

## 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 marzo se realizaron un total de doce (12) 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 disminuyeron con respecto al mes pasado. La Entidad mantiene la atención a los ciudadanos de manera presencial, junto con el diligenciamiento de una encuesta de percepción sobre el servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, para lo cual, once (11) de los ciudadanos aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

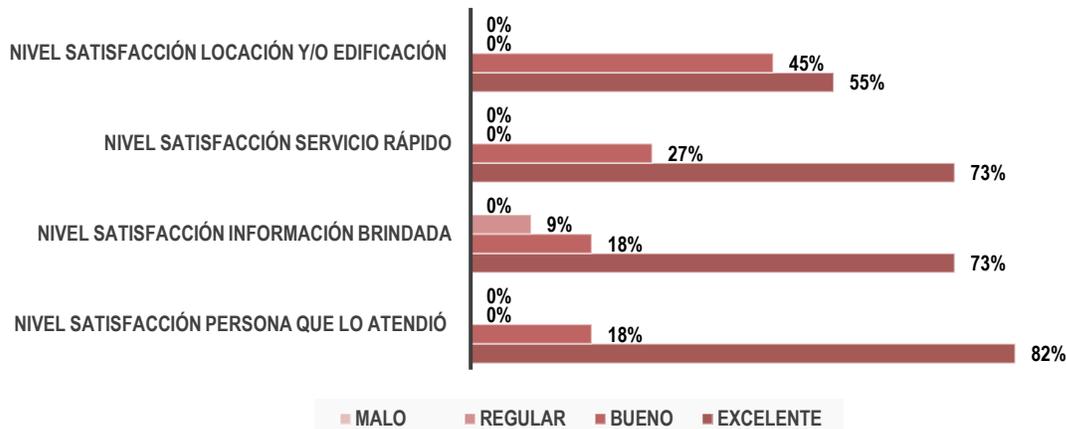
Nº	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	9	2	0	0	11
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	8	2	1	0	11
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	8	3	0	0	11
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	6	5	0	0	11

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 82% de aprobación y bueno con el 18%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 73% de los encuestados, bueno el 18% y regular 9% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 73% y bueno el 27% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 55% y bueno con el 45%.

Aunque los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, se deben tomar acciones de mejora que permitan aumentar este nivel, haciendo énfasis en las variables que obtuvieron un porcentaje más alto en la calificación correspondiente a "Regular" como fue: **"2. ¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?",** al verificar el campo de observaciones, los comentarios de los ciudadanos hacen referencia a encontrar información insuficiente en la página web.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

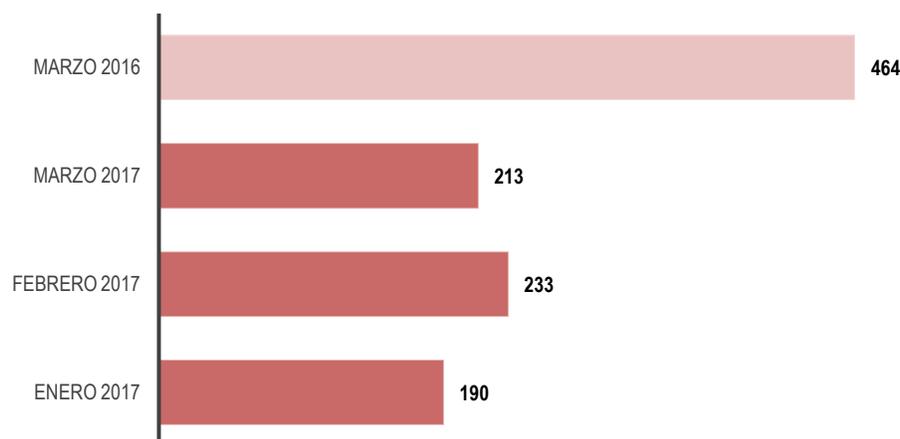


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

## 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](http://www.serviciodeempleo.gov.co) y [www.unidad.serviciodeempleo.gov.co](http://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 marzo Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de marzo de 2017, fueron recibidas 213 consultas, registrándose así una disminución del 9% frente al mes anterior y una disminución del 54% 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:

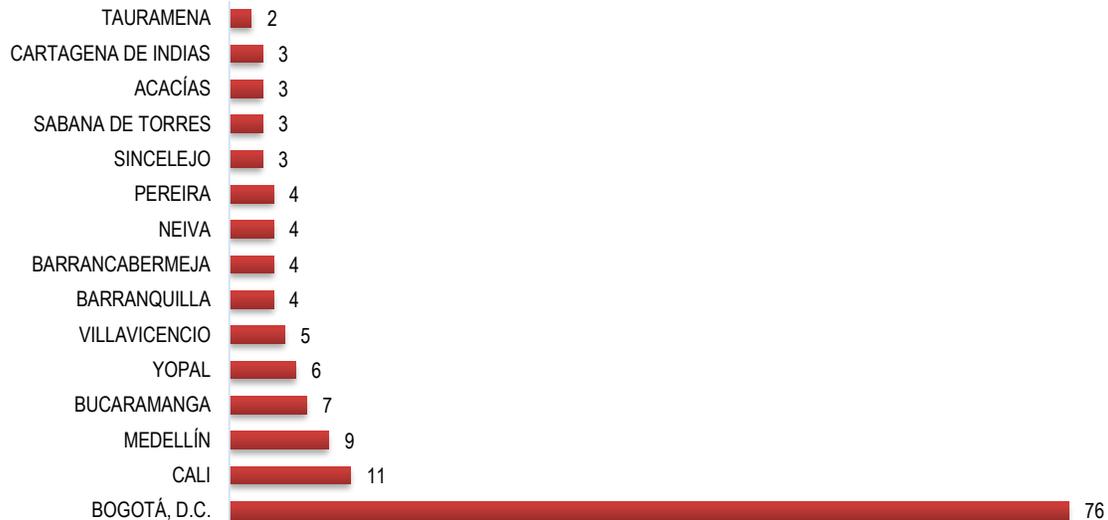
Tabla 2 Atención PQRSD

TIPO	Cantidad	%
Petición	160	75,12%
Reclamo	40	18,78%
Denuncia	6	2,82%
Queja	4	1,88%
Sugerencia	3	1,41%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 75,1% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información relacionada con centros de empleo.

