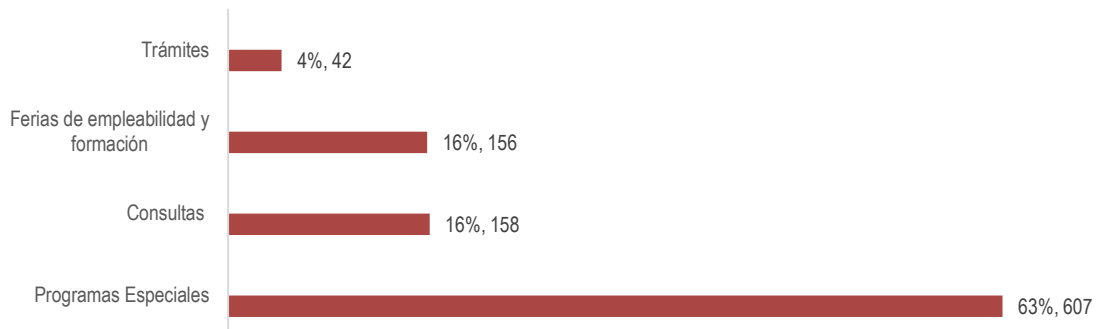


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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 febrero los temas de mayor consulta fueron los programas especiales que ya se encuentran desarrollados, como los Programas Talentos para el Empleo y 40.000 nuevos empleos, como evidencia, en la gráfica que se encuentra a continuación dicha información está allí relacionada:

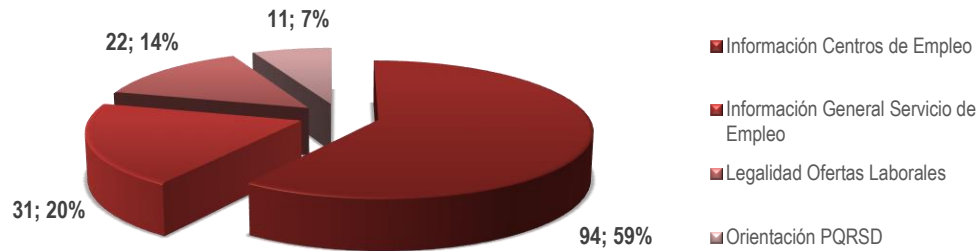
Ilustración 7 Tipificación Call Center febrero 2017



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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.

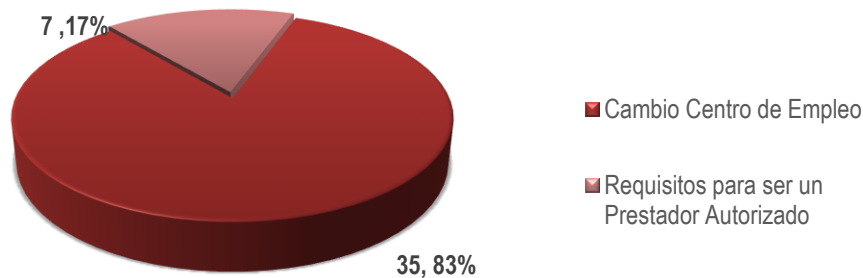
Ilustración 8 Consultas febrero 2017



Fuente: Informe febrero 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 febrero de 2017.

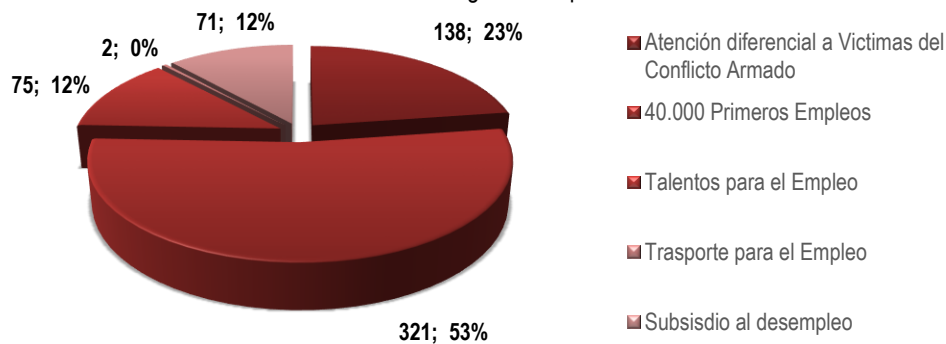
Ilustración 9 trámites febrero 2017



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en febrero 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:

