

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. Solicitudes e información en el SPE

Durante el mes de marzo se realizaron un total de 39 atenciones directamente en las instalaciones de la Unidad mediante los medios telefónico y presencial, en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, a continuación, están relacionados los porcentajes de distribución por cada uno de los medios enunciados anteriormente:

Tabla 1 Solicitudes e información SPE

Medio de Recepción	N° Requerimientos	%
Telefónico	27	69,23%
Atención presencial	12	30,77%
TOTAL	39	100,00%

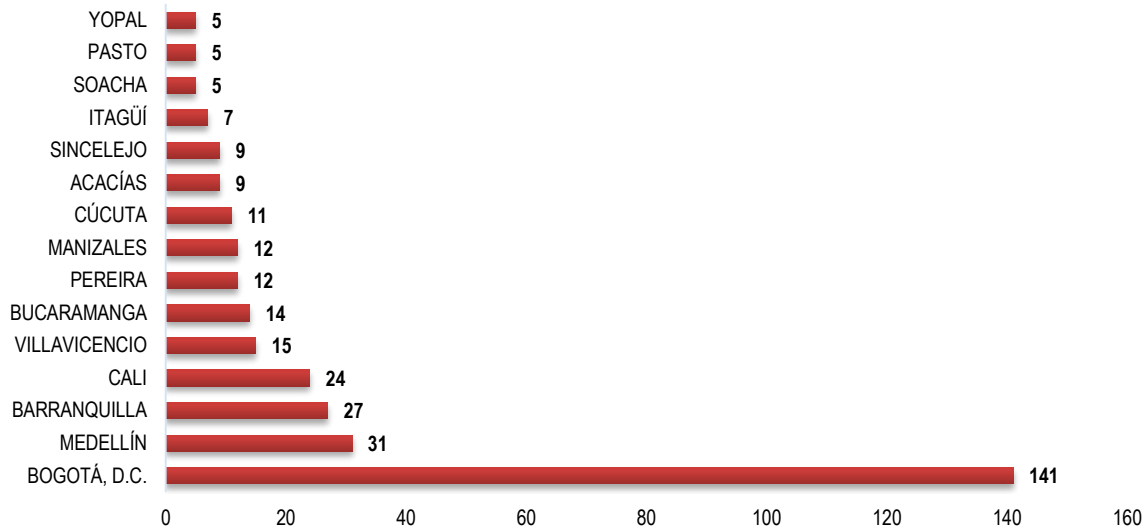
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

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.

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de marzo de 2016, fueron recibidas 464 consultas, a continuación se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

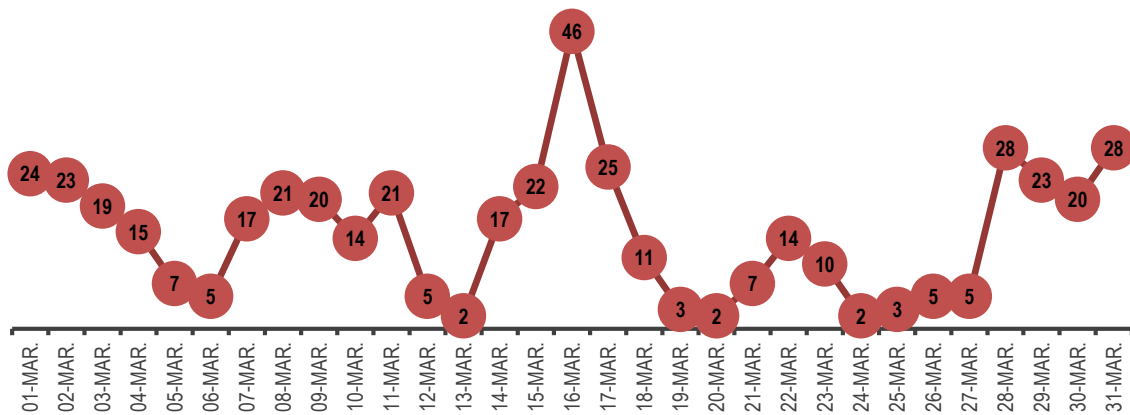
Ilustración 1 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

La ciudad que mayor radicación recibió fue Bogotá con una participación del 30,4% del total de ciudades de residencia de los usuarios, seguido de Medellín con el 6,7% y Barranquilla con el 5,8% de participación.

Ilustración 2 PQRSD recibidas por día

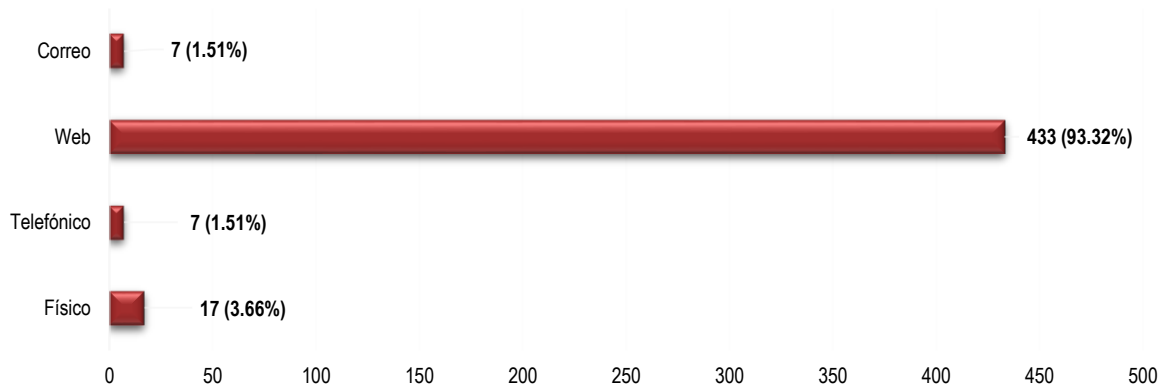


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, el día que mayor registro presentó fue el 16 de marzo, debido a que la Directora de la Unidad fue entrevistada en diversos medios de comunicación dando a conocer los resultados del Servicio Público de Empleo en febrero de 2016, de igual forma siguen las consultas por el cambio de plataforma, ya que muchos de los ciudadanos no tenían conocimiento del manejo y presentaron inconvenientes al momento de ingreso, registro, postulación de vacantes, entre otros.

