

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

A fin de consolidar la recepción de solicitudes interpuestas por los ciudadanos durante el mes de noviembre de 2017 a través de los canales de participación ciudadana dispuestos por la Unidad (call center, virtual, presencial), y que dicha información sirva de fundamento en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, son presentados a continuación, los mecanismos de interacción con el ciudadano:

1. Información en el SPE

Las atenciones de manera directa en las instalaciones de la Unidad (forma presencial) fueron cinco (5), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, en número de visitas fue inferior con respecto al mes pasado, la aplicación de la encuesta a fin de conocer la percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, fue atendida por las cinco (5) personas, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

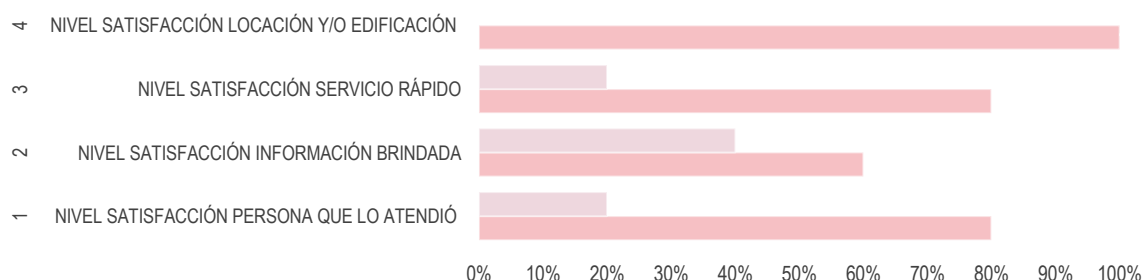
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

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

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para todos los aspectos evaluados (4 preguntas) corresponden a excelente con un 80% de aprobación y bueno con un 20%. Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior, sin embargo, es necesario realizar acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y mantenerlos constantes.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

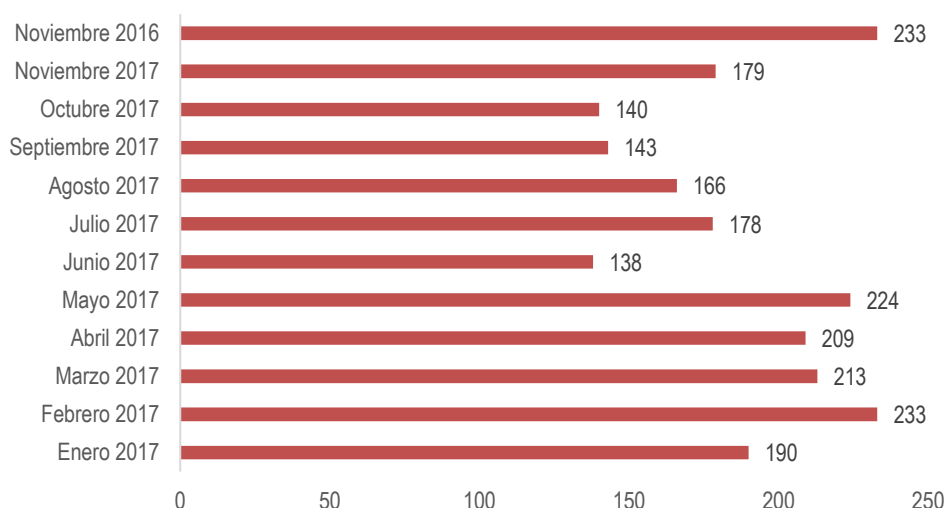


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRSD

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias son allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co y www.unidad.serviciodeempleo.gov.co link **Contáctenos**, una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento es clasificado como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel siguen gestionándose directamente por el servicio del Call Center, y las de segundo, clasificadas y asignadas entre las diferentes dependencias en la Entidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.

Ilustración 2 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de noviembre de 2017, fueron recibidas 179 consultas, registrándose así un aumento del 22% frente al mes anterior y una disminución del 23% en relación con el mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, son presentadas las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

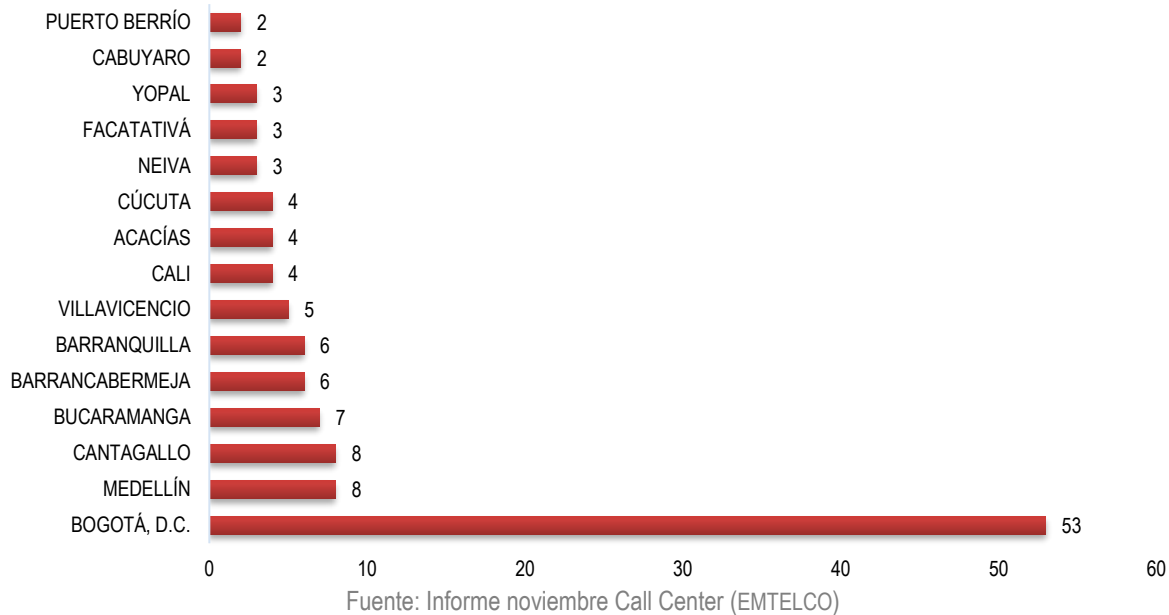
Tabla 2 Atención PQRSD

Tipo	Cantidad	%
Petición	137	76,54%
Reclamo	40	22,35%
Sugerencia	1	0,56%
Queja	1	0,56%
Denuncia	0	0%
Total	179	100%