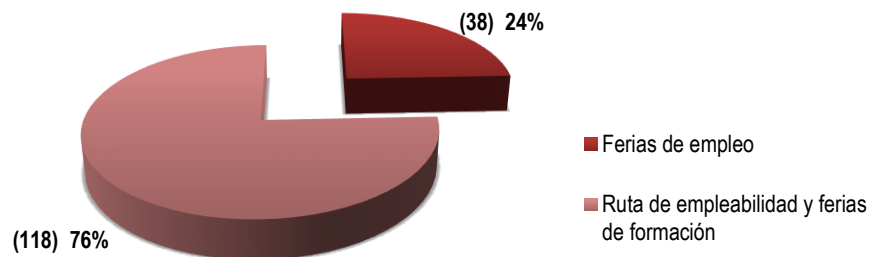
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Frente a las consultas sobre ferias de empleabilidad y formación, la 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

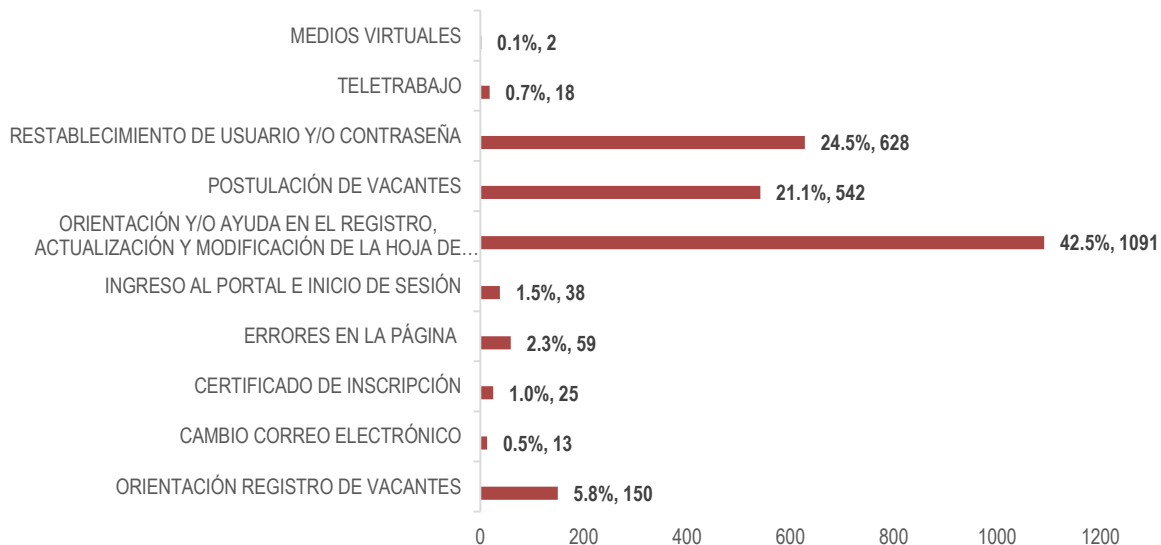


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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 febrero:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

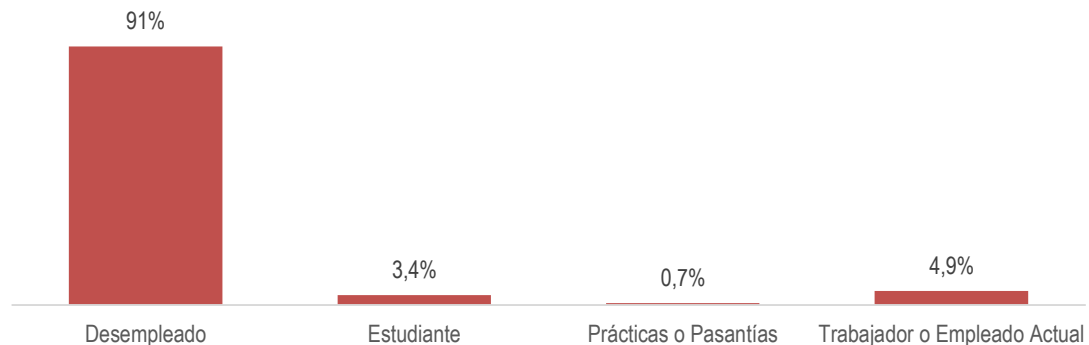


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, registrando el 91% de participación, seguido del 4,9% de trabajadores o empleados actuales y un 3,64% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 51,4%, el género femenino obtiene el 47,9%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