La Unidad durante el mes de marzo recibió 15 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó ocho (8) 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 3 Canal de Recepción



Fuente: Informe marzo 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 93,32%, seguido de documentos físicos trasladados por otras entidades con una participación del 3,66%, correo electrónico con 1,51% (actualmente lo remiten de forma interna el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma) y 1,51% llamadas telefónicas al Call Center.

Tabla 2 Atención PQRS

Área	Asignación	%
1er Nivel (Call Center)	415	89,44%
Subdirección de Promoción	32	6,90%
Subdirección de Administración y Seguimiento	17	3,66%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	0	0%
TOTAL	464	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 89,44% (415 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado únicamente cuando la solicitud requiere atender aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que mayores asignaciones registró fue la Subdirección de Promoción con 6,90% (32 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Administración y Seguimiento 3,66% (17 solicitudes), a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología no le fueron asignadas solicitudes debido a que dichas consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento del contratista que soporta la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 10,56% (49) 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 89,44% con (415 solicitudes).

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 17 solicitudes (3,66%), la consulta más frecuente (8) corresponde a las quejas frente los Centros de Empleo por mal servicio, seguida de falsas ofertas laborales (5), solicitudes de empleo de personas con discapacidad (2), solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado y vacantes emprendimiento (1), respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 3 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	8	47,06%
Falsa oferta laboral	5	29,41%
Solicitud empleo persona con discapacidad	2	11,77%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	1	5,88%
Publicación vacante Emprendimiento	1	5,88%
TOTAL	17	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de marzo de 2016 recibió 32 solicitudes (6,90%), 19 de ellas fueron por el no pago del subsidio del programa Talentos para el Empleo, seguido de solicitudes de empleo de personas que se vieron afectadas por el cierre de la frontera con Venezuela el año pasado (6); a continuación el detalle de las solicitudes:

Tabla 4 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Quejas programa Talentos para el Empleo	19	59.38%
Solicitud de empleo persona desplazada por crisis en la frontera Venezolana	6	18.75%
Queja contra Centros de Empleo zona petrolera	4	12.50%
Quejas programa 40 mil Nuevos Empleos	3	9.38%
TOTAL	32	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

La Subdirección de Desarrollo y Tecnología no fue objeto de asignación de solicitudes durante el mes de marzo de 2016, debido a que dichas consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de marzo de 2016:

Tabla 5 Consolidado solicitudes marzo 2016

Mes	Marzo			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A2041 al A2504	464	257	207	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 6 Solicitudes en Atención

Mes	Marzo			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	415	224	191	0
Subdirección de Promoción	32	20	12	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	17	13	4	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	0	0	0	0
TOTAL	464	257	207	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que de las 464 solicitudes radicadas a la Unidad durante el mes de marzo de 2016, fueron atendidas 257 solicitudes, registrando 207 solicitudes en trámite de atención, sin que esto quiera decir que no fueron atendidas dentro de los términos correspondientes. Estas 207 solicitudes surten término en el mes de abril de 2016, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 257 solicitudes atendidas y cerradas en abril de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en 8 días aproximadamente:

Tabla 7 Listado solicitudes atendidas en marzo de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A2041	03/01/2016	Cerrado	03/10/2016	7
2	A2042	03/01/2016	Cerrado	03/23/2016	15
3	A2043	03/01/2016	Cerrado	03/17/2016	12
4	A2044	03/01/2016	Cerrado	03/10/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
130	A2170	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
131	A2171	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
132	A2172	03/09/2016	Cerrado	03/23/2016	9
133	A2173	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
5	A2045	03/01/2016	Cerrado	03/15/2016	10
6	A2046	03/01/2016	Cerrado	03/17/2016	12
7	A2047	03/01/2016	Cerrado	03/10/2016	7
8	A2048	03/01/2016	Cerrado	03/10/2016	7
9	A2049	03/01/2016	Cerrado	03/10/2016	7
10	A2050	03/01/2016	Cerrado	03/23/2016	15
11	A2051	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
12	A2052	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
13	A2053	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
14	A2054	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
15	A2055	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
16	A2056	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
17	A2057	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
18	A2058	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
19	A2059	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
20	A2060	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
21	A2061	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
22	A2062	03/01/2016	Cerrado	03/15/2016	10
23	A2063	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
24	A2064	03/01/2016	Cerrado	03/11/2016	8
25	A2065	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
26	A2066	03/02/2016	Cerrado	03/23/2016	14
27	A2067	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
28	A2068	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
29	A2069	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
30	A2070	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
31	A2071	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
32	A2072	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
33	A2073	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
34	A2074	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
35	A2075	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
36	A2076	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
37	A2077	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
38	A2078	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
39	A2080	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
40	A2081	03/02/2016	Cerrado	03/16/2016	10
41	A2079	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
42	A2082	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
43	A2083	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
44	A2084	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
45	A2085	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
46	A2086	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
47	A2087	03/02/2016	Cerrado	03/11/2016	7
48	A2088	03/03/2016	Cerrado	03/11/2016	6
49	A2089	03/03/2016	Cerrado	03/11/2016	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
134	A2175	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
135	A2176	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
136	A2177	03/09/2016	Cerrado	03/09/2016	0
137	A2178	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
138	A2179	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
139	A2180	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
140	A2181	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
141	A2182	03/09/2016	Cerrado	03/17/2016	6
142	A2183	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
143	A2184	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
144	A2185	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
145	A2186	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
146	A2187	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
147	A2188	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
148	A2189	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
149	A2190	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
150	A2191	03/09/2016	Cerrado	03/28/2016	10
151	A2192	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
152	A2193	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
153	A2194	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
154	A2195	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
155	A2198	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
156	A2199	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
157	A2200	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
158	A2201	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
159	A2203	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
160	A2205	03/10/2016	Cerrado	03/28/2016	9
161	A2206	03/11/2016	Cerrado	03/28/2016	8
162	A2207	03/11/2016	Cerrado	03/28/2016	8
163	A2208	03/11/2016	Cerrado	03/28/2016	8
164	A2209	03/11/2016	Cerrado	03/28/2016	8
165	A2210	03/11/2016	Cerrado	03/28/2016	8
166	A2211	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
167	A2212	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
168	A2214	03/11/2016	Cerrado	03/22/2016	6
169	A2215	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
170	A2216	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
171	A2217	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
172	A2218	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
173	A2219	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
174	A2220	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
175	A2221	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
176	A2222	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
177	A2223	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
178	A2224	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
50	A2090	03/03/2016	Cerrado	03/11/2016	6
51	A2091	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
52	A2092	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
53	A2093	03/03/2016	Cerrado	03/22/2016	12
54	A2094	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
55	A2095	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
56	A2096	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
57	A2097	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
58	A2098	03/03/2016	Cerrado	03/23/2016	13
59	A2099	03/03/2016	Cerrado	03/23/2016	13
60	A2100	03/03/2016	Cerrado	03/17/2016	10
61	A2101	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
62	A2102	03/03/2016	Cerrado	03/23/2016	13
63	A2103	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
64	A2104	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
65	A2105	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
66	A2106	03/03/2016	Cerrado	03/15/2016	8
67	A2107	03/04/2016	Cerrado	03/15/2016	7
68	A2108	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
69	A2109	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
70	A2110	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
71	A2111	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
72	A2112	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
73	A2113	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
74	A2114	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
75	A2115	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
76	A2116	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
77	A2117	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
78	A2118	03/04/2016	Cerrado	03/16/2016	8
79	A2119	03/04/2016	Cerrado	03/22/2016	11
80	A2120	03/04/2016	Cerrado	03/30/2016	15
81	A2121	03/04/2016	Cerrado	03/30/2016	15
82	A2122	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
83	A2123	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
84	A2124	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
85	A2125	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
86	A2126	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
87	A2127	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
88	A2128	03/05/2016	Cerrado	03/16/2016	8
89	A2129	03/06/2016	Cerrado	03/16/2016	8
90	A2130	03/06/2016	Cerrado	03/16/2016	8
91	A2131	03/06/2016	Cerrado	03/16/2016	8
92	A2132	03/06/2016	Cerrado	03/16/2016	8
93	A2133	03/06/2016	Cerrado	03/16/2016	8
94	A2134	03/07/2016	Cerrado	03/16/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
179	A2225	03/11/2016	Cerrado	03/29/2016	9
180	A2227	03/12/2016	Cerrado	03/29/2016	9
181	A2228	03/12/2016	Cerrado	03/29/2016	9
182	A2229	03/12/2016	Cerrado	03/30/2016	10
183	A2230	03/12/2016	Cerrado	03/29/2016	9
184	A2231	03/12/2016	Cerrado	03/29/2016	9
185	A2232	03/13/2016	Cerrado	03/29/2016	9
186	A2233	03/13/2016	Cerrado	03/29/2016	9
187	A2236	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
188	A2237	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
189	A2238	03/14/2016	Cerrado	03/30/2016	9
190	A2239	03/14/2016	Cerrado	03/31/2016	10
191	A2240	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
192	A2241	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
193	A2243	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
194	A2244	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
195	A2245	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
196	A2246	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
197	A2247	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
198	A2248	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
199	A2249	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
200	A2250	03/14/2016	Cerrado	03/29/2016	8
201	A2251	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
202	A2252	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
203	A2253	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
204	A2255	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
205	A2256	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
206	A2257	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
207	A2258	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
208	A2259	03/15/2016	Cerrado	03/29/2016	7
209	A2260	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
210	A2261	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
211	A2262	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
212	A2263	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
213	A2264	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
214	A2267	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
215	A2268	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
216	A2269	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
217	A2270	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
218	A2272	03/15/2016	Cerrado	03/30/2016	8
219	A2273	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
220	A2274	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
221	A2275	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
222	A2276	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
223	A2277	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
95	A2135	03/07/2016	Cerrado	03/16/2016	7
96	A2136	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
97	A2137	03/07/2016	Cerrado	03/28/2016	12
98	A2138	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
99	A2139	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
100	A2140	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
101	A2141	03/07/2016	Cerrado	03/30/2016	14
102	A2142	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
103	A2143	03/07/2016	Cerrado	03/28/2016	12
104	A2144	03/07/2016	Cerrado	03/30/2016	14
105	A2145	03/07/2016	Cerrado	03/30/2016	14
106	A2146	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	9
107	A2147	03/07/2016	Cerrado	03/17/2016	8
108	A2148	03/07/2016	Cerrado	03/22/2016	10
109	A2149	03/07/2016	Cerrado	03/22/2016	10
110	A2150	03/07/2016	Cerrado	03/22/2016	10
111	A2151	03/08/2016	Cerrado	03/08/2016	0
112	A2152	03/08/2016	Cerrado	03/22/2016	9
113	A2153	03/08/2016	Cerrado	03/22/2016	9
114	A2154	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
115	A2155	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
116	A2156	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
117	A2157	03/08/2016	Cerrado	03/22/2016	9
118	A2158	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
119	A2159	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
120	A2160	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
121	A2161	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
122	A2162	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
123	A2163	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
124	A2164	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
125	A2165	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
126	A2166	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
127	A2167	03/08/2016	Cerrado	03/09/2016	1
128	A2168	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10
129	A2169	03/08/2016	Cerrado	03/23/2016	10