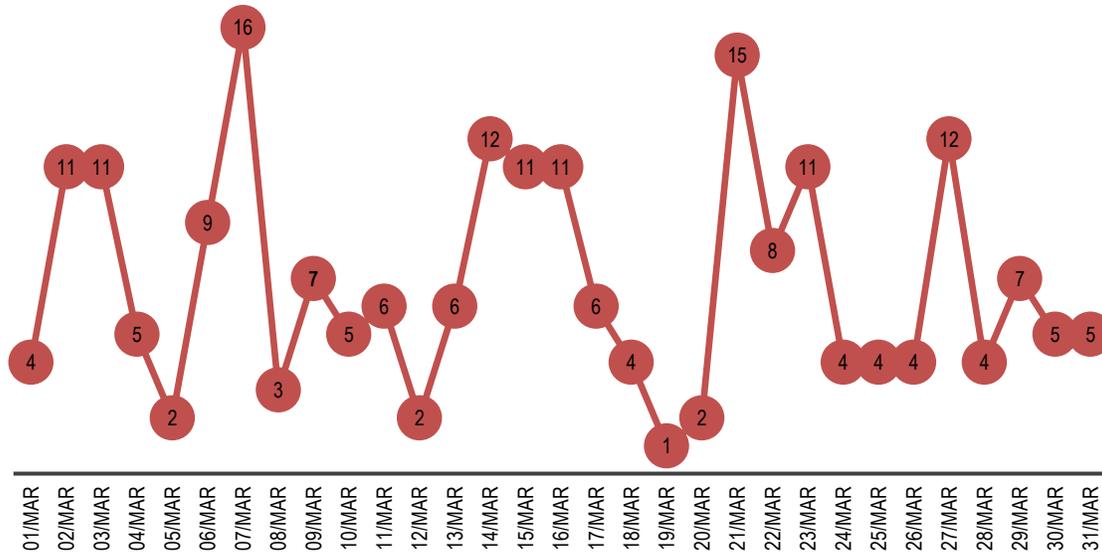
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 65 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 35,7%, seguido Cali de con 5,2% y Medellín con 4,2%, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes se incrementó los días 06 y 21 de marzo debido a traslados por competencia de documentos efectuados desde el Ministerio del Trabajo, los demás días presentó un comportamiento uniforme (días hábiles) sin presentarse variación considerable.

La Unidad durante el mes de marzo recibió 21 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 9 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 marzo 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/](http://www.servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 77%, seguido de correo electrónico 9,4%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	147	69,01%
Subdirección de Administración y Seguimiento	35	16,43%
Dirección General	24	11,27%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	5	2,35%
Subdirección de Promoción	2	0,94%
Secretaría General	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

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 69% (147 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 16,4% (35 solicitudes), seguida de la Dirección General con 11,3% (24), la Subdirección de Desarrollo Tecnología 2,3% (5) y la Subdirección de Promoción 0,9% (2 solicitudes), 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 31% (66) 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 69%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 32% (47) seguido de la orientación a oferentes con 11,6% (17), a continuación, se muestra la tipificación de las 147 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Postulación a Vacantes	47	31,97%
Orientación a Oferentes	17	11,56%
Solicitud de empleo	15	10,20%
Restablecimiento de contraseña	14	9,52%
Inscripción de la Hoja de Vida	8	5,44%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	5,44%
Reclamo Plataforma SISE - Buscador de Empleo	6	4,08%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	6	4,08%
Información programas especiales	5	3,40%
Peticiones otra índole	5	3,40%
Actualización y modificación de hoja de vida	3	2,04%
Cursos, capacitaciones y talleres	3	2,04%
Subsidio al desempleo	2	1,36%

Consultas	Cantidad	%
Certificado de Inscripción	2	1,36%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	1,36%
Información Teletrabajo	1	0,68%
Reclamos de otra índole	1	0,68%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	1	0,68%
Denuncia Cobros por ofertas laborales	1	0,68%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

## 2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 35 solicitudes (16%), la consulta más frecuente (24) corresponde a reclamos contra centros de empleo, seguido denuncias por falsas ofertas laborales (4), personas en condición de discapacidad que no han podido conseguir empleo (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	23	68,60%
Denuncia Falsa oferta laboral	5	11,40%
Solicitud empleo persona con discapacidad	3	8,60%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	1	2,90%
Solicitud información Observatorio Laboral	1	2,90%
Programas para adultos mayores	1	2,90%
Consulta normatividad prestadores autorizados	1	2,90%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

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

## 2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de marzo recibió 24 solicitudes (11%), 14 de ellas fueron consultas relacionadas con prestadores en zonas petroleras y zona de influencia, seguido de consultas sobre la normatividad del Servicio Público de Empleo (6) y consultas relacionadas con el programa 40.000 Primeros empleos (4), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	%
Reclamo prestadores zonas petroleras y zonas de influencia	14	58,33%
Consulta normatividad Servicio Público de Empleo	6	25,00%
Queja Programa 40.000 Primeros Empleos	4	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

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

## 2.4. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de marzo recibió dos (2) reclamos sobre el programa Talentos para el Empleo por no haber recibido el pago del subsidio prometido para dicho programa, a continuación, el detalle de las solicitudes:

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	%
Reclamo Programa Talentos para el Empleo	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