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

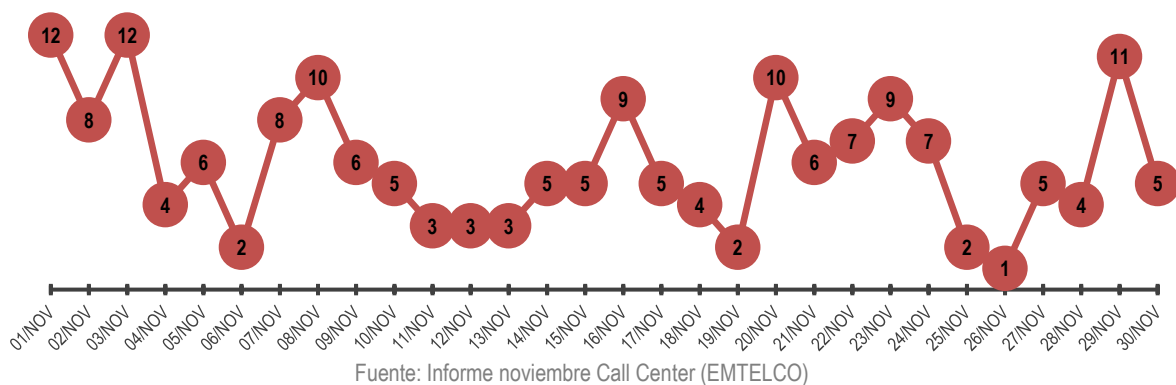
La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 76,54% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Las solicitudes recibidas provienen de 63 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 29,6%, seguido de Medellín y Cantagallo con 4.5% respectivamente, Bucaramanga con el 3.9%.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

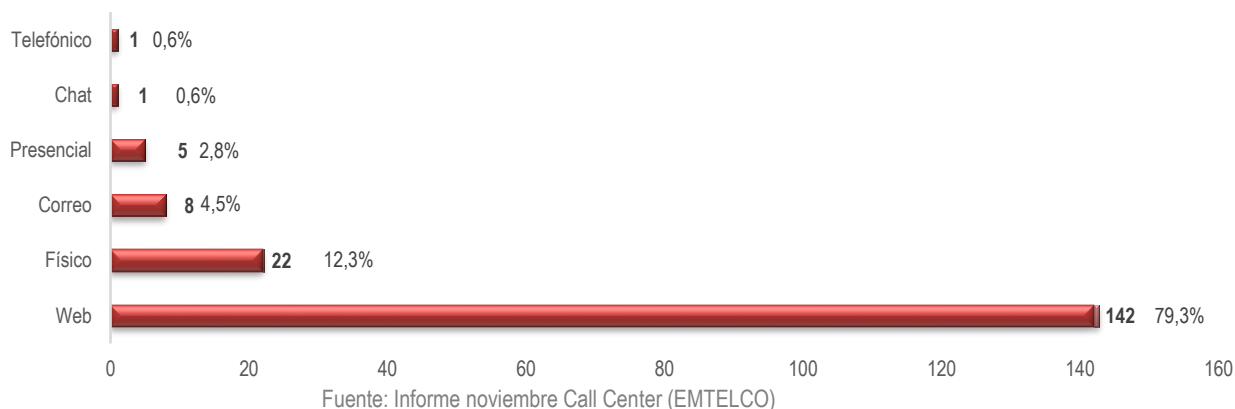


Se realiza la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, encontrando que los días 01, 03 y 29 de noviembre se presentó la mayor participación en radicación de PQRSD con más de 10 casos cada día. Para el día 01 de noviembre se reciben 6 PQRSD por medio físico de ciudadanos solicitando oportunidad laboral, así mismo para el día 03 se registran 5 PQRSD físicas, la mayor consulta de estas PQRSD es la búsqueda de empleo.

Para el día 29 de noviembre se registran 3 PQRSD físicas y la mayor consulta para este día corresponde a reclamos sobre el funcionamiento de la plataforma SISE.

La Unidad durante el mes de noviembre recibió veintiséis (26) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó tres (3) solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del Trabajo y la Fiscalía General de la Nación.

Ilustración 5 Canal de Recepción



El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD es a través del formulario Web, dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link “Contáctenos” (www.servicioempleo.emtelco.co/) con una participación del 79,3%, seguido de documentos físicos con el 13,3%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	146	81,56%
Subdirección de Administración y Seguimiento	13	7,26%
Subdirección de Promoción	10	5,59%
Dirección General	8	4,47%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	1,12%
Secretaría General	0	0%
TOTAL	179	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 81,56% (146 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado para atención de aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que fue objeto de mayor asignación de atenciones fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 7,26% (13 solicitudes) seguida de la Subdirección de Promoción con 5,59% (10 solicitudes), Dirección General 4,47% (8 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 1,12% (2 solicitudes), a la Secretaría General no le fue asignada ninguna solicitud, los temas relacionados con soporte están siendo resueltos en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 18,44% de las (33) 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 81,56%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con el 23% seguido de solicitud de empleo con 18% a continuación, se muestra la tipificación de las 146 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	33	Petición	23%
Solicitud de empleo	26	Petición	18%
Restablecimiento de contraseña	15	Petición	10%
Inscripción de la Hoja de Vida	12	Petición	8%
Actualización y modificación de hoja de vida	12	Petición	8%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	9	Reclamo	6%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	8	Reclamo	5%
Orientación a Oferentes	6	Petición	4%
Peticiones otra índole	5	Petición	3%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	3	Petición	2%
Información programas especiales	3	Petición	2%
Cursos, capacitaciones y talleres	3	Petición	2%
Subsidio al desempleo	2	Reclamo	1%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	2	Petición	1%
Reclamos de otra índole	2	Reclamo	1%
Gestión a través de la Red de prestadores	1	Reclamo	1%
Certificado de Inscripción	1	Petición	1%
Funcionarios Red de Prestadores	1	Queja	1%
Información estadística	1	Petición	1%
Sugerencia otra índole	1	Sugerencia	1%
TOTAL	146		100%

