



Servicio  
de Empleo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

# ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Informe Enero 2016



## 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 la SPE

Durante el mes de enero se realizaron un total de 37 atenciones directamente en la instalaciones de la Unidad mediante los medios telefónico y presencial, en las cuales se brindó información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, a continuación se muestran los porcentajes de distribución por cada uno de los medios:

Tabla 1 Solicitudes e información SPE

Medio de Recepción	N° Requerimientos	%
Telefónico	17	45,95%
Atención presencial	20	54,05%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

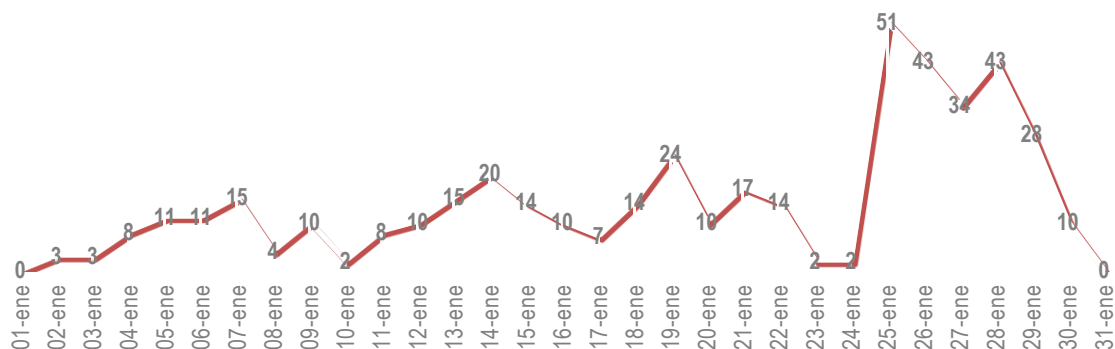
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

### 2. Atención PQRS

Las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos 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 se clasifica 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 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 enero de 2016, fueron recibidas 443 consultas, a continuación se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

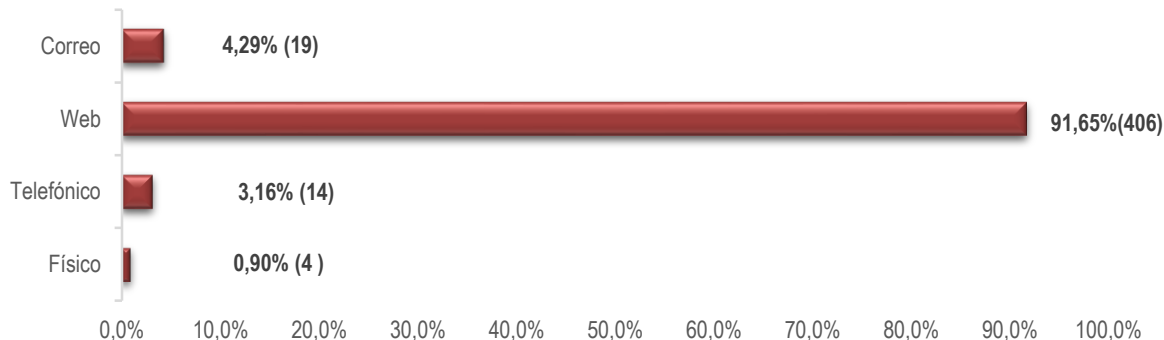
Ilustración 1 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, los días que mayor registro de PQRSD fue entre el 25 y 29 de enero, debido al 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.

Ilustración 2 Canal de Recepción



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer su PQRSD es a través del formulario Web dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link “Contáctenos” ([www.http://servicioempleo.emtelco.co/](http://servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 91,65%, seguido de la radicación de PQRSD por correo electrónico (actualmente lo remite de forma interna el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma) con una participación del 4,29%, seguido del telefónico con 3,16% y 0,90% en medio físico.