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
224	A2278	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
225	A2279	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
226	A2281	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
227	A2282	03/16/2016	Cerrado	03/30/2016	7
228	A2283	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
229	A2284	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
230	A2285	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
231	A2286	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
232	A2287	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
233	A2288	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
234	A2289	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
235	A2291	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
236	A2292	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
237	A2293	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
238	A2295	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
239	A2296	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
240	A2297	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
241	A2298	03/16/2016	Cerrado	03/22/2016	3
242	A2300	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
243	A2301	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
244	A2302	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
245	A2303	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
246	A2304	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
247	A2305	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
248	A2306	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
249	A2308	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
250	A2309	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
251	A2310	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
252	A2311	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
253	A2312	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
254	A2313	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
255	A2314	03/16/2016	Cerrado	03/31/2016	8
256	A2321	03/17/2016	Cerrado	03/31/2016	7
257	A2322	03/17/2016	Cerrado	03/31/2016	7

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

A continuación, se relacionan las 207 solicitudes en trámite de atención que concluyen en abril de 2016:

Tabla 8 Solicitudes en trámite de atención abril 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A2174	03/09/2016	Abierto
2	A2196	03/10/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
105	A2402	03/27/2016	Abierto
106	A2403	03/27/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
3	A2197	03/10/2016	Abierto
4	A2202	03/10/2016	Abierto
5	A2204	03/10/2016	Abierto
6	A2213	03/11/2016	Abierto
7	A2226	03/11/2016	Abierto
8	A2234	03/14/2016	Abierto
9	A2235	03/14/2016	Abierto
10	A2242	03/14/2016	Abierto
11	A2254	03/15/2016	Abierto
12	A2265	03/15/2016	Abierto
13	A2266	03/15/2016	Abierto
14	A2271	03/15/2016	Abierto
15	A2280	03/16/2016	Abierto
16	A2290	03/16/2016	Abierto
17	A2294	03/16/2016	Abierto
18	A2299	03/16/2016	Abierto
19	A2307	03/16/2016	Abierto
20	A2315	03/16/2016	Abierto
21	A2316	03/16/2016	Abierto
22	A2317	03/16/2016	Abierto
23	A2318	03/16/2016	Abierto
24	A2319	03/17/2016	Abierto
25	A2320	03/17/2016	Abierto
26	A2323	03/17/2016	Abierto
27	A2324	03/17/2016	Abierto
28	A2325	03/17/2016	Abierto
29	A2326	03/17/2016	Abierto
30	A2327	03/17/2016	Abierto
31	A2328	03/17/2016	Abierto
32	A2329	03/17/2016	Abierto
33	A2330	03/17/2016	Abierto
34	A2331	03/17/2016	Abierto
35	A2332	03/17/2016	Abierto
36	A2333	03/17/2016	Abierto
37	A2334	03/17/2016	Abierto
38	A2335	03/17/2016	Abierto
39	A2336	03/17/2016	Abierto
40	A2337	03/17/2016	Abierto
41	A2338	03/17/2016	Abierto
42	A2339	03/17/2016	Abierto
43	A2340	03/17/2016	Abierto
44	A2341	03/17/2016	Abierto
45	A2342	03/17/2016	Abierto
46	A2343	03/17/2016	Abierto
47	A2344	03/18/2016	Abierto
48	A2345	03/18/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
107	A2404	03/27/2016	Abierto
108	A2405	03/27/2016	Abierto
109	A2406	03/28/2016	Abierto
110	A2407	03/28/2016	Abierto
111	A2408	03/28/2016	Abierto
112	A2409	03/28/2016	Abierto
113	A2410	03/28/2016	Abierto
114	A2411	03/28/2016	Abierto
115	A2412	03/28/2016	Abierto
116	A2413	03/28/2016	Abierto
117	A2414	03/28/2016	Abierto
118	A2415	03/28/2016	Abierto
119	A2416	03/28/2016	Abierto
120	A2417	03/28/2016	Abierto
121	A2418	03/28/2016	Abierto
122	A2419	03/28/2016	Abierto
123	A2420	03/28/2016	Abierto
124	A2421	03/28/2016	Abierto
125	A2422	03/28/2016	Abierto
126	A2423	03/28/2016	Abierto
127	A2424	03/28/2016	Abierto
128	A2425	03/28/2016	Abierto
129	A2426	03/28/2016	Abierto
130	A2427	03/28/2016	Abierto
131	A2428	03/28/2016	Abierto
132	A2429	03/28/2016	Abierto
133	A2430	03/28/2016	Abierto
134	A2431	03/28/2016	Abierto
135	A2432	03/28/2016	Abierto
136	A2433	03/28/2016	Abierto
137	A2434	03/29/2016	Abierto
138	A2435	03/29/2016	Abierto
139	A2436	03/29/2016	Abierto
140	A2437	03/29/2016	Abierto
141	A2438	03/29/2016	Abierto
142	A2439	03/29/2016	Abierto
143	A2440	03/29/2016	Abierto
144	A2441	03/29/2016	Abierto
145	A2442	03/29/2016	Abierto
146	A2443	03/29/2016	Abierto
147	A2444	03/29/2016	Abierto
148	A2445	03/29/2016	Abierto
149	A2446	03/29/2016	Abierto
150	A2447	03/29/2016	Abierto
151	A2448	03/29/2016	Abierto
152	A2449	03/29/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
49	A2346	03/18/2016	Abierto
50	A2347	03/18/2016	Abierto
51	A2348	03/18/2016	Abierto
52	A2349	03/18/2016	Abierto
53	A2350	03/18/2016	Abierto
54	A2351	03/18/2016	Abierto
55	A2352	03/18/2016	Abierto
56	A2353	03/18/2016	Abierto
57	A2354	03/18/2016	Abierto
58	A2355	03/19/2016	Abierto
59	A2356	03/19/2016	Abierto
60	A2357	03/19/2016	Abierto
61	A2358	03/20/2016	Abierto
62	A2359	03/20/2016	Abierto
63	A2360	03/21/2016	Abierto
64	A2361	03/21/2016	Abierto
65	A2362	03/21/2016	Abierto
66	A2363	03/21/2016	Abierto
67	A2364	03/21/2016	Abierto
68	A2365	03/21/2016	Abierto
69	A2366	03/21/2016	Abierto
70	A2367	03/22/2016	Abierto
71	A2368	03/22/2016	Abierto
72	A2369	03/22/2016	Abierto
73	A2370	03/22/2016	Abierto
74	A2371	03/22/2016	Abierto
75	A2372	03/22/2016	Abierto
76	A2373	03/22/2016	Abierto
77	A2374	03/22/2016	Abierto
78	A2375	03/22/2016	Abierto
79	A2376	03/22/2016	Abierto
80	A2377	03/22/2016	Abierto
81	A2378	03/22/2016	Abierto
82	A2379	03/22/2016	Abierto
83	A2380	03/22/2016	Abierto
84	A2381	03/23/2016	Abierto
85	A2382	03/23/2016	Abierto
86	A2383	03/23/2016	Abierto
87	A2384	03/23/2016	Abierto
88	A2385	03/23/2016	Abierto
89	A2386	03/23/2016	Abierto
90	A2387	03/23/2016	Abierto
91	A2388	03/23/2016	Abierto
92	A2389	03/23/2016	Abierto
93	A2390	03/23/2016	Abierto
94	A2391	03/24/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
153	A2450	03/29/2016	Abierto
154	A2451	03/29/2016	Abierto
155	A2452	03/29/2016	Abierto
156	A2453	03/29/2016	Abierto
157	A2454	03/29/2016	Abierto
158	A2455	03/29/2016	Abierto
159	A2456	03/29/2016	Abierto
160	A2457	03/30/2016	Abierto
161	A2458	03/30/2016	Abierto
162	A2459	03/30/2016	Abierto
163	A2460	03/30/2016	Abierto
164	A2461	03/30/2016	Abierto
165	A2462	03/30/2016	Abierto
166	A2463	03/30/2016	Abierto
167	A2464	03/30/2016	Abierto
168	A2465	03/30/2016	Abierto
169	A2466	03/30/2016	Abierto
170	A2467	03/30/2016	Abierto
171	A2468	03/30/2016	Abierto
172	A2469	03/30/2016	Abierto
173	A2470	03/30/2016	Abierto
174	A2471	03/30/2016	Abierto
175	A2472	03/30/2016	Abierto
176	A2473	03/30/2016	Abierto
177	A2474	03/30/2016	Abierto
178	A2475	03/30/2016	Abierto
179	A2476	03/30/2016	Abierto
180	A2477	03/31/2016	Abierto
181	A2478	03/31/2016	Abierto
182	A2479	03/31/2016	Abierto
183	A2480	03/31/2016	Abierto
184	A2481	03/31/2016	Abierto
185	A2482	03/31/2016	Abierto
186	A2483	03/31/2016	Abierto
187	A2484	03/31/2016	Abierto
188	A2485	03/31/2016	Abierto
189	A2486	03/31/2016	Abierto
190	A2487	03/31/2016	Abierto
191	A2488	03/31/2016	Abierto
192	A2489	03/31/2016	Abierto
193	A2490	03/31/2016	Abierto
194	A2491	03/31/2016	Abierto
195	A2492	03/31/2016	Abierto
196	A2493	03/31/2016	Abierto
197	A2494	03/31/2016	Abierto
198	A2495	03/31/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
95	A2392	03/24/2016	Abierto
96	A2393	03/25/2016	Abierto
97	A2394	03/25/2016	Abierto
98	A2395	03/25/2016	Abierto
99	A2396	03/26/2016	Abierto
100	A2397	03/26/2016	Abierto
101	A2398	03/26/2016	Abierto
102	A2399	03/26/2016	Abierto
103	A2400	03/26/2016	Abierto
104	A2401	03/27/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
199	A2496	03/31/2016	Abierto
200	A2497	03/31/2016	Abierto
201	A2498	03/31/2016	Abierto
202	A2499	03/31/2016	Abierto
203	A2500	03/31/2016	Abierto
204	A2501	03/31/2016	Abierto
205	A2502	03/31/2016	Abierto
206	A2503	03/31/2016	Abierto
207	A2504	03/31/2016	Abierto