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró trece (13) solicitudes (7,26%), las consultas más frecuentes, cuatro (4) corresponde a reclamos sobre la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia seguido de la Gestión a través de la Red de prestadores y Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo tres (3) respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	4	Reclamo	30,8%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	Reclamo	23,1%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	3	Reclamo	23,1%
Autorización de Prestadores	1	Petición	7,7%
Orientación a Empleadores	1	Petición	7,7%
Información estadística	1	Petición	7,7%
TOTAL	13		100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General registró ocho (8) solicitudes (4,47%), las consultas más frecuentes tres (3) corresponde a consultas sobre la normatividad del SPE y Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Consultas normatividad	3	Petición	37,5%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	37,5%
Gestión programas especiales	2	Reclamo	9,1%
TOTAL	8		100%

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

2.4. Subdirección Desarrollo y Tecnología

Con respecto a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, le fueron asignadas dos (2) solicitudes (1,12), las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	1	Reclamo	50%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Reclamo	50%
TOTAL	2		100%

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

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de noviembre recibió diez (10) solicitudes (5,59%), las consultas más frecuentes, ocho (8) son relacionadas con Información Poblaciones difícil inserción laboral. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	8	Petición	80%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	10%
Solicitud de empleo	1	Petición	10%
TOTAL	10	-	100%

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

2.6. Secretaría General

La Secretaría General no recibió solicitudes durante el mes

1. Consolidado PQRSD recibidas mes de noviembre de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes noviembre 2017

Mes	Noviembre			
Consecutivo ID PQRS	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A8453 al A8634	179	157	22	0

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

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

Tabla 10 Solicitudes en Atención

Mes	Noviembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Vencidas
1er Nivel (Call Center)	146	141	5	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	13	7	6	0
Dirección General	8	4	4	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	2	0	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección de Promoción	10	3	7	0
TOTAL	179	157	22	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 179 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de noviembre de 2017, fueron atendidas 157 solicitudes, registrando 22 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de diciembre 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 157 solicitudes atendidas y cerradas en noviembre de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en un (1) día aproximadamente:

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en noviembre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8453	01/11/2017	Cerrado	21/11/2017	12	80	A8534	13/11/2017	Cerrado	16/11/2017	2
2	A8454	01/11/2017	Cerrado	21/11/2017	12	81	A8535	13/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
3	A8455	01/11/2017	Cerrado	01/11/2017	0	82	A8536	14/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
4	A8456	01/11/2017	Cerrado	01/11/2017	0	83	A8537	14/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
5	A8457	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	84	A8538	14/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
6	A8458	01/11/2017	Cerrado	14/11/2017	7	85	A8539	14/11/2017	Cerrado	15/11/2017	1
7	A8459	01/11/2017	Cerrado	01/11/2017	0	86	A8540	14/11/2017	Cerrado	15/11/2017	1
8	A8460	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	87	A8541	15/11/2017	Cerrado	15/11/2017	0
9	A8461	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	88	A8542	15/11/2017	Cerrado	15/11/2017	0
10	A8462	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	89	A8544	15/11/2017	Cerrado	15/11/2017	0
11	A8463	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	90	A8545	15/11/2017	Cerrado	15/11/2017	0
12	A8464	01/11/2017	Cerrado	02/11/2017	1	91	A8547	15/11/2017	Cerrado	16/11/2017	1
13	A8465	02/11/2017	Cerrado	07/11/2017	2	92	A8548	16/11/2017	Cerrado	17/11/2017	1
14	A8466	02/11/2017	Cerrado	02/11/2017	0	93	A8550	16/11/2017	Cerrado	16/11/2017	0
15	A8467	02/11/2017	Cerrado	02/11/2017	0	94	A8551	16/11/2017	Cerrado	16/11/2017	0
16	A8468	02/11/2017	Cerrado	02/11/2017	0	95	A8553	16/11/2017	Cerrado	16/11/2017	0
17	A8469	02/11/2017	Cerrado	22/11/2017	12	96	A8554	16/11/2017	Cerrado	17/11/2017	1
18	A8470	02/11/2017	Cerrado	03/11/2017	1	97	A8555	16/11/2017	Cerrado	17/11/2017	1
19	A8471	02/11/2017	Cerrado	03/11/2017	1	98	A8556	16/11/2017	Cerrado	17/11/2017	1
20	A8472	02/11/2017	Cerrado	03/11/2017	1	99	A8557	17/11/2017	Cerrado	17/11/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
21	A8473	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
22	A8474	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
23	A8475	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
24	A8476	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
25	A8477	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
26	A8478	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
27	A8479	03/11/2017	Cerrado	03/11/2017	0
28	A8480	03/11/2017	Cerrado	14/11/2017	5
29	A8481	03/11/2017	Cerrado	07/11/2017	1
30	A8482	03/11/2017	Cerrado	07/11/2017	1
31	A8483	03/11/2017	Cerrado	07/11/2017	1
32	A8484	03/11/2017	Cerrado	07/11/2017	1
33	A8485	04/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
34	A8486	04/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
35	A8487	04/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
36	A8488	04/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
37	A8489	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
38	A8490	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
39	A8491	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
40	A8492	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
41	A8493	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
42	A8494	05/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
43	A8495	06/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
44	A8496	06/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
45	A8497	07/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
46	A8498	07/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
47	A8499	07/11/2017	Cerrado	14/11/2017	4
48	A8500	07/11/2017	Cerrado	14/11/2017	4
49	A8501	07/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
50	A8502	07/11/2017	Cerrado	07/11/2017	0
51	A8503	07/11/2017	Cerrado	08/11/2017	1
52	A8505	07/11/2017	Cerrado	08/11/2017	1
53	A8506	08/11/2017	Cerrado	08/11/2017	0
54	A8507	08/11/2017	Cerrado	08/11/2017	0
55	A8508	08/11/2017	Cerrado	10/11/2017	2
56	A8509	08/11/2017	Cerrado	08/11/2017	0
57	A8510	08/11/2017	Cerrado	08/11/2017	0
58	A8511	08/11/2017	Cerrado	08/11/2017	0
59	A8512	08/11/2017	Cerrado	09/11/2017	1
60	A8513	08/11/2017	Cerrado	09/11/2017	1
61	A8514	08/11/2017	Cerrado	09/11/2017	1
62	A8515	08/11/2017	Cerrado	09/11/2017	1
63	A8516	09/11/2017	Cerrado	09/11/2017	0
64	A8517	09/11/2017	Cerrado	09/11/2017	0
65	A8518	09/11/2017	Cerrado	09/11/2017	0
66	A8519	09/11/2017	Cerrado	09/11/2017	0
67	A8520	09/11/2017	Cerrado	10/11/2017	1
68	A8521	09/11/2017	Cerrado	10/11/2017	1
69	A8522	10/11/2017	Cerrado	21/11/2017	6
70	A8523	10/11/2017	Cerrado	15/11/2017	2
71	A8524	10/11/2017	Cerrado	17/11/2017	4
72	A8525	10/11/2017	Cerrado	14/11/2017	1
73	A8526	10/11/2017	Cerrado	14/11/2017	1
74	A8527	11/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
75	A8528	11/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
76	A8529	11/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
77	A8530	12/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
78	A8532	12/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0
79	A8533	13/11/2017	Cerrado	14/11/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
100	A8558	17/11/2017	Cerrado	21/11/2017	2
101	A8559	17/11/2017	Cerrado	20/11/2017	1
102	A8560	17/11/2017	Cerrado	20/11/2017	1
103	A8561	17/11/2017	Cerrado	20/11/2017	1
104	A8562	18/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
105	A8563	18/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
106	A8564	18/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
107	A8565	18/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
108	A8566	19/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
109	A8567	19/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
110	A8569	20/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
111	A8570	20/11/2017	Cerrado	20/11/2017	0
112	A8571	20/11/2017	Cerrado	29/11/2017	7
113	A8573	20/11/2017	Cerrado	21/11/2017	1
114	A8574	20/11/2017	Cerrado	21/11/2017	1
115	A8576	20/11/2017	Cerrado	22/11/2017	2
116	A8577	20/11/2017	Cerrado	22/11/2017	2
117	A8578	21/11/2017	Cerrado	21/11/2017	0
118	A8579	21/11/2017	Cerrado	21/11/2017	0
119	A8580	21/11/2017	Cerrado	21/11/2017	0
120	A8581	21/11/2017	Cerrado	29/11/2017	6
121	A8582	21/11/2017	Cerrado	21/11/2017	0
122	A8584	22/11/2017	Cerrado	22/11/2017	0
123	A8585	22/11/2017	Cerrado	23/11/2017	1
124	A8586	22/11/2017	Cerrado	23/11/2017	1
125	A8587	22/11/2017	Cerrado	24/11/2017	2
126	A8588	22/11/2017	Cerrado	23/11/2017	1
127	A8589	22/11/2017	Cerrado	23/11/2017	1
128	A8590	22/11/2017	Cerrado	29/11/2017	5
129	A8592	23/11/2017	Cerrado	23/11/2017	0
130	A8594	23/11/2017	Cerrado	23/11/2017	0
131	A8595	23/11/2017	Cerrado	23/11/2017	0
132	A8596	23/11/2017	Cerrado	23/11/2017	0
133	A8597	23/11/2017	Cerrado	23/11/2017	0
134	A8598	23/11/2017	Cerrado	24/11/2017	1
135	A8599	23/11/2017	Cerrado	24/11/2017	1
136	A8600	24/11/2017	Cerrado	24/11/2017	0
137	A8603	24/11/2017	Cerrado	29/11/2017	3
138	A8604	24/11/2017	Cerrado	27/11/2017	1
139	A8605	24/11/2017	Cerrado	27/11/2017	1
140	A8606	24/11/2017	Cerrado	27/11/2017	1
141	A8607	25/11/2017	Cerrado	27/11/2017	0
142	A8608	25/11/2017	Cerrado	27/11/2017	0
143	A8611	27/11/2017	Cerrado	28/11/2017	1
144	A8612	27/11/2017	Cerrado	28/11/2017	1
145	A8613	27/11/2017	Cerrado	28/11/2017	1
146	A8615	28/11/2017	Cerrado	28/11/2017	0
147	A8616	28/11/2017	Cerrado	28/11/2017	0
148	A8618	28/11/2017	Cerrado	29/11/2017	1
149	A8619	29/11/2017	Cerrado	29/11/2017	0
150	A8621	29/11/2017	Cerrado	29/11/2017	0
151	A8622	29/11/2017	Cerrado	29/11/2017	0
152	A8623	29/11/2017	Cerrado	29/11/2017	0
153	A8626	29/11/2017	Cerrado	29/11/2017	0
154	A8628	29/11/2017	Cerrado	30/11/2017	1
155	A8629	29/11/2017	Cerrado	30/11/2017	1
156	A8632	30/11/2017	Cerrado	30/11/2017	0
157	A8633	30/11/2017	Cerrado	30/11/2017	0

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

A continuación, están relacionadas las 22 solicitudes en trámite de atención que concluyen en diciembre de 2017:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención diciembre 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A8531	12/11/2017	Escalado	12	A8609	26/11/2017	Escalado
2	A8549	16/11/2017	Escalado	13	A8610	27/11/2017	Escalado
3	A8552	16/11/2017	Escalado	14	A8614	27/11/2017	Escalado
4	A8568	20/11/2017	Escalado	15	A8617	28/11/2017	Escalado
5	A8572	20/11/2017	Escalado	16	A8620	29/11/2017	Escalado
6	A8575	20/11/2017	Escalado	17	A8624	29/11/2017	Escalado
7	A8583	21/11/2017	Escalado	18	A8625	29/11/2017	Escalado
8	A8591	23/11/2017	Escalado	19	A8627	29/11/2017	Escalado
9	A8593	23/11/2017	Escalado	20	A8630	30/11/2017	Escalado
10	A8601	24/11/2017	Escalado	21	A8631	30/11/2017	Escalado
11	A8602	24/11/2017	Escalado	22	A8634	30/11/2017	Escalado