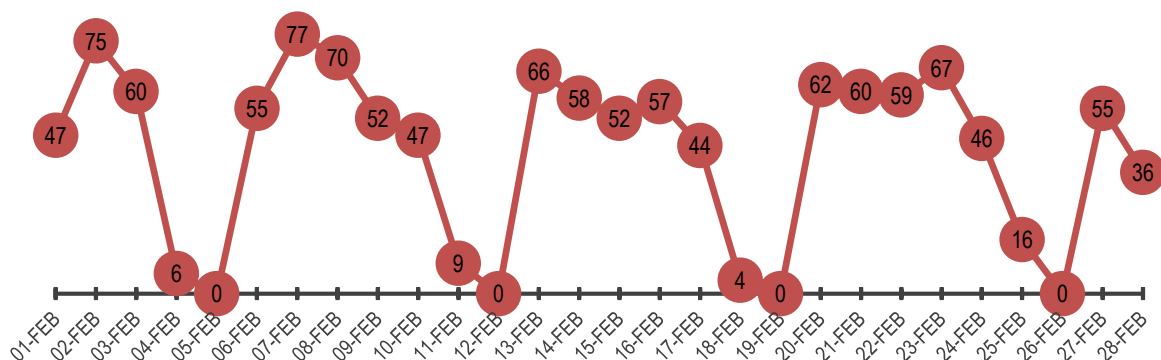
Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98%, seguido del 1,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.

6. Atención Chat

A partir del 26 de octubre de 2016 fue dispuesto el servicio de chat a la ciudadanía, el cual permite una interacción con la Unidad más ágil a fin de absolver dudas de manera inmediata frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de febrero de 2017, fueron recibidas un total de 1.180 interacciones, de las cuales el 84% corresponde a información general y soporte técnico, el 16% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones con temas relacionados con la Unidad durante el mes de febrero es de 986.

Ilustración 16 Interacción por día Chat



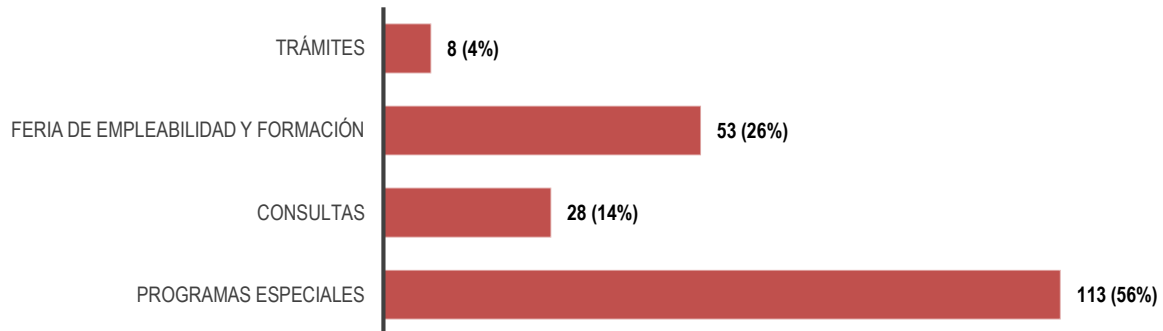
Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

En la gráfica anterior, está relacionado el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El día de mayor tráfico de interacciones corresponden al 02 y 07 de febrero, donde la mayor

participación corresponde a consultas, el registro y orientación para búsqueda de vacantes, a continuación, se detallan los temas consultados por este canal:

6.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

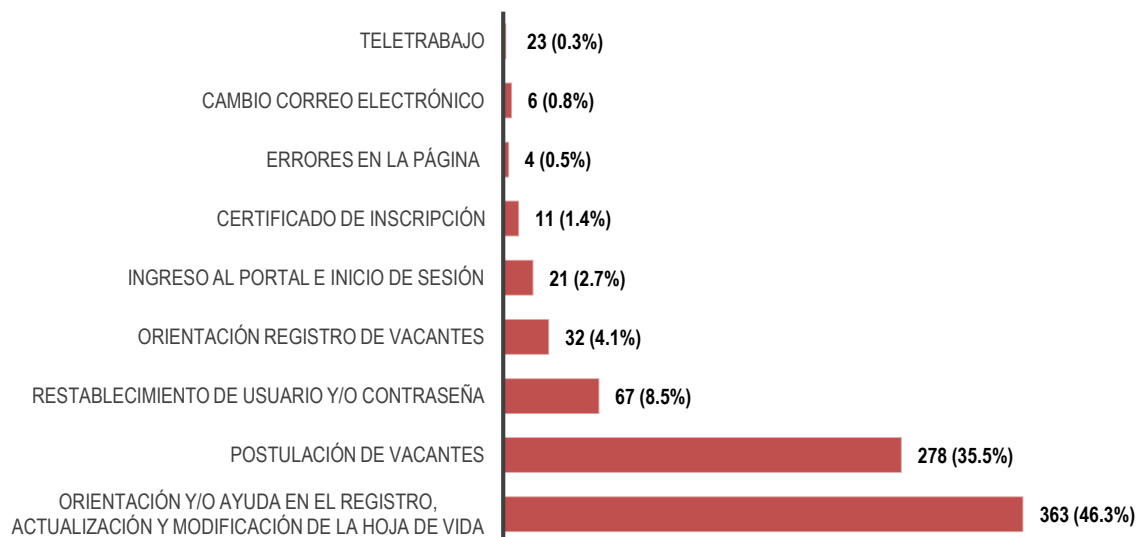


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general es el tema relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 56%.

6.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

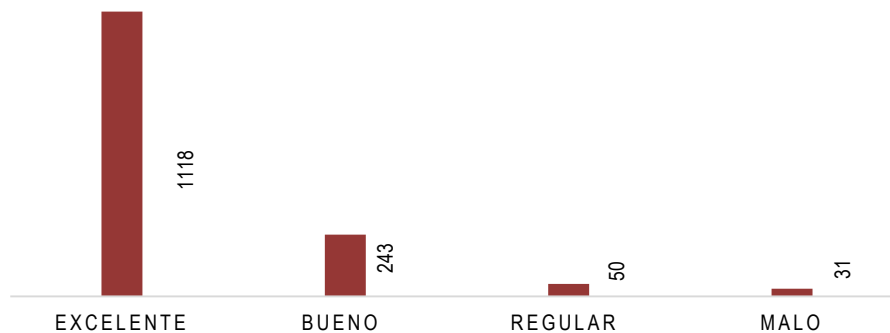
En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 46,3%.

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 2.502 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 1.060 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 1.442 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

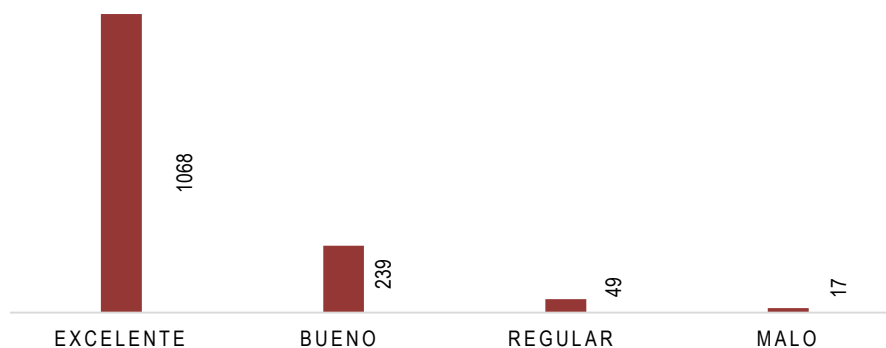


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 1.373 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

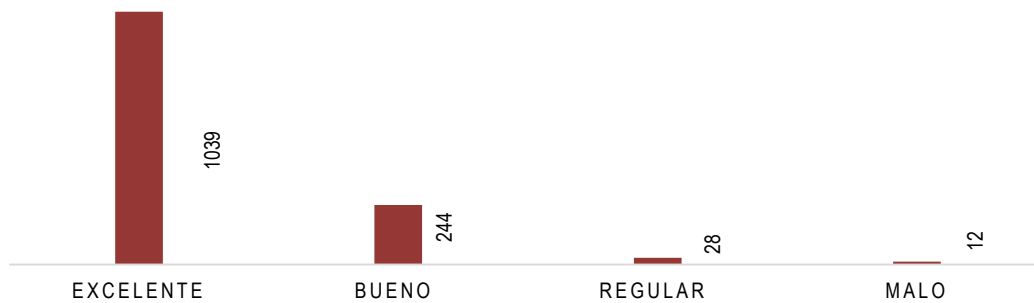


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.323 personas de las 2.502 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 47% (1.179 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe febrero 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 28 de febrero de 2017.

Marzo 13 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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