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 2016 se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 238 solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de ley:

Tabla 5 Solicitudes radicadas en febrero con atención cerrada en marzo de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A1574	02/09/2016	Cerrado	03/01/2016	15
2	A1587	02/09/2016	Cerrado	03/01/2016	15
3	A1596	02/09/2016	Cerrado	03/01/2016	15
4	A1605	02/10/2016	Cerrado	03/01/2016	14
5	A1613	02/10/2016	Cerrado	03/02/2016	15
6	A1616	02/10/2016	Cerrado	03/01/2016	14
7	A1623	02/11/2016	Cerrado	03/01/2016	13
8	A1633	02/11/2016	Cerrado	03/01/2016	13
9	A1634	02/11/2016	Cerrado	03/01/2016	13
10	A1638	02/11/2016	Cerrado	03/01/2016	13
11	A1653	02/12/2016	Cerrado	03/01/2016	12
12	A1659	02/12/2016	Cerrado	03/01/2016	12
13	A1682	02/13/2016	Cerrado	03/02/2016	13
14	A1687	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
15	A1691	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
16	A1692	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
17	A1693	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
18	A1697	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
19	A1702	02/15/2016	Cerrado	03/01/2016	11
20	A1703	02/15/2016	Cerrado	03/07/2016	15
21	A1705	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
22	A1707	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
23	A1709	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
24	A1712	02/15/2016	Cerrado	03/01/2016	11
25	A1717	02/15/2016	Cerrado	03/02/2016	12
26	A1720	02/16/2016	Cerrado	03/02/2016	11