Tabla 2 Atención PQRSD

Área	Asignación	%
------	------------	---

Área	Asignación	%
1er Nivel (Call Center)	389	87,81%
Subdirección de Promoción	25	5,64%
Subdirección de Administración y Seguimiento	21	4,74%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	8	1,81%
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>100,00%</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 87,81% (389 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 un 5,64% (25 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Administración y Seguimiento 4,74% (21 solicitudes), y de Desarrollo y Tecnología con un 1,81% (8 solicitudes).

## 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 a los diferentes programas desarrollados por el Ministerio del trabajo y la Unidad, registrando el 87,81% con (389 solicitudes).

## 2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 21 solicitudes (4,74%), la consulta más frecuente corresponde a las quejas frente los Centros de Empleo por mal servicio (10), seguida de la normatividad para ser un prestador y autorizado, y solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado (3) respectivamente. En la tabla que se encuentra a continuación son especificados los motivos de consulta:

Tabla 3 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	10	47,62%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	3	14,29%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	3	14,29%
Falsa oferta laboral	2	9,52%
Solicitud empleo persona con discapacidad	2	9,52%
Solicitud subsidio de desempleo	1	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de enero de 2016 recibió 25 solicitudes (5,64%), la queja reiterada corresponde a problemas en la entrega de subsidios del Programa Talentos para el Empleo (18), seguido de la queja para el programa de 40.000 nuevos empleos (5); a continuación el detalle de las solicitudes:

Tabla 4 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Quejas programa Talentos para el Empleo	18	72,00%
Quejas programa 40 mil Nuevos Empleos	5	20,00%
Queja contra Centros de Empleo zona petrolera	2	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

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

## 2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología le fueron asignadas 8 solicitudes (2%), la atención para ésta dependencia se mantiene ya que prestan el soporte avanzado de la plataforma (5). A continuación una relación detallada de la tipología atendida durante el mes de enero:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Soporte plataforma	5	62,50%
Error en plataforma	2	25,00%
Eliminación de registro	1	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

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

## 3. Consolidado PQRSD recibidas mes de enero de 2016:

Tabla 6 Consolidado solicitudes enero 2015

Mes	Enero			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A979 al A1421	443	263	180	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 7 Solicitudes en Atención

Mes	Enero			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	389	246	143	0
Subdirección de Promoción	25	3	22	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	21	7	14	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	8	7	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>263</b>	<b>180</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 443 solicitudes radicadas a la Unidad durante el mes de enero de 2016, fueron atendidas 263 solicitudes, registrando 180 solicitudes en trámite de atención, sin que esto quiera decir que no fueron atendidas dentro de los términos correspondientes. Estas 180 solicitudes surten término en el mes de febrero de 2016, esto obedece a la fecha de radicación en que fueron registradas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación son detalladas las 263 solicitudes atendidas y cerradas en enero de 2016:

Tabla 8 Listado solicitudes atendidas en enero de 2016

N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A979	01/02/2016	Cerrado	01/07/2016	4	133	A1118	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5
2	A980	01/02/2016	Cerrado	01/07/2016	4	134	A1119	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5
3	A981	01/02/2016	Cerrado	01/07/2016	4	135	A1120	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5
4	A982	01/03/2016	Cerrado	01/06/2016	3	136	A1121	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5
5	A983	01/03/2016	Cerrado	01/07/2016	4	137	A1122	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5
6	A984	01/03/2016	Cerrado	01/07/2016	4	138	A1123	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
7	A985	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	139	A1124	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
8	A986	01/04/2016	Cerrado	01/22/2016	14	140	A1125	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
9	A987	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	141	A1126	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
10	A988	01/04/2016	Cerrado	01/13/2016	7	142	A1127	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
11	A989	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	143	A1128	01/17/2016	Cerrado	01/22/2016	5
12	A990	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	144	A1129	01/17/2016	Cerrado	01/26/2016	7
13	A991	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	145	A1130	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
14	A992	01/04/2016	Cerrado	01/07/2016	3	146	A1131	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
15	A993	01/05/2016	Cerrado	01/07/2016	2	147	A1132	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
16	A994	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	148	A1133	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
17	A995	01/05/2016	Cerrado	01/26/2016	15	149	A1134	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
18	A996	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	150	A1135	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
19	A997	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	151	A1136	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
20	A998	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	152	A1137	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
21	A999	01/05/2016	Cerrado	01/12/2016	5	153	A1138	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
22	A1000	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	154	A1140	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
23	A1001	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	155	A1141	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
24	A1002	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	156	A1142	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
25	A1003	01/05/2016	Cerrado	01/08/2016	3	157	A1143	01/18/2016	Cerrado	01/22/2016	4
26	A1004	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	158	A1144	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
27	A1005	01/06/2016	Cerrado	01/07/2016	1	159	A1145	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
28	A1006	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	160	A1146	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
29	A1007	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	161	A1147	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
30	A1008	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	162	A1148	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
31	A1009	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	163	A1149	01/19/2016	Cerrado	01/25/2016	4
32	A1010	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	164	A1150	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
33	A1011	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	165	A1151	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
34	A1012	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	166	A1152	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
35	A1013	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	167	A1153	01/19/2016	Cerrado	01/26/2016	5
36	A1014	01/06/2016	Cerrado	01/08/2016	2	168	A1155	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
37	A1015	01/07/2016	Cerrado	01/08/2016	1	169	A1156	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3



N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
38	A1016	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
39	A1017	01/07/2016	Cerrado	01/08/2016	1
40	A1018	01/07/2016	Cerrado	01/08/2016	1
41	A1019	01/07/2016	Cerrado	01/12/2016	3
42	A1020	01/07/2016	Cerrado	01/12/2016	3
43	A1021	01/07/2016	Cerrado	01/12/2016	3
44	A1022	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
45	A1023	01/07/2016	Cerrado	01/12/2016	3
46	A1024	01/07/2016	Cerrado	01/13/2016	4
47	A1025	01/07/2016	Cerrado	01/13/2016	4
48	A1026	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
49	A1027	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
50	A1028	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
51	A1029	01/07/2016	Cerrado	01/14/2016	5
52	A1030	01/08/2016	Cerrado	01/14/2016	4
53	A1031	01/08/2016	Cerrado	01/14/2016	4
54	A1032	01/08/2016	Cerrado	01/15/2016	5
55	A1033	01/08/2016	Cerrado	01/15/2016	5
56	A1035	01/08/2016	Cerrado	01/15/2016	5
57	A1036	01/08/2016	Cerrado	01/15/2016	5
58	A1038	01/09/2016	Cerrado	01/15/2016	4
59	A1039	01/09/2016	Cerrado	01/15/2016	4
60	A1040	01/09/2016	Cerrado	01/15/2016	4
61	A1041	01/09/2016	Cerrado	01/15/2016	4
62	A1042	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
63	A1043	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
64	A1044	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
65	A1045	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
66	A1046	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
67	A1047	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
68	A1048	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
69	A1049	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
70	A1050	01/10/2016	Cerrado	01/15/2016	4
71	A1052	01/11/2016	Cerrado	01/15/2016	4
72	A1053	01/11/2016	Cerrado	01/15/2016	4
73	A1054	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
74	A1055	01/12/2016	Cerrado	01/22/2016	8
75	A1056	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
76	A1057	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
77	A1058	01/12/2016	Cerrado	01/26/2016	10
78	A1059	01/12/2016	Cerrado	01/26/2016	10
79	A1060	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
80	A1061	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
81	A1062	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3
82	A1063	01/12/2016	Cerrado	01/15/2016	3