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

## 2.5. Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología recibió cinco (5) solicitudes (2%), 2 de ellas fueron soporte de la App Mi SPE, seguido de sugerencia para la página [www.buscadordeempleo.gov.co](http://www.buscadordeempleo.gov.co) (2), y sugerencias para la plataforma SISE (1), 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	%
Soporte APP MISPE	2	40,00%
Sugerencia página <a href="http://www.buscadordeempleo.gov.co">www.buscadordeempleo.gov.co</a>	2	40,00%
Sugerencia plataforma SISE	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

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

## 3. Consolidado PQRSD recibidas mes de marzo de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes marzo 2017

Mes	marzo			
	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
Consecutivo ID PQRSD				
A7011 al A7226	213	191	22	0

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

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de tres (3) consecutivos debido a pruebas realizadas por el proveedor, los seriales son A7029/A7134/A7135, 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	marzo				
	Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)		147	138	9	0
Subdirección de Administración y Seguimiento		35	34	1	0
Dirección General		24	12	12	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología		5	5	0	0
Subdirección de Promoción		2	2	0	0
Secretaría General		0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>213</b>	<b>191</b>	<b>22</b>	<b>0</b>

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 213 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de marzo de 2017, fueron atendidas 191 solicitudes, registrando 22 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de abril 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 191 solicitudes atendidas y cerradas en marzo de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente.

**Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en marzo de 2017**

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7011	01/03/2017	Cerrado	01/03/2017	0	97	A7108	14/03/2017	Cerrado	15/03/2017	1
2	A7012	01/03/2017	Cerrado	06/03/2017	3	98	A7109	14/03/2017	Cerrado	15/03/2017	1
3	A7013	01/03/2017	Cerrado	06/03/2017	3	99	A7110	14/03/2017	Cerrado	15/03/2017	1
4	A7014	01/03/2017	Cerrado	02/03/2017	1	100	A7111	15/03/2017	Cerrado	15/03/2017	0
5	A7015	02/03/2017	Cerrado	02/03/2017	0	101	A7112	15/03/2017	Cerrado	15/03/2017	0
6	A7016	02/03/2017	Cerrado	24/03/2017	15	102	A7113	15/03/2017	Cerrado	30/03/2017	10
7	A7017	02/03/2017	Cerrado	24/03/2017	15	103	A7114	15/03/2017	Cerrado	15/03/2017	0
8	A7018	02/03/2017	Cerrado	02/03/2017	0	104	A7115	15/03/2017	Cerrado	31/03/2017	11
9	A7019	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	105	A7119	15/03/2017	Cerrado	15/03/2017	0
10	A7020	02/03/2017	Cerrado	21/03/2017	12	106	A7120	15/03/2017	Cerrado	16/03/2017	1
11	A7021	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	107	A7121	15/03/2017	Cerrado	16/03/2017	1
12	A7022	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	108	A7122	16/03/2017	Cerrado	24/03/2017	5
13	A7023	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	109	A7123	16/03/2017	Cerrado	16/03/2017	0
14	A7024	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	110	A7125	16/03/2017	Cerrado	16/03/2017	0
15	A7025	02/03/2017	Cerrado	03/03/2017	1	111	A7126	16/03/2017	Cerrado	24/03/2017	5
16	A7026	03/03/2017	Cerrado	03/03/2017	0	112	A7127	16/03/2017	Cerrado	16/03/2017	0
17	A7027	03/03/2017	Cerrado	10/03/2017	5	113	A7128	16/03/2017	Cerrado	16/03/2017	0
18	A7028	03/03/2017	Cerrado	21/03/2017	11	114	A7130	16/03/2017	Cerrado	17/03/2017	1
19	A7030	03/03/2017	Cerrado	15/03/2017	8	115	A7131	16/03/2017	Cerrado	17/03/2017	1
20	A7031	03/03/2017	Cerrado	10/03/2017	5	116	A7132	16/03/2017	Cerrado	21/03/2017	2
21	A7032	03/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1	117	A7136	17/03/2017	Cerrado	24/03/2017	4
22	A7033	03/03/2017	Cerrado	10/03/2017	5	118	A7138	17/03/2017	Cerrado	29/03/2017	7
23	A7034	03/03/2017	Cerrado	10/03/2017	5	119	A7140	17/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1
24	A7035	03/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1	120	A7142	18/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1
25	A7036	03/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1	121	A7143	18/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1
26	A7037	03/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1	122	A7144	18/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1
27	A7038	04/03/2017	Cerrado	15/03/2017	8	123	A7145	19/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1
28	A7039	04/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1	124	A7146	20/03/2017	Cerrado	21/03/2017	1