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de octubre y a las cuales se les dio respuesta en noviembre de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 25 solicitudes:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en octubre con atención cerrada en noviembre de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A8398	19/10/2017	Cerrado	3/11/2017	11	14	A8396	18/10/2017	Cerrado	3/11/2017	12
2	A8438	30/10/2017	Cerrado	15/11/2017	10	15	A8441	30/10/2017	Cerrado	21/11/2017	14
3	A8421	26/10/2017	Cerrado	2/11/2017	5	16	A8410	23/10/2017	Cerrado	15/11/2017	15
4	A8405	21/10/2017	Cerrado	03/11/2017	9	17	A8381	12/10/2017	Cerrado	01/11/2017	13
5	A8436	29/10/2017	Cerrado	1/11/2017	2	18	A8433	28/10/2017	Cerrado	3/11/2017	4
6	A8439	30/10/2017	Cerrado	29/11/2017	20	19	A8382	12/10/2017	Cerrado	01/11/2017	13
7	A8418	25/10/2017	Cerrado	17/11/2017	15	20	A8430	27/10/2017	Cerrado	20/11/2017	14
8	A8413	24/10/2017	Cerrado	14/11/2017	13	21	A8444	30/10/2017	Cerrado	03/11/2017	4
9	A8389	14/10/2017	Cerrado	7/11/2017	14	22	A8450	31/10/2017	Cerrado	15/11/2017	9
10	A8386	13/10/2017	Cerrado	01/11/2017	12	23	A8451	31/10/2017	Cerrado	01/11/2017	1
11	A8428	27/10/2017	Cerrado	17/11/2017	13	24	A8392	16/10/2017	Cerrado	3/11/2017	13
12	A8419	25/10/2017	Cerrado	17/11/2017	15	25	A8452	31/10/2017	Cerrado	03/11/2017	3
13	A8409	23/10/2017	Cerrado	3/11/2017	9						

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

La PQRSD con consecutivo A8439, le fue enviada un correo electrónico pidiendo ampliación de la solicitud ya que no es clara la petición por lo tanto los términos de respuesta se ampliaron 15 días más, finalmente se brindó respuesta de fondo el día 29 de noviembre encontrándose en términos de respuesta.

3. Atención Canal telefónico Call Center (IVR)

El servicio ofrecido a los ciudadanos a través del canal telefónico recibe orientación e información frente a los servicios brindados por la Unidad y su red de prestadores a través de la línea 120 y los números telefónicos 018000513100 marcando fuera de Bogotá y 4893900 Opción 2.

En este canal, durante el mes de noviembre de 2017, fueron recibidos un total de 2066 llamadas de las cuales el 53% corresponde a información general y soporte técnico, el 47% son llamadas no efectivas, tales como

llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

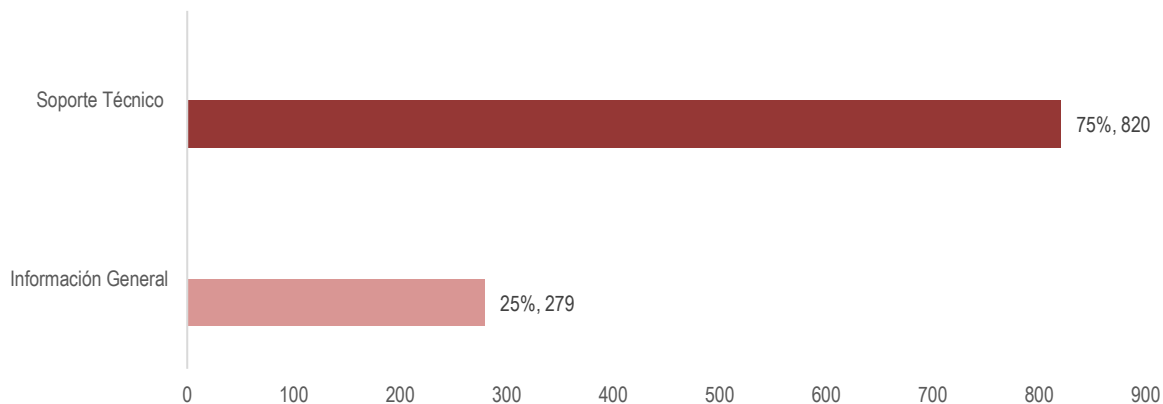
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en noviembre 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	748
	Remitido a conmutador	76
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	268
	Postulación de vacantes	227
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	170
	Orientación registro de vacantes	68
	Ingreso al portal e inicio de sesión	5
	Certificado de inscripción	8
	Errores en la Pagina	69
	Cambio correo electrónico	1
	Teletrabajo	4
	Programas especiales	176
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Consultas	36
	Ferías de empleabilidad y formación	44
	Trámites	23
	Llamada caída	54
LLAMADA NO EFECTIVA	Usuario equivocado	29
	Llamada muda	31
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	22
	Llamada de broma	2
	Llamada de prueba	5
TOTAL		2066

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de noviembre es de 1.099 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 81,8%, 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:

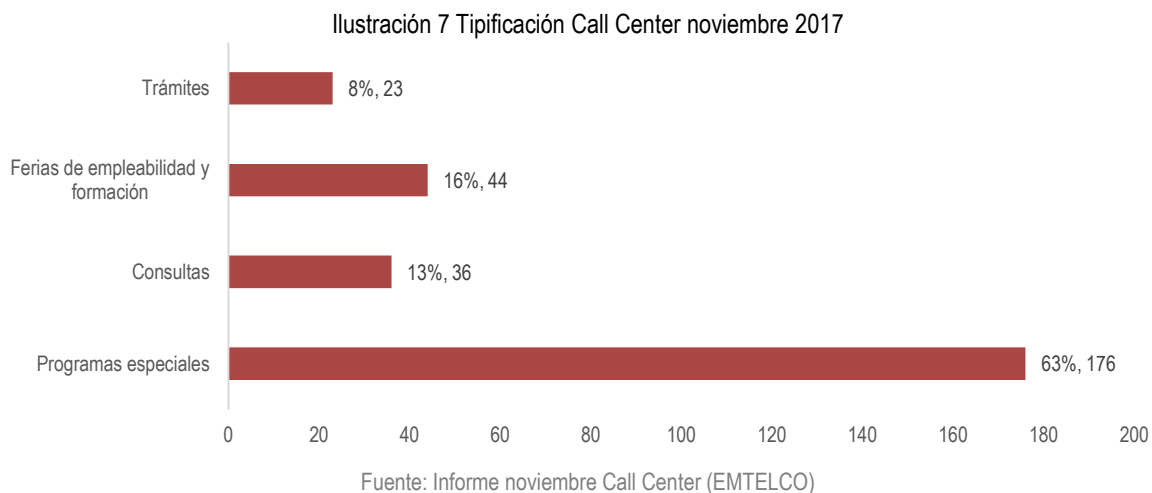
Ilustración 6 Atención canal telefónico



Fuente: Informe noviembre 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 noviembre el tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre los programas especiales (40.000 primeros Empleos, estado Joven, Talentos para el Empleo), como es evidenciado en la gráfica que se encuentra a continuación:

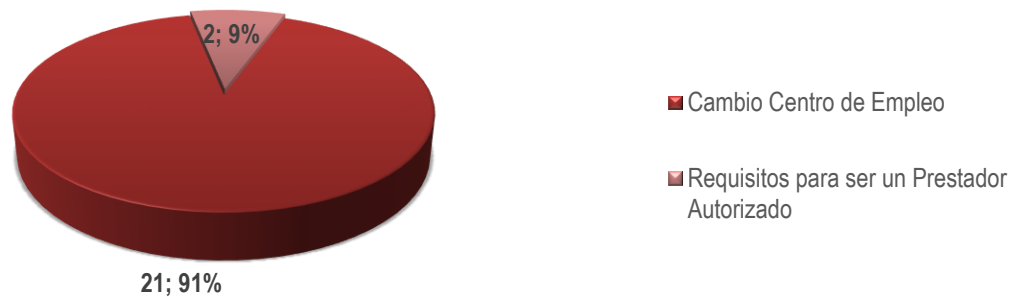


Las consultas relacionadas con los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general de la Unidad, legalidad de ofertas laborales y orientación para registro de PQRSD en la página web de la Unidad.



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 noviembre de 2017.

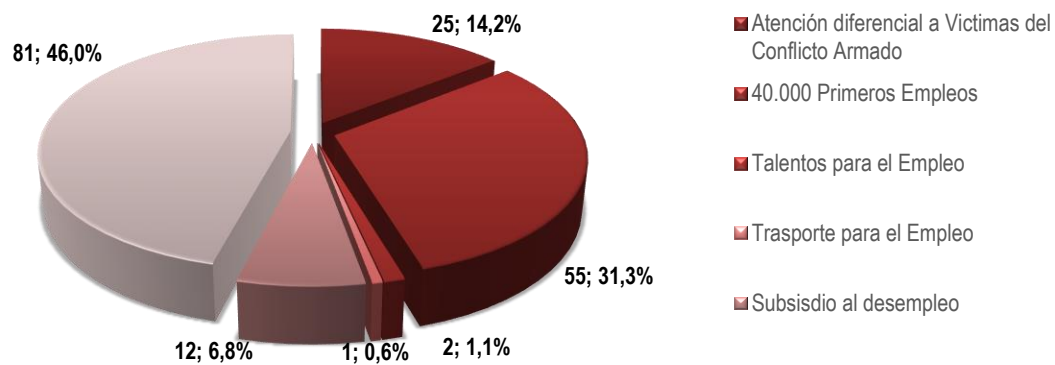
Ilustración 9 trámites noviembre 2017



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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

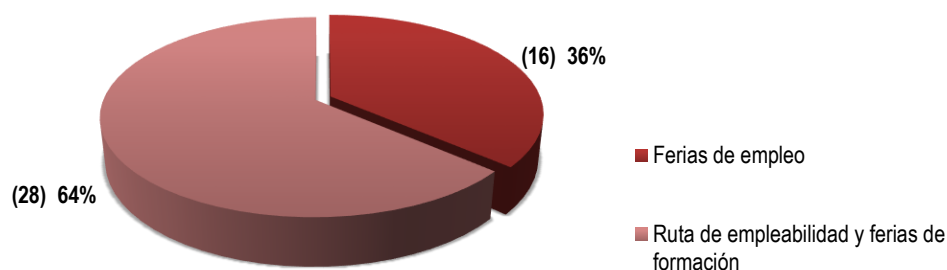
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Frente a las consultas sobre ferias de empleabilidad y formación la de mayor consulta es la información sobre la ruta de empleabilidad y ferias de formación seguido de las ferias de empleo.