N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
170	A1157	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
171	A1158	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
172	A1159	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
173	A1161	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
174	A1162	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
175	A1163	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
176	A1164	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
177	A1165	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
178	A1166	01/19/2016	Cerrado	01/22/2016	3
179	A1168	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
180	A1169	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
181	A1170	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
182	A1171	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
183	A1172	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
184	A1173	01/20/2016	Cerrado	01/22/2016	2
185	A1174	01/20/2016	Cerrado	01/26/2016	4
186	A1175	01/20/2016	Cerrado	01/26/2016	4
187	A1176	01/20/2016	Cerrado	01/26/2016	4
188	A1177	01/20/2016	Cerrado	01/26/2016	4
189	A1178	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
190	A1179	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
191	A1181	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
192	A1182	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
193	A1183	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
194	A1184	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
195	A1186	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
196	A1187	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
197	A1188	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
198	A1190	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
199	A1191	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
200	A1192	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
201	A1193	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
202	A1194	01/21/2016	Cerrado	01/26/2016	3
203	A1195	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
204	A1196	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
205	A1197	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
206	A1199	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
207	A1202	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
208	A1203	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
209	A1204	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
210	A1205	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
211	A1207	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
212	A1208	01/22/2016	Cerrado	01/26/2016	2
213	A1210	01/23/2016	Cerrado	01/26/2016	2
214	A1212	01/24/2016	Cerrado	01/26/2016	2

N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
83	A1064	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
84	A1066	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
85	A1068	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
86	A1069	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
87	A1070	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
88	A1071	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
89	A1072	01/13/2016	Cerrado	01/26/2016	9
90	A1074	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
91	A1075	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
92	A1076	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
93	A1077	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
94	A1078	01/13/2016	Cerrado	01/15/2016	2
95	A1079	01/14/2016	Cerrado	01/22/2016	6
96	A1080	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
97	A1081	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
98	A1082	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
99	A1083	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
100	A1084	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
101	A1085	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
102	A1086	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
103	A1087	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
104	A1088	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
105	A1090	01/14/2016	Cerrado	01/15/2016	1
106	A1091	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
107	A1092	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
108	A1093	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
109	A1094	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
110	A1095	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
111	A1096	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
112	A1097	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
113	A1098	01/14/2016	Cerrado	01/21/2016	5
114	A1099	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
115	A1100	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
116	A1101	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
117	A1102	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
118	A1103	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
119	A1104	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
120	A1105	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
121	A1106	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
122	A1107	01/15/2016	Cerrado	01/26/2016	7
123	A1108	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
124	A1109	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
125	A1110	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
126	A1111	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4
127	A1112	01/15/2016	Cerrado	01/21/2016	4

N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
215	A1213	01/25/2016	Cerrado	01/26/2016	1
216	A1214	01/25/2016	Cerrado	01/26/2016	1
217	A1216	01/25/2016	Cerrado	01/26/2016	1
218	A1219	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
219	A1220	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
220	A1221	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
221	A1226	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
222	A1229	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
223	A1232	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
224	A1233	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
225	A1236	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
226	A1239	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
227	A1241	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
228	A1243	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
229	A1244	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
230	A1248	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
231	A1249	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
232	A1250	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
233	A1251	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
234	A1252	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
235	A1256	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
236	A1257	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
237	A1258	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
238	A1259	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
239	A1260	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
240	A1261	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
241	A1262	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
242	A1263	01/25/2016	Cerrado	01/27/2016	2
243	A1265	01/26/2016	Cerrado	01/27/2016	1
244	A1267	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
245	A1269	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
246	A1270	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
247	A1271	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
248	A1272	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
249	A1273	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
250	A1278	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
251	A1280	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
252	A1281	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
253	A1286	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
254	A1287	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
255	A1288	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
256	A1289	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
257	A1291	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
258	A1292	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
259	A1293	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2



N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
128	A1113	01/16/2016	Cerrado	01/21/2016	4
129	A1114	01/16/2016	Cerrado	01/21/2016	4
130	A1115	01/16/2016	Cerrado	01/21/2016	4
131	A1116	01/16/2016	Cerrado	01/21/2016	4
132	A1117	01/16/2016	Cerrado	01/22/2016	5