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
29	A7040	04/03/2017	Cerrado	16/03/2017	9
30	A7041	04/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1
31	A7042	04/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1
32	A7043	05/03/2017	Cerrado	06/03/2017	1
33	A7044	05/03/2017	Cerrado	09/03/2017	4
34	A7045	06/03/2017	Cerrado	06/03/2017	0
35	A7046	06/03/2017	Cerrado	06/03/2017	0
36	A7047	06/03/2017	Cerrado	06/03/2017	0
37	A7048	06/03/2017	Cerrado	21/03/2017	10
38	A7049	06/03/2017	Cerrado	06/03/2017	0
39	A7050	06/03/2017	Cerrado	07/03/2017	1
40	A7051	06/03/2017	Cerrado	13/03/2017	5
41	A7052	06/03/2017	Cerrado	07/03/2017	1
42	A7053	06/03/2017	Cerrado	07/03/2017	1
43	A7054	07/03/2017	Cerrado	28/03/2017	14
44	A7055	07/03/2017	Cerrado	07/03/2017	0
45	A7056	07/03/2017	Cerrado	23/03/2017	11
46	A7057	07/03/2017	Cerrado	10/03/2017	3
47	A7058	07/03/2017	Cerrado	10/03/2017	3
48	A7059	07/03/2017	Cerrado	07/03/2017	0
49	A7060	07/03/2017	Cerrado	07/03/2017	0
50	A7061	07/03/2017	Cerrado	08/03/2017	1
51	A7062	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
52	A7063	07/03/2017	Cerrado	21/03/2017	9
53	A7064	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
54	A7065	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
55	A7066	07/03/2017	Cerrado	21/03/2017	9
56	A7067	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
57	A7068	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
58	A7069	07/03/2017	Cerrado	09/03/2017	2
59	A7070	08/03/2017	Cerrado	09/03/2017	1
60	A7071	08/03/2017	Cerrado	30/03/2017	15
61	A7072	08/03/2017	Cerrado	13/03/2017	3
62	A7073	09/03/2017	Cerrado	09/03/2017	0
63	A7074	09/03/2017	Cerrado	09/03/2017	0
64	A7075	09/03/2017	Cerrado	09/03/2017	0
65	A7076	09/03/2017	Cerrado	29/03/2017	13
66	A7077	09/03/2017	Cerrado	30/03/2017	14
67	A7078	09/03/2017	Cerrado	13/03/2017	2
68	A7079	09/03/2017	Cerrado	13/03/2017	2
69	A7080	10/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
70	A7081	10/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
71	A7082	10/03/2017	Cerrado	14/03/2017	2
72	A7083	10/03/2017	Cerrado	17/03/2017	5
73	A7084	10/03/2017	Cerrado	14/03/2017	2
74	A7085	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
75	A7086	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
76	A7087	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
77	A7088	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
78	A7089	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
79	A7090	11/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
80	A7091	12/03/2017	Cerrado	13/03/2017	1
81	A7092	12/03/2017	Cerrado	15/03/2017	3
82	A7093	13/03/2017	Cerrado	13/03/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
125	A7147	20/03/2017	Cerrado	22/03/2017	2
126	A7148	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
127	A7149	21/03/2017	Cerrado	24/03/2017	3
128	A7150	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
129	A7151	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
130	A7152	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
131	A7153	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
132	A7154	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
133	A7155	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
134	A7156	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
135	A7157	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
136	A7158	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
137	A7159	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
138	A7160	21/03/2017	Cerrado	21/03/2017	0
139	A7162	21/03/2017	Cerrado	22/03/2017	1
140	A7163	22/03/2017	Cerrado	29/03/2017	5
141	A7164	22/03/2017	Cerrado	22/03/2017	0
142	A7165	22/03/2017	Cerrado	24/03/2017	2
143	A7166	22/03/2017	Cerrado	22/03/2017	0
144	A7167	22/03/2017	Cerrado	22/03/2017	0
145	A7168	22/03/2017	Cerrado	22/03/2017	0
146	A7169	22/03/2017	Cerrado	28/03/2017	4
147	A7170	22/03/2017	Cerrado	31/03/2017	7
148	A7173	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
149	A7174	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
150	A7175	23/03/2017	Cerrado	27/03/2017	2
151	A7176	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
152	A7177	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
153	A7178	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
154	A7179	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
155	A7180	23/03/2017	Cerrado	30/03/2017	5
156	A7181	23/03/2017	Cerrado	24/03/2017	1
157	A7182	24/03/2017	Cerrado	24/03/2017	0
158	A7184	24/03/2017	Cerrado	24/03/2017	0
159	A7185	24/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
160	A7186	25/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
161	A7188	25/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
162	A7189	25/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
163	A7190	26/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
164	A7191	26/03/2017	Cerrado	27/03/2017	1
165	A7192	26/03/2017	Cerrado	30/03/2017	4
166	A7195	27/03/2017	Cerrado	27/03/2017	0
167	A7196	27/03/2017	Cerrado	27/03/2017	0
168	A7197	27/03/2017	Cerrado	27/03/2017	0
169	A7198	27/03/2017	Cerrado	31/03/2017	4
170	A7199	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
171	A7200	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
172	A7201	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
173	A7203	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
174	A7204	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
175	A7205	27/03/2017	Cerrado	28/03/2017	1
176	A7206	28/03/2017	Cerrado	28/03/2017	0
177	A7208	28/03/2017	Cerrado	29/03/2017	1
178	A7209	28/03/2017	Cerrado	29/03/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
83	A7094	13/03/2017	Cerrado	13/03/2017	0
84	A7095	13/03/2017	Cerrado	31/03/2017	13
85	A7096	13/03/2017	Cerrado	24/03/2017	8
86	A7097	13/03/2017	Cerrado	24/03/2017	8
87	A7098	13/03/2017	Cerrado	15/03/2017	2
88	A7099	14/03/2017	Cerrado	24/03/2017	7
89	A7100	14/03/2017	Cerrado	14/03/2017	0
90	A7101	14/03/2017	Cerrado	14/03/2017	0
91	A7102	14/03/2017	Cerrado	14/03/2017	0
92	A7103	14/03/2017	Cerrado	24/03/2017	7
93	A7104	14/03/2017	Cerrado	14/03/2017	0
94	A7105	14/03/2017	Cerrado	21/03/2017	4
95	A7106	14/03/2017	Cerrado	14/03/2017	0
96	A7107	14/03/2017	Cerrado	15/03/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
179	A7210	29/03/2017	Cerrado	29/03/2017	0
180	A7211	29/03/2017	Cerrado	29/03/2017	0
181	A7212	29/03/2017	Cerrado	29/03/2017	0
182	A7214	29/03/2017	Cerrado	31/03/2017	2
183	A7215	29/03/2017	Cerrado	30/03/2017	1
184	A7216	29/03/2017	Cerrado	30/03/2017	1
185	A7217	30/03/2017	Cerrado	30/03/2017	0
186	A7218	30/03/2017	Cerrado	30/03/2017	0
187	A7220	30/03/2017	Cerrado	31/03/2017	1
188	A7221	30/03/2017	Cerrado	31/03/2017	1
189	A7222	31/03/2017	Cerrado	31/03/2017	0
190	A7224	31/03/2017	Cerrado	31/03/2017	0
191	A7226	31/03/2017	Cerrado	31/03/2017	0