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
120	A1922	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
121	A1923	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
122	A1924	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
123	A1925	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
124	A1926	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
125	A1927	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
126	A1928	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
127	A1929	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
128	A1930	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
129	A1931	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
130	A1932	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
131	A1933	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
132	A1934	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
133	A1935	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
134	A1936	02/24/2016	Cerrado	03/14/2016	13
135	A1937	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
136	A1938	02/24/2016	Cerrado	03/16/2016	15
137	A1939	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
138	A1940	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
139	A1941	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
140	A1942	02/24/2016	Cerrado	03/07/2016	8
141	A1943	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
142	A1944	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
143	A1945	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
144	A1946	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
145	A1947	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
27	A1727	02/16/2016	Cerrado	03/02/2016	11
28	A1737	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
29	A1741	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
30	A1745	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
31	A1746	02/16/2016	Cerrado	03/04/2016	13
32	A1747	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
33	A1748	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
34	A1749	02/16/2016	Cerrado	03/08/2016	15
35	A1760	02/16/2016	Cerrado	03/07/2016	14
36	A1761	02/16/2016	Cerrado	03/07/2016	14
37	A1764	02/16/2016	Cerrado	03/01/2016	10
38	A1767	02/16/2016	Cerrado	03/04/2016	13
39	A1772	02/17/2016	Cerrado	03/01/2016	9
40	A1776	02/17/2016	Cerrado	03/01/2016	9
41	A1784	02/17/2016	Cerrado	03/01/2016	9
42	A1791	02/17/2016	Cerrado	03/01/2016	9
43	A1812	02/18/2016	Cerrado	03/01/2016	8
44	A1814	02/18/2016	Cerrado	03/11/2016	16
45	A1833	02/19/2016	Cerrado	03/11/2016	15
46	A1836	02/19/2016	Cerrado	03/07/2016	11
47	A1837	02/19/2016	Cerrado	03/01/2016	7
48	A1838	02/19/2016	Cerrado	03/01/2016	7
49	A1840	02/19/2016	Cerrado	03/04/2016	10
50	A1851	02/19/2016	Cerrado	03/07/2016	11
51	A1853	02/19/2016	Cerrado	03/02/2016	8
52	A1854	02/19/2016	Cerrado	03/01/2016	7
53	A1855	02/19/2016	Cerrado	03/04/2016	10
54	A1856	02/19/2016	Cerrado	03/01/2016	7
55	A1857	02/20/2016	Cerrado	03/01/2016	7
56	A1858	02/20/2016	Cerrado	03/02/2016	8
57	A1859	02/20/2016	Cerrado	03/02/2016	8
58	A1860	02/20/2016	Cerrado	03/02/2016	8
59	A1861	02/20/2016	Cerrado	03/02/2016	8
60	A1862	02/21/2016	Cerrado	03/02/2016	8
61	A1863	02/21/2016	Cerrado	03/03/2016	9
62	A1864	02/21/2016	Cerrado	03/03/2016	9
63	A1865	02/21/2016	Cerrado	03/03/2016	9
64	A1866	02/22/2016	Cerrado	03/14/2016	15
65	A1867	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
66	A1868	02/22/2016	Cerrado	03/14/2016	15
67	A1869	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
68	A1870	02/22/2016	Cerrado	03/01/2016	6
69	A1871	02/22/2016	Cerrado	03/01/2016	6
70	A1872	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
71	A1873	02/22/2016	Cerrado	03/14/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
146	A1948	02/25/2016	Cerrado	03/14/2016	12
147	A1949	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
148	A1950	02/25/2016	Cerrado	03/09/2016	9
149	A1951	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
150	A1952	02/25/2016	Cerrado	03/15/2016	13
151	A1953	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
152	A1954	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
153	A1955	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
154	A1956	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
155	A1957	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
156	A1958	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
157	A1959	02/25/2016	Cerrado	03/09/2016	9
158	A1960	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
159	A1961	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
160	A1962	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
161	A1963	02/25/2016	Cerrado	03/07/2016	7
162	A1964	02/25/2016	Cerrado	03/08/2016	8
163	A1965	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
164	A1966	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
165	A1967	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
166	A1968	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
167	A1969	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
168	A1970	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
169	A1971	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
170	A1972	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
171	A1973	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
172	A1974	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
173	A1975	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
174	A1976	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
175	A1977	02/26/2016	Cerrado	03/18/2016	15
176	A1978	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
177	A1979	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
178	A1980	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
179	A1981	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
180	A1982	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
181	A1983	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
182	A1984	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
183	A1985	02/26/2016	Cerrado	03/17/2016	15
184	A1986	02/26/2016	Cerrado	03/09/2016	9
185	A1987	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
186	A1988	02/26/2016	Cerrado	03/18/2016	15
187	A1989	02/26/2016	Cerrado	03/18/2016	15
188	A1990	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
189	A1991	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8
190	A1992	02/26/2016	Cerrado	03/08/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
72	A1874	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
73	A1875	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
74	A1876	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
75	A1877	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
76	A1878	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
77	A1879	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
78	A1880	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
79	A1881	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
80	A1882	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
81	A1883	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
82	A1884	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
83	A1885	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
84	A1886	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
85	A1887	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
86	A1888	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
87	A1889	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
88	A1890	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
89	A1891	02/22/2016	Cerrado	03/14/2016	15
90	A1892	02/22/2016	Cerrado	03/03/2016	8
91	A1893	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
92	A1894	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
93	A1895	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
94	A1896	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
95	A1897	02/23/2016	Cerrado	03/09/2016	11
96	A1898	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
97	A1899	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
98	A1900	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
99	A1901	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
100	A1902	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
101	A1903	02/23/2016	Cerrado	03/03/2016	7
102	A1904	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
103	A1905	02/23/2016	Cerrado	03/14/2016	14
104	A1906	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
105	A1907	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
106	A1908	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
107	A1909	02/23/2016	Cerrado	03/07/2016	9
108	A1910	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
109	A1911	02/23/2016	Cerrado	03/14/2016	14
110	A1912	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
111	A1913	02/23/2016	Cerrado	03/09/2016	11
112	A1914	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
113	A1915	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
114	A1916	02/23/2016	Cerrado	03/04/2016	8
115	A1917	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
116	A1918	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
191	A1993	02/27/2016	Cerrado	03/08/2016	7
192	A1994	02/27/2016	Cerrado	03/08/2016	7
193	A1995	02/27/2016	Cerrado	03/08/2016	7
194	A1996	02/27/2016	Cerrado	03/08/2016	7
195	A1997	02/27/2016	Cerrado	03/08/2016	7
196	A1998	02/27/2016	Cerrado	03/09/2016	8
197	A1999	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
198	A2000	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
199	A2001	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
200	A2002	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
201	A2003	02/28/2016	Cerrado	03/10/2016	9
202	A2004	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
203	A2005	02/28/2016	Cerrado	03/08/2016	7
204	A2006	02/28/2016	Cerrado	03/09/2016	8
205	A2007	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
206	A2008	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
207	A2009	02/29/2016	Cerrado	03/16/2016	12
208	A2010	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
209	A2011	02/29/2016	Cerrado	03/22/2016	15
210	A2012	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
211	A2013	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
212	A2014	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
213	A2015	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
214	A2016	02/29/2016	Cerrado	03/15/2016	11
215	A2017	02/29/2016	Cerrado	03/15/2016	11
216	A2018	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
217	A2019	02/29/2016	Cerrado	03/15/2016	11
218	A2020	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
219	A2021	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
220	A2022	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
221	A2023	02/29/2016	Cerrado	03/23/2016	16
222	A2024	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
223	A2025	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
224	A2026	02/29/2016	Cerrado	03/22/2016	15
225	A2027	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
226	A2028	02/29/2016	Cerrado	03/09/2016	7
227	A2029	02/29/2016	Cerrado	03/22/2016	15
228	A2030	02/29/2016	Cerrado	03/23/2016	16
229	A2031	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
230	A2032	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
231	A2033	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
232	A2034	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
233	A2035	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
234	A2036	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
235	A2037	02/29/2016	Cerrado	03/17/2016	13