N°	Radicado	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
260	A1294	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
261	A1297	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
262	A1299	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2
263	A1300	01/26/2016	Cerrado	01/28/2016	2

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

A continuación se relacionan las 180 solicitudes en trámite de atención que concluyen en febrero de 2016, el tiempo promedio de respuesta a la ciudadanía se encuentra en 3 días aproximadamente:

Tabla 9 Solicitudes en trámite de atención febrero 2016

N°	Radicado	Fecha creación	Estado
1	A1034	01/08/2016	Abierto
2	A1037	01/08/2016	Abierto
3	A1051	01/10/2016	Abierto
4	A1065	01/13/2016	Abierto
5	A1067	01/13/2016	Abierto
6	A1073	01/13/2016	Abierto
7	A1089	01/14/2016	Abierto
8	A1139	01/18/2016	Abierto
9	A1154	01/19/2016	Abierto
10	A1160	01/19/2016	Abierto
11	A1167	01/19/2016	Abierto
12	A1180	01/21/2016	Abierto
13	A1185	01/21/2016	Abierto
14	A1189	01/21/2016	Abierto
15	A1198	01/22/2016	Abierto
16	A1200	01/22/2016	Abierto
17	A1201	01/22/2016	Abierto
18	A1206	01/22/2016	Abierto
19	A1209	01/23/2016	Abierto
20	A1211	01/24/2016	Abierto
21	A1215	01/25/2016	Abierto
22	A1217	01/25/2016	Abierto
23	A1218	01/25/2016	Abierto
24	A1222	01/25/2016	Abierto
25	A1223	01/25/2016	Abierto
26	A1224	01/25/2016	Abierto
27	A1225	01/25/2016	Abierto
28	A1227	01/25/2016	Abierto
29	A1228	01/25/2016	Abierto
30	A1230	01/25/2016	Abierto
31	A1231	01/25/2016	Abierto
32	A1234	01/25/2016	Abierto

N°	Radicado	Fecha creación	Estado
91	A1332	01/27/2016	Abierto
92	A1333	01/27/2016	Abierto
93	A1334	01/27/2016	Abierto
94	A1335	01/27/2016	Abierto
95	A1336	01/27/2016	Abierto
96	A1337	01/27/2016	Abierto
97	A1338	01/27/2016	Abierto
98	A1339	01/27/2016	Abierto
99	A1340	01/27/2016	Abierto
100	A1341	01/28/2016	Abierto
101	A1342	01/28/2016	Abierto
102	A1343	01/28/2016	Abierto
103	A1344	01/28/2016	Abierto
104	A1345	01/28/2016	Abierto
105	A1346	01/28/2016	Abierto
106	A1347	01/28/2016	Abierto
107	A1348	01/28/2016	Abierto
108	A1349	01/28/2016	Abierto
109	A1350	01/28/2016	Abierto
110	A1351	01/28/2016	Abierto
111	A1352	01/28/2016	Abierto
112	A1353	01/28/2016	Abierto
113	A1354	01/28/2016	Abierto
114	A1355	01/28/2016	Abierto
115	A1356	01/28/2016	Abierto
116	A1357	01/28/2016	Abierto
117	A1358	01/28/2016	Abierto
118	A1359	01/28/2016	Abierto
119	A1360	01/28/2016	Abierto
120	A1361	01/28/2016	Abierto
121	A1362	01/28/2016	Abierto
122	A1363	01/28/2016	Abierto