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

A continuación, se relacionan las 22 solicitudes en trámite de atención que concluyen en abril de 2017:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención abril 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A7116	15/03/2017	Escalado
2	A7117	15/03/2017	Escalado
3	A7118	15/03/2017	Escalado
4	A7124	16/03/2017	Escalado
5	A7129	16/03/2017	Escalado
6	A7133	17/03/2017	Escalado
7	A7137	17/03/2017	Escalado
8	A7139	17/03/2017	Escalado
9	A7141	18/03/2017	Escalado
10	A7161	21/03/2017	Escalado
11	A7171	23/03/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
12	A7172	23/03/2017	Escalado
13	A7183	24/03/2017	Escalado
14	A7187	25/03/2017	Escalado
15	A7193	26/03/2017	Escalado
16	A7194	27/03/2017	Escalado
17	A7202	27/03/2017	Escalado
18	A7207	28/03/2017	Escalado
19	A7213	29/03/2017	Escalado
20	A7219	30/03/2017	Escalado
21	A7223	31/03/2017	Escalado
22	A7225	31/03/2017	Escalado

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de febrero y a las cuales se les dio respuesta en marzo de 2017 se encuentran relacionadas a continuación, las cuales registran un total de 20 solicitudes:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6979	24/02/2017	Cerrado	13/03/2017	11
2	A6999	28/02/2017	Cerrado	16/03/2017	12
3	A6968	23/02/2017	Cerrado	16/03/2017	15
4	A6981	24/02/2017	Cerrado	13/03/2017	11
5	A6982	24/02/2017	Cerrado	13/03/2017	11
6	A6922	18/02/2017	Cerrado	3/03/2017	10
7	A6860	9/02/2017	Cerrado	1/03/2017	14
8	A6969	23/02/2017	Cerrado	16/03/2017	15
9	A6984	24/02/2017	Cerrado	16/03/2017	14
10	A6971	23/02/2017	Cerrado	14/03/2017	13

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
11	A6972	23/02/2017	Cerrado	14/03/2017	13
12	A6962	22/02/2017	Cerrado	14/03/2017	14
13	A6985	24/02/2017	Cerrado	6/03/2017	6
14	A6921	17/02/2017	Cerrado	9/03/2017	14
15	A6870	11/02/2017	Cerrado	1/03/2017	8
16	A6975	23/02/2017	Cerrado	13/03/2017	12
17	A6993	27/02/2017	Cerrado	16/03/2017	13
18	A7009	28/02/2017	Cerrado	1/03/2017	1
19	A7010	28/02/2017	Cerrado	1/03/2017	1
20	A6989	24/02/2017	Cerrado	16/03/2017	14

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 marzo de 2017, se recibieron un total de 5078 llamadas de las cuales el 56% corresponde a información general y soporte técnico, el 44% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

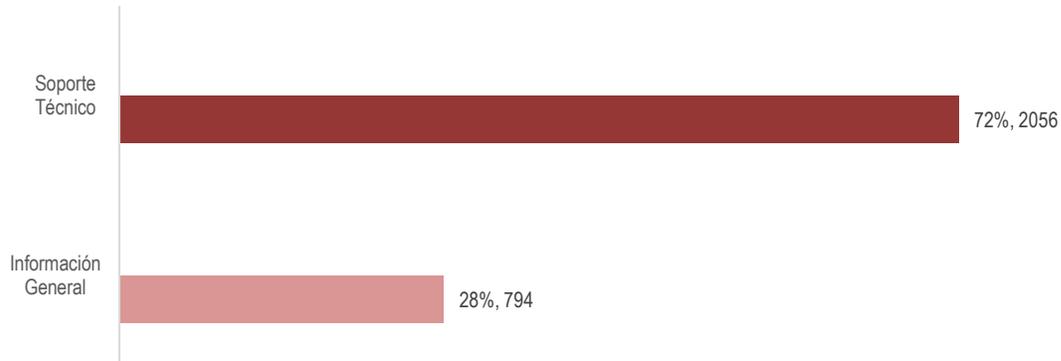
Tabla 14 Tipificación Llamadas atendidas en marzo 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1518
	Remitido a conmutador	239
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	785
	Postulación de vacantes	484
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	522
	Orientación registro de vacantes	132
	Ingreso al portal e inicio de sesión	31
	Certificado de inscripción	28
	Errores en la Pagina	42
	Cambio correo electrónico	18
	Teletrabajo	12
	Medios Virtuales	2
	SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales
Consultas		137
Ferías de empleabilidad y formación		85
Trámites		48
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	207
	Usuario equivocado	158
	Llamada muda	37
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	49
	Llamada de broma	12
	Llamada de prueba	8
<b>TOTAL</b>		<b>5078</b>

Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de marzo es de 2850 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