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
117	A1919	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
118	A1920	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7
119	A1921	02/24/2016	Cerrado	03/04/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
236	A2038	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
237	A2039	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8
238	A2040	02/29/2016	Cerrado	03/10/2016	8

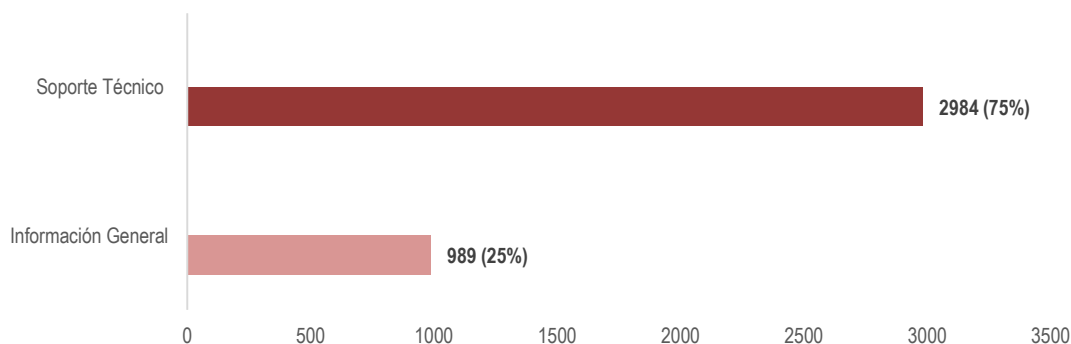
4. Atención Canal telefónico Call Center (IVR)

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 Bogotá.

En este canal, durante el mes de marzo de 2016, se recibieron un total de 6171 llamadas de las cuales el 64,4% corresponden a información general y soporte técnico, el 35,6% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad en marzo es de 3973, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 4 Atención canal telefónico



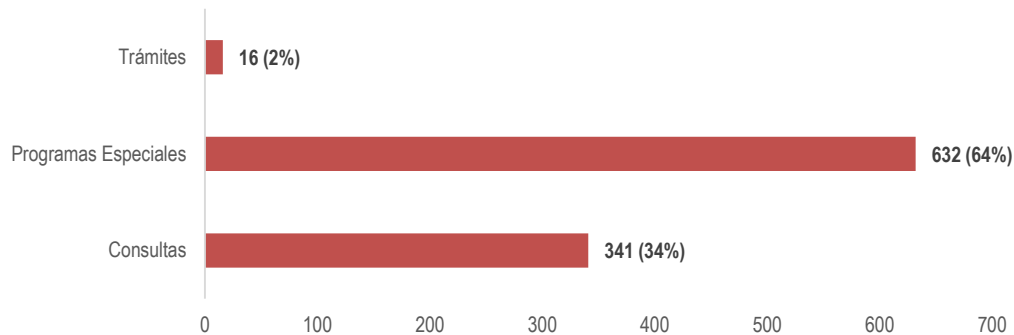
Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

El nivel de satisfacción del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 97% para el mes de marzo de 2016, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos.

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 prestados por la Unidad, como evidencia de ello en la gráfica que se encuentra a continuación está relacionada la información:

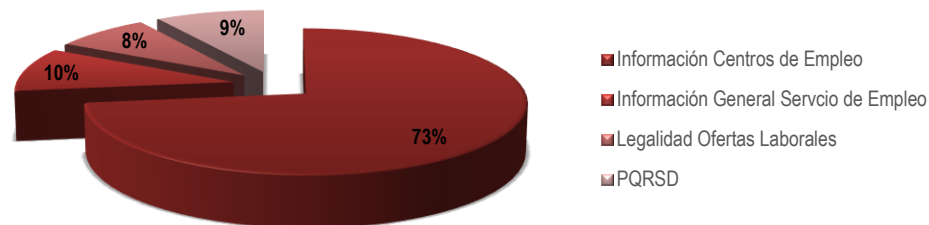
Ilustración 5 Tipificación Call Center marzo 2016



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, información general de servicios brindados por el Servicio Público de Empleo y PQRSD durante el mes de marzo de 2016.

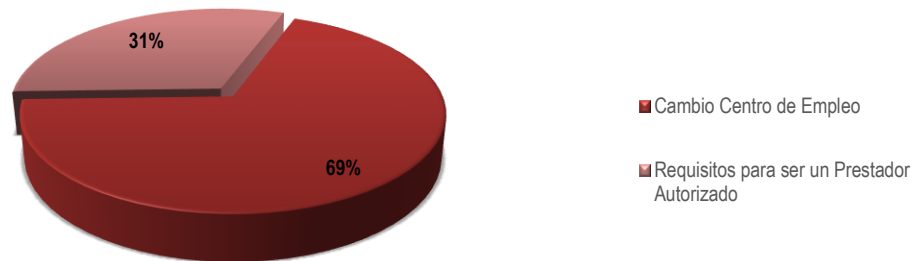
Ilustración 6 Consultas marzo 2016



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Las consultas para el trámite de cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de marzo de 2016.