N°	Radicado	Fecha creación	Estado
33	A1235	01/25/2016	Abierto
34	A1237	01/25/2016	Abierto
35	A1238	01/25/2016	Abierto
36	A1240	01/25/2016	Abierto
37	A1242	01/25/2016	Abierto
38	A1245	01/25/2016	Abierto
39	A1246	01/25/2016	Abierto
40	A1247	01/25/2016	Abierto
41	A1253	01/25/2016	Abierto
42	A1254	01/25/2016	Abierto
43	A1255	01/25/2016	Abierto
44	A1264	01/26/2016	Abierto
45	A1266	01/26/2016	Abierto
46	A1268	01/26/2016	Abierto
47	A1274	01/26/2016	Abierto
48	A1275	01/26/2016	Abierto
49	A1276	01/26/2016	Abierto
50	A1277	01/26/2016	Abierto
51	A1279	01/26/2016	Abierto
52	A1282	01/26/2016	Abierto
53	A1283	01/26/2016	Abierto
54	A1284	01/26/2016	Abierto
55	A1285	01/26/2016	Abierto
56	A1290	01/26/2016	Abierto
57	A1295	01/26/2016	Abierto
58	A1296	01/26/2016	Abierto
59	A1298	01/26/2016	Abierto
60	A1301	01/26/2016	Abierto
61	A1302	01/26/2016	Abierto
62	A1303	01/26/2016	Abierto
63	A1304	01/26/2016	Abierto
64	A1305	01/26/2016	Abierto
65	A1306	01/26/2016	Abierto
66	A1307	01/27/2016	Abierto
67	A1308	01/27/2016	Abierto
68	A1309	01/27/2016	Abierto
69	A1310	01/27/2016	Abierto
70	A1311	01/27/2016	Abierto
71	A1312	01/27/2016	Abierto
72	A1313	01/27/2016	Abierto
73	A1314	01/27/2016	Abierto
74	A1315	01/27/2016	Abierto
75	A1316	01/27/2016	Abierto
76	A1317	01/27/2016	Abierto
77	A1318	01/27/2016	Abierto
78	A1319	01/27/2016	Abierto

N°	Radicado	Fecha creación	Estado
123	A1364	01/28/2016	Abierto
124	A1365	01/28/2016	Abierto
125	A1366	01/28/2016	Abierto
126	A1367	01/28/2016	Abierto
127	A1368	01/28/2016	Abierto
128	A1369	01/28/2016	Abierto
129	A1370	01/28/2016	Abierto
130	A1371	01/28/2016	Abierto
131	A1372	01/28/2016	Abierto
132	A1373	01/28/2016	Abierto
133	A1374	01/28/2016	Abierto
134	A1375	01/28/2016	Abierto
135	A1376	01/28/2016	Abierto
136	A1377	01/28/2016	Abierto
137	A1378	01/28/2016	Abierto
138	A1379	01/28/2016	Abierto
139	A1380	01/28/2016	Abierto
140	A1381	01/28/2016	Abierto
141	A1382	01/28/2016	Abierto
142	A1383	01/28/2016	Abierto
143	A1384	01/29/2016	Abierto
144	A1385	01/29/2016	Abierto
145	A1386	01/29/2016	Abierto
146	A1387	01/29/2016	Abierto
147	A1388	01/29/2016	Abierto
148	A1389	01/29/2016	Abierto
149	A1390	01/29/2016	Abierto
150	A1391	01/29/2016	Abierto
151	A1392	01/29/2016	Abierto
152	A1393	01/29/2016	Abierto
153	A1394	01/29/2016	Abierto
154	A1395	01/29/2016	Abierto
155	A1396	01/29/2016	Abierto
156	A1397	01/29/2016	Abierto
157	A1398	01/29/2016	Abierto
158	A1399	01/29/2016	Abierto
159	A1400	01/29/2016	Abierto
160	A1401	01/29/2016	Abierto
161	A1402	01/29/2016	Abierto
162	A1403	01/29/2016	Abierto
163	A1404	01/29/2016	Abierto
164	A1405	01/29/2016	Abierto
165	A1406	01/29/2016	Abierto
166	A1407	01/29/2016	Abierto
167	A1408	01/29/2016	Abierto
168	A1409	01/29/2016	Abierto