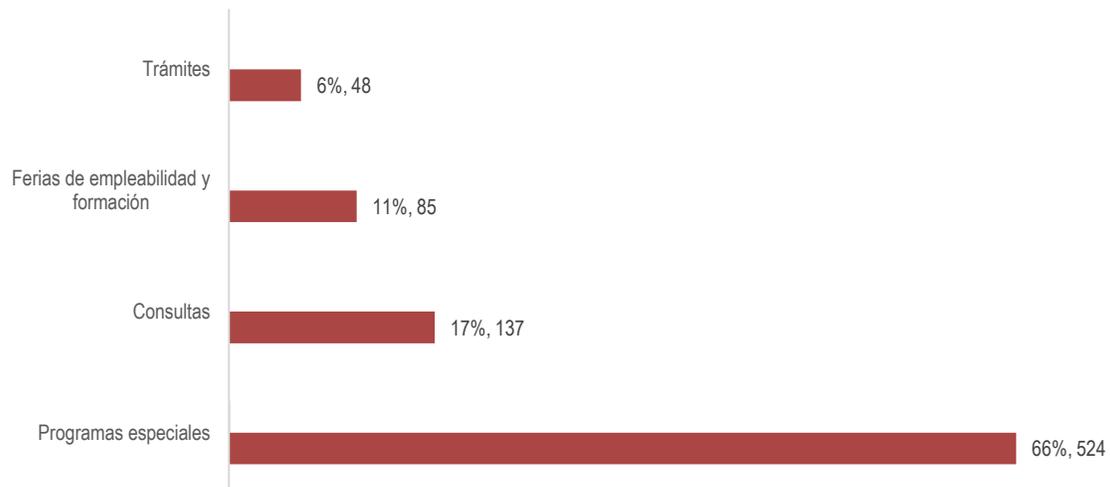


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

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

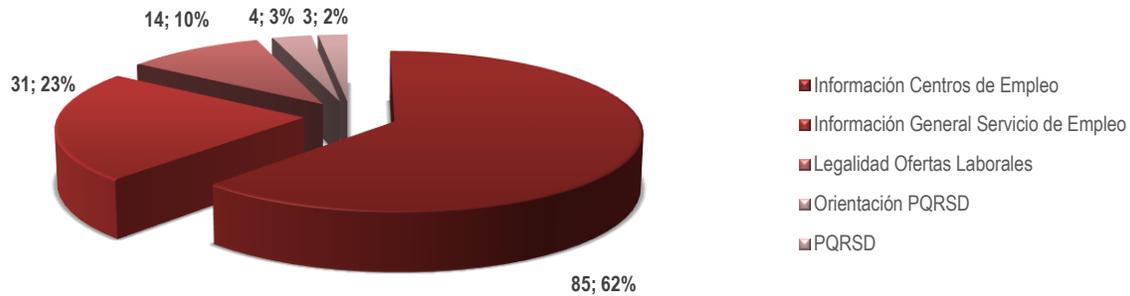
Ilustración 7 Tipificación Call Center marzo 2017



Fuente: Informe marzo 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.

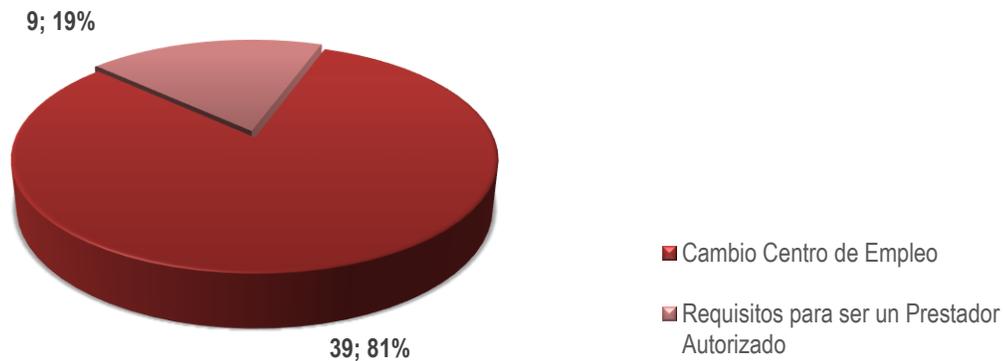
Ilustración 8 Consultas marzo 2017



Fuente: Informe marzo 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 marzo de 2017.

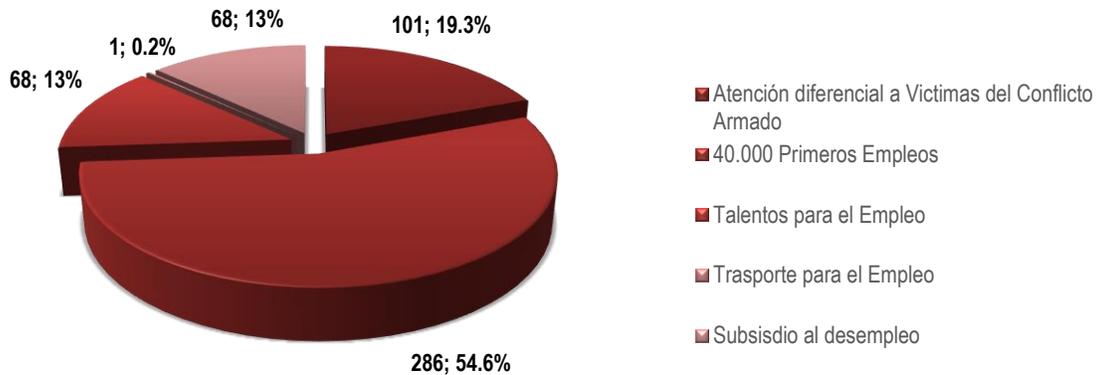
Ilustración 9 trámites marzo 2017



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

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

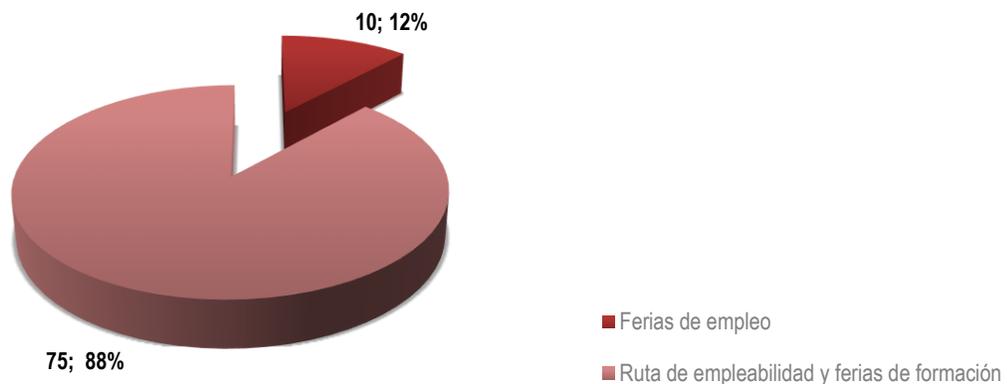
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe marzo 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