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

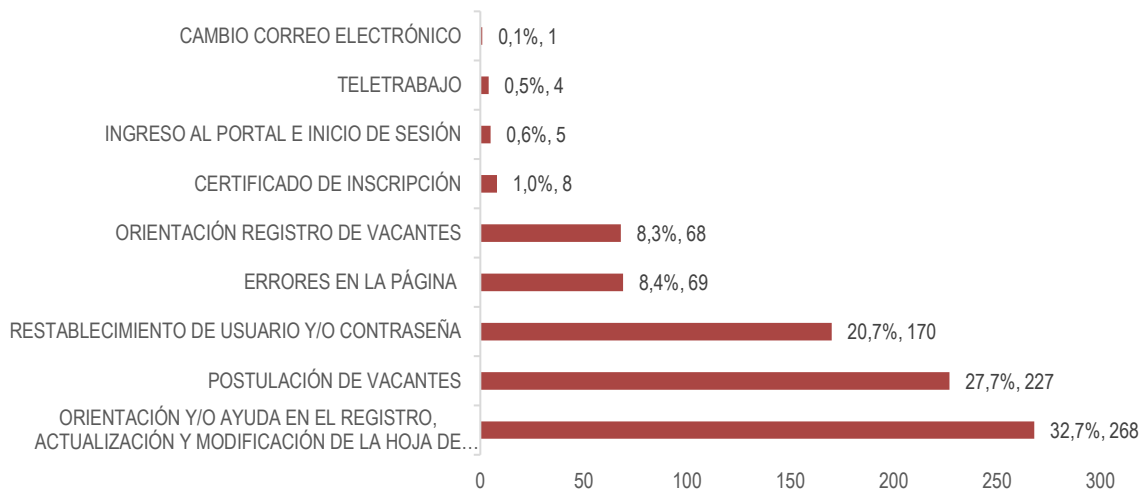


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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 noviembre:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

4. Caracterización de ciudadanos

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

Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 86,99% de participación, seguido del 6,96% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 5,03%.

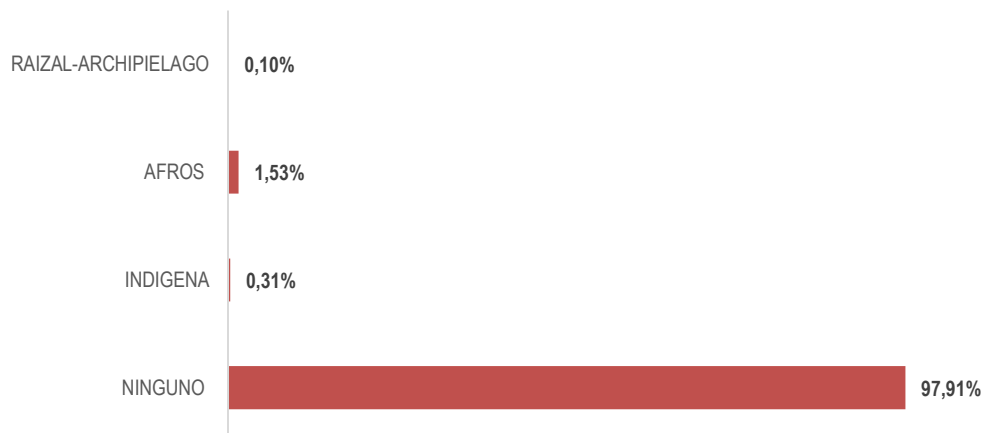
Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género femenino obtiene un 49,5%, el género masculino obtiene el 47,8%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

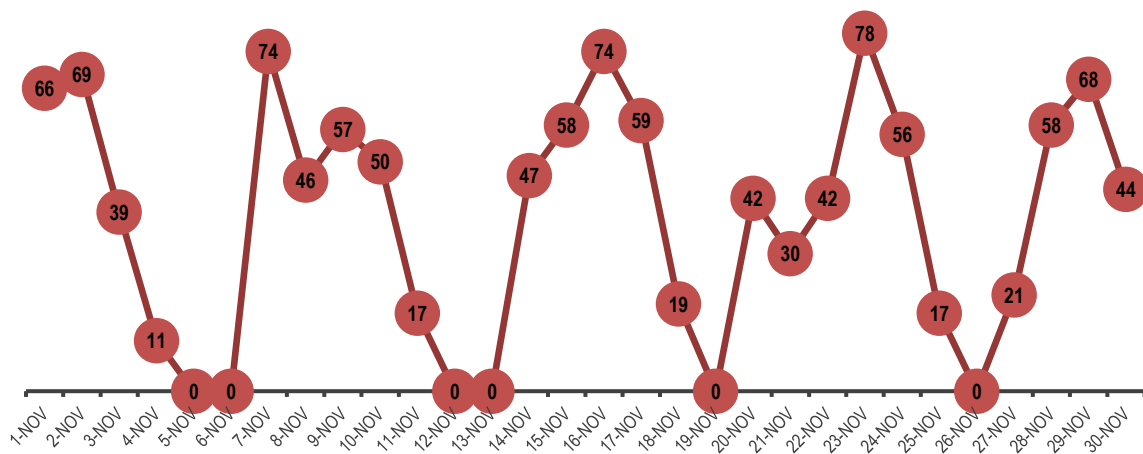
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 97,91%, seguido del 1,53% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,31% indígenas.

5. Atención Chat

Este servicio de interacción que se fundamenta en la resolución más ágil de dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de noviembre de 2017, fueron recibidas 1.195 interacciones de las cuales el 91% corresponde a información general y soporte técnico y el 9% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de noviembre es de 1087.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

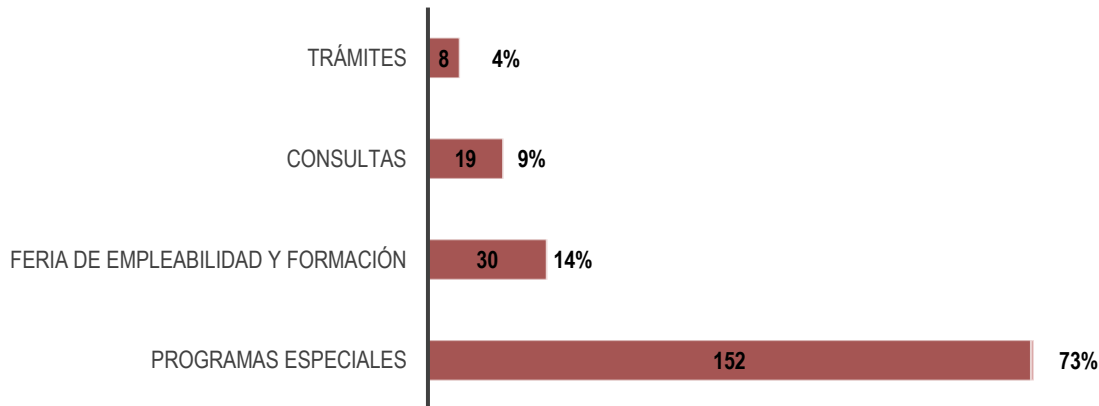


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

En la gráfica anterior, están relacionadas las interacciones entrantes y atendidas diariamente a través del canal de chat. A continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