N°	Radicado	Fecha creación	Estado
79	A1320	01/27/2016	Abierto
80	A1321	01/27/2016	Abierto
81	A1322	01/27/2016	Abierto
82	A1323	01/27/2016	Abierto
83	A1324	01/27/2016	Abierto
84	A1325	01/27/2016	Abierto
85	A1326	01/27/2016	Abierto
86	A1327	01/27/2016	Abierto
87	A1328	01/27/2016	Abierto
88	A1329	01/27/2016	Abierto
89	A1330	01/27/2016	Abierto
90	A1331	01/27/2016	Abierto

N°	Radicado	Fecha creación	Estado
169	A1410	01/29/2016	Abierto
170	A1411	01/29/2016	Abierto
171	A1412	01/30/2016	Abierto
172	A1413	01/30/2016	Abierto
173	A1414	01/30/2016	Abierto
174	A1415	01/30/2016	Abierto
175	A1416	01/30/2016	Abierto
176	A1417	01/30/2016	Abierto
177	A1418	01/30/2016	Abierto
178	A1419	01/30/2016	Abierto
179	A1420	01/30/2016	Abierto
180	A1421	01/30/2016	Abierto

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de diciembre y a las cuales se les dio respuesta en el mes de enero se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 17 solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de ley:

Tabla 10 Solicitudes radicadas en diciembre con atención cerrada en enero de 2016

N°	Consecutivo	Fecha de creación	Estado	Fecha del cierre	Días Hábiles
1	A870	12/10/2015	Cerrado	01/04/2016	15
2	A873	12/10/2015	Cerrado	01/04/2016	15
3	A884	12/12/2015	Cerrado	01/04/2016	14
4	A895	12/14/2015	Cerrado	01/06/2016	15
5	A915	12/16/2015	Cerrado	01/05/2016	12
6	A917	12/16/2015	Cerrado	01/05/2016	12
7	A921	12/17/2015	Cerrado	01/05/2016	12
8	A922	12/17/2015	Cerrado	01/05/2016	12
9	A923	12/17/2015	Cerrado	01/05/2016	12

N°	Consecutivo	Fecha de creación	Estado	Fecha del cierre	Días Hábiles
10	A924	12/17/2015	Cerrado	01/05/2016	12
11	A940	12/21/2015	Cerrado	01/05/2016	8
12	A952	12/23/2015	Cerrado	01/13/2016	13
13	A953	12/23/2015	Cerrado	01/14/2016	14
14	A954	12/23/2015	Cerrado	01/12/2016	12
15	A976	12/30/2015	Cerrado	01/05/2016	2
16	A977	12/31/2015	Cerrado	01/05/2016	2
17	A978	12/31/2015	Cerrado	01/05/2016	2

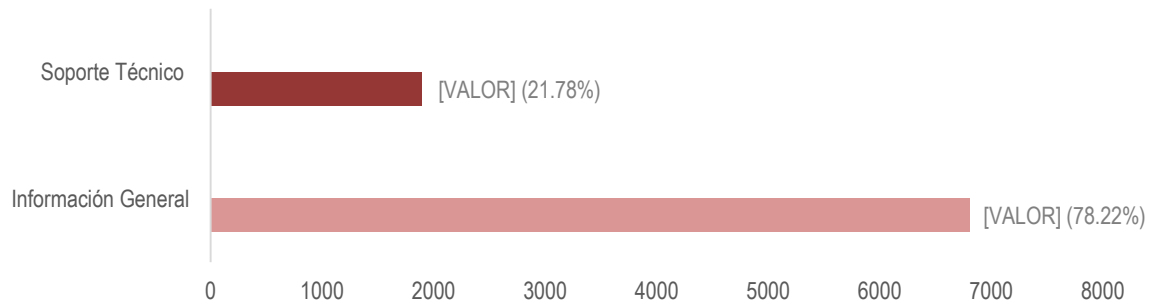
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

#### 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 Bogotá.

En este canal, durante el mes de enero de 2016, se recibieron un total de 8700 llamadas de las cuales el 78% corresponden a información general (6805) y el 22% a soporte técnico (1895)

Ilustración 3 Atención canal telefónico