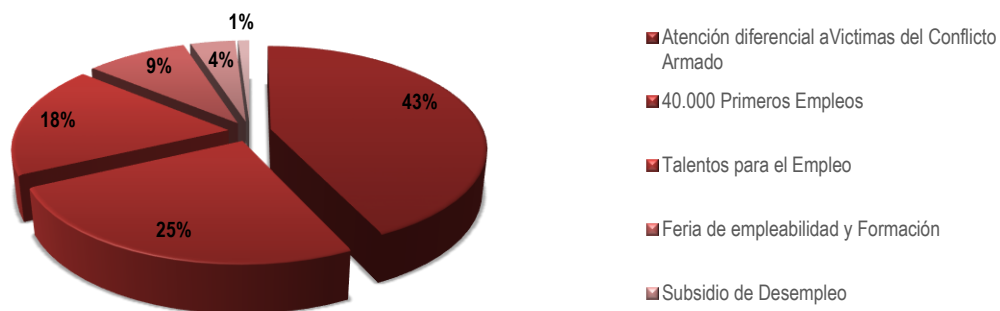
Ilustración 7 Consulta de trámites



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en marzo de 2016 fue sobre Atención a Víctimas del conflicto armado, seguido del programa de 40 mil nuevos empleos, Talento para el Empleo, entre otros. Información que puede ser consultada en la siguiente gráfica:

Ilustración 8 Programas especiales



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 9 Tipificación soporte técnico

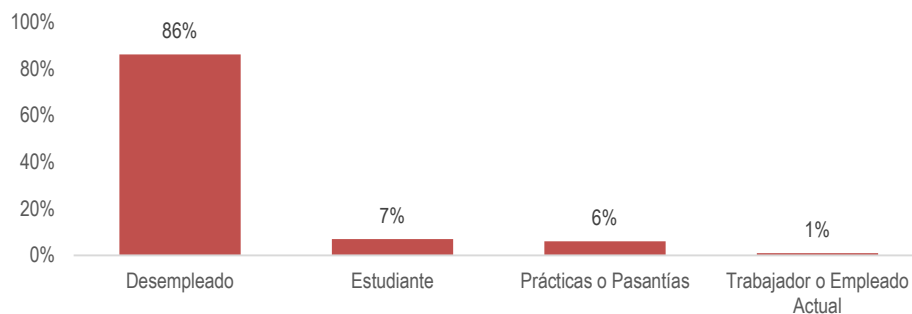


Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

5. Caracterización de ciudadanos

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

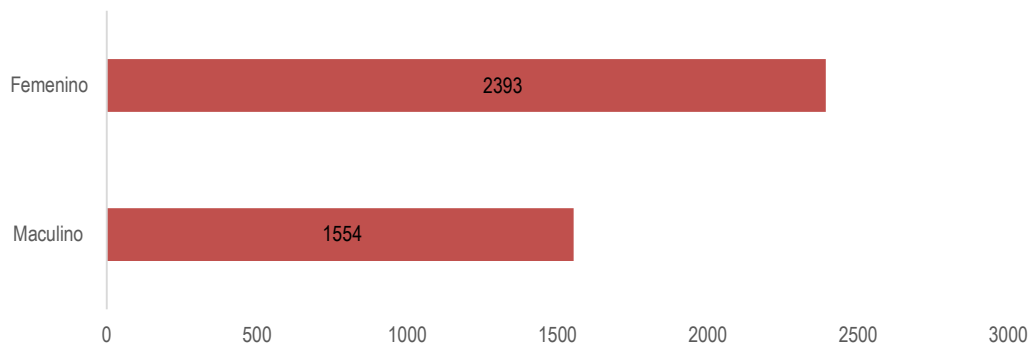
Ilustración 10 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

Dentro de la caracterización, en relación con el concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados con una participación del 86%, seguido del 7% de trabajadores o empleados actuales, y un 6% de consultas realizadas por estudiantes.

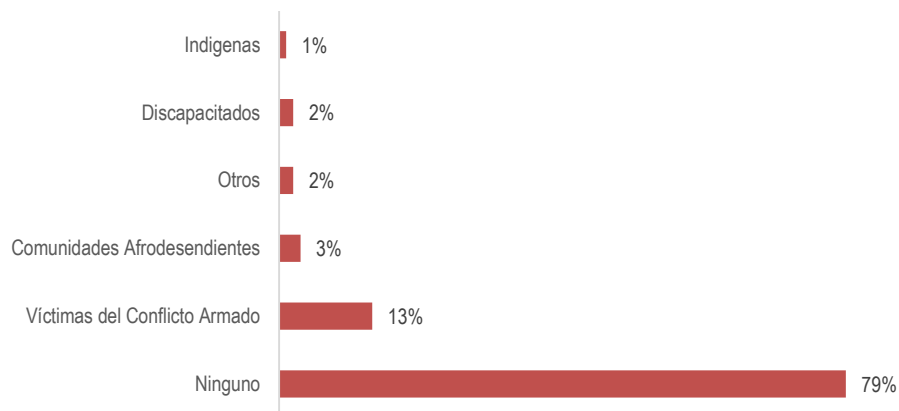
Ilustración 11 Tipificación género



Fuente: Informe marzo Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, se evidencia que el género femenino registra un 61% en las comunicaciones, mientras que el género masculino obtiene el 39%.

Ilustración 12 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 79%, seguido del 13% de ciudadanos que indican ser “Víctimas del Conflicto Armado”, un 3% de ciudadanos Afrodescendientes.

Reporte generado con corte del 31 de Marzo de 2016.

Abril 13 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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