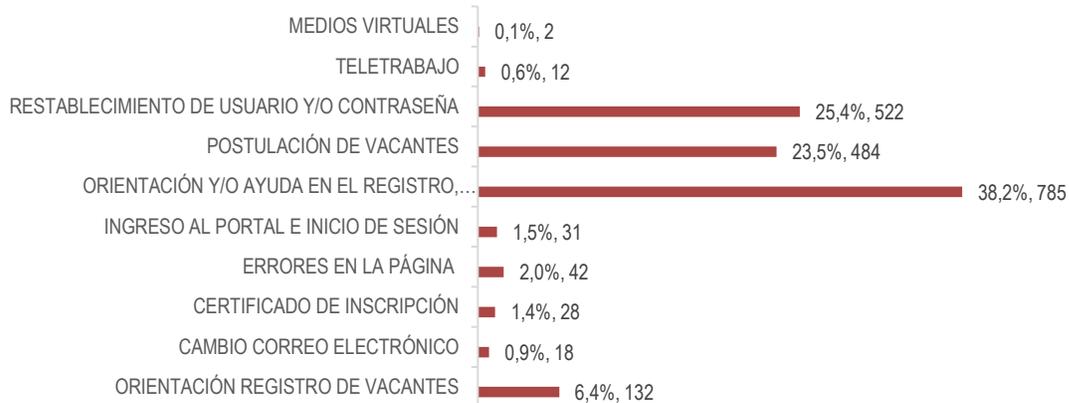


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

#### 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 marzo:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

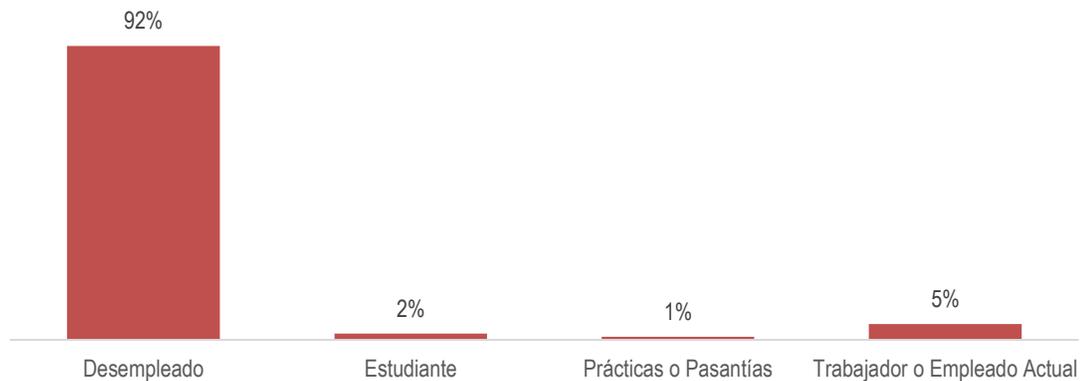


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

## 5. 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 marzo Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados registrando el 92% de participación, seguido del 5% de trabajadores o empleados actuales y un 2% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra un 50% para el género masculino, un 48,69% el género femenino y 1,31% .

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

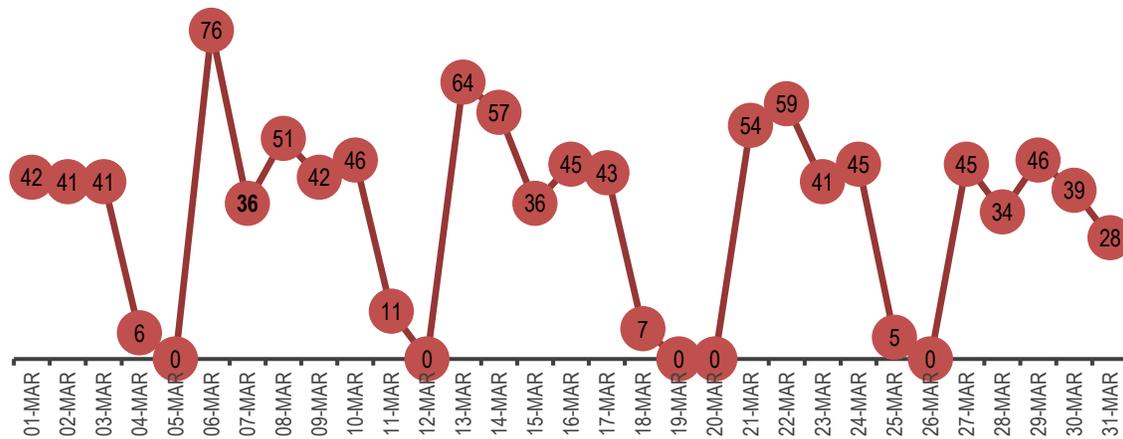
Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98%, seguido del 1,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes” y un 0,5% indígenas.

## 6. Atención Chat

A partir del 26 de octubre de 2016 fue dispuesto el nuevo servicio de 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.

En este canal, durante el mes de marzo de 2017, fueron recibidas un total de 1043 interacciones, de las cuales el 88% corresponde a información general y soporte técnico, el 12% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones relacionados con la Unidad durante el mes de marzo es de 922.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

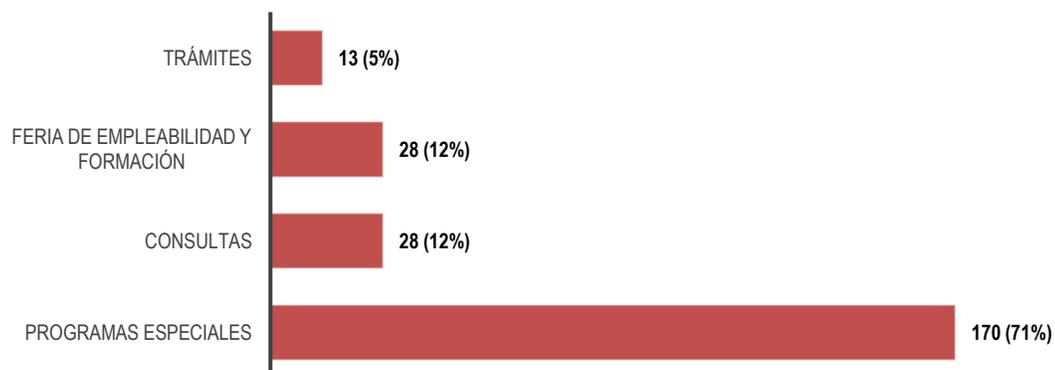


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

En la gráfica se relaciona el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El día de mayor tráfico de interacciones corresponden al 06 de marzo, donde la mayor participación son referenciadas con consultas, 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