5.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

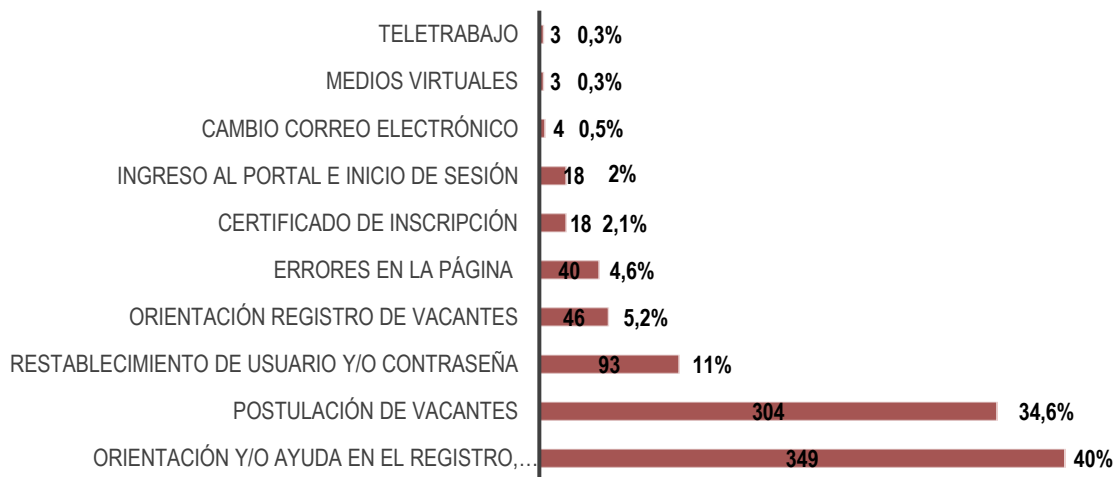


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general está relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 73%.

5.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

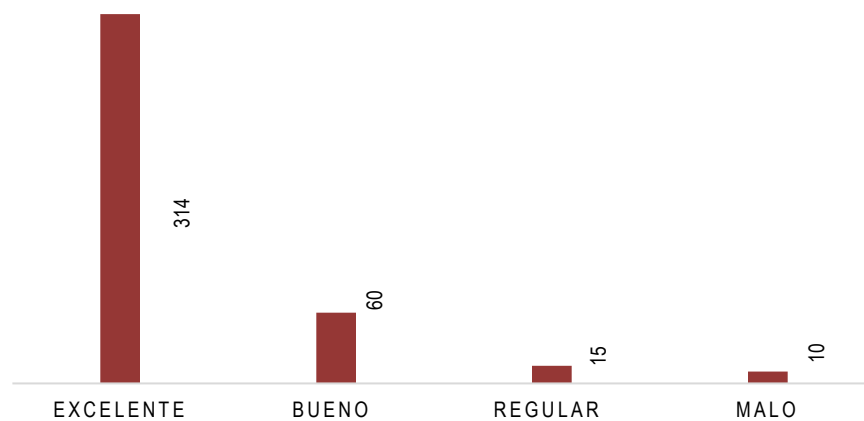
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 40%, seguido de postulación a vacantes con un 34,6%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 11%, entre otros.

6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, está relacionada la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), aplicada a 986 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 587 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 399 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

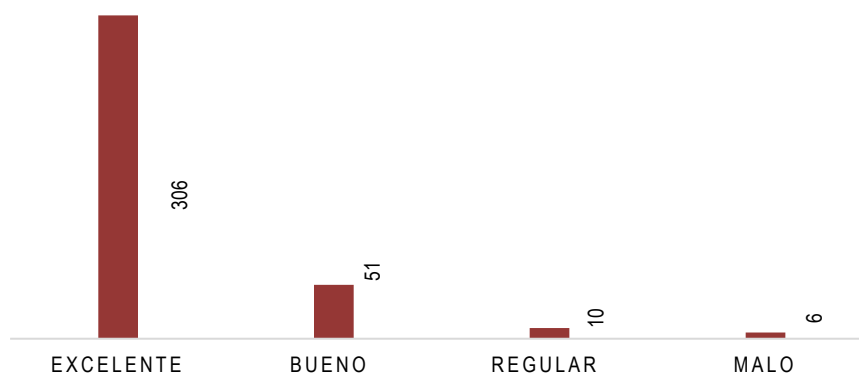


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 373 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

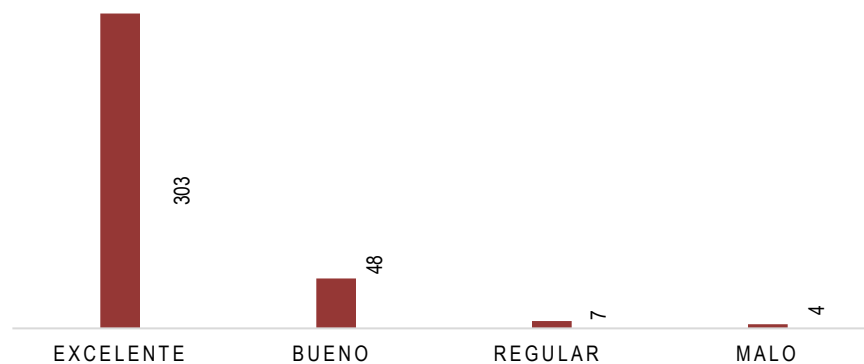


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 362 personas de las 986 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 63% (624 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La variación en la muestra en cada interrogante se debe a que las personas abandonan la encuesta sin diligenciarla totalmente.

Reporte generado con corte del 30 de noviembre de 2017.

Diciembre 18 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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