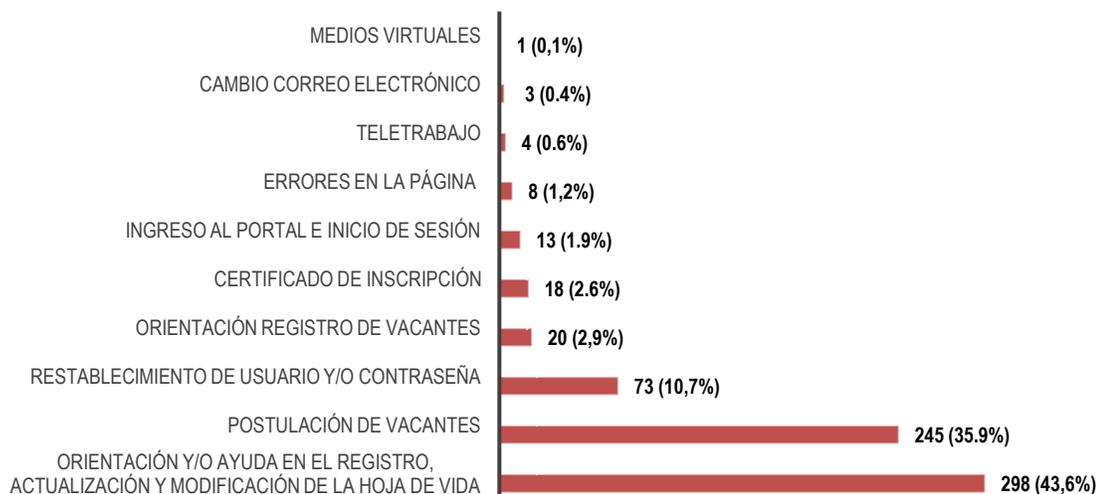


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

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 71%.

## 6.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

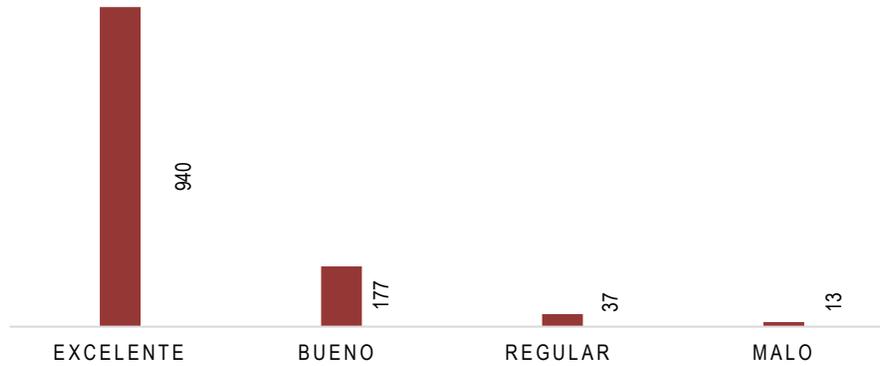
En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 43,6%.

## 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 1.965 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 798 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 1.167 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

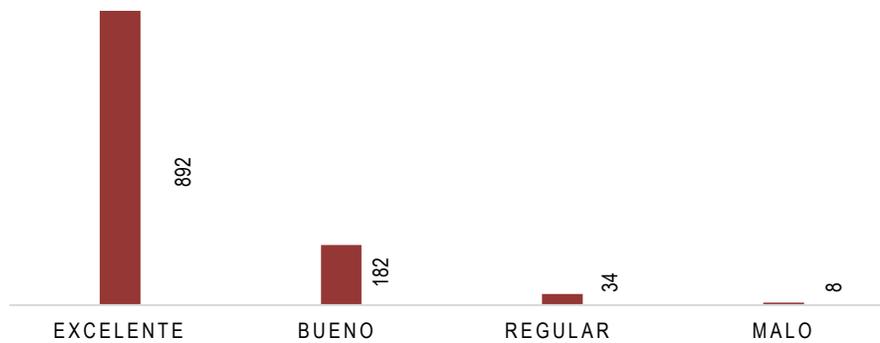


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 1.116 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

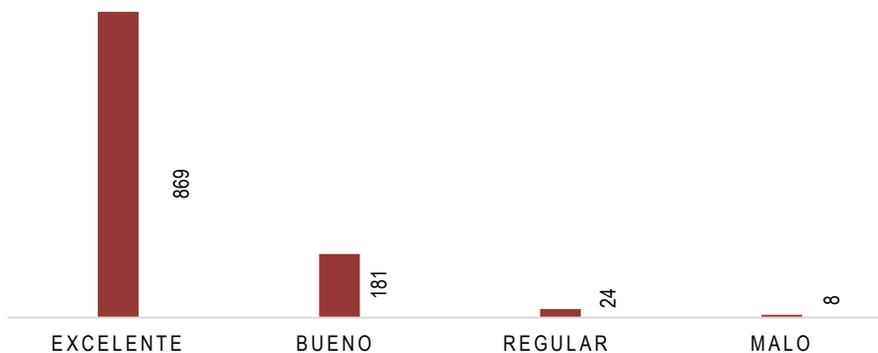


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.082 personas de las 1.965 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 45% (883 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe marzo 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 marzo de 2017.

Abril 11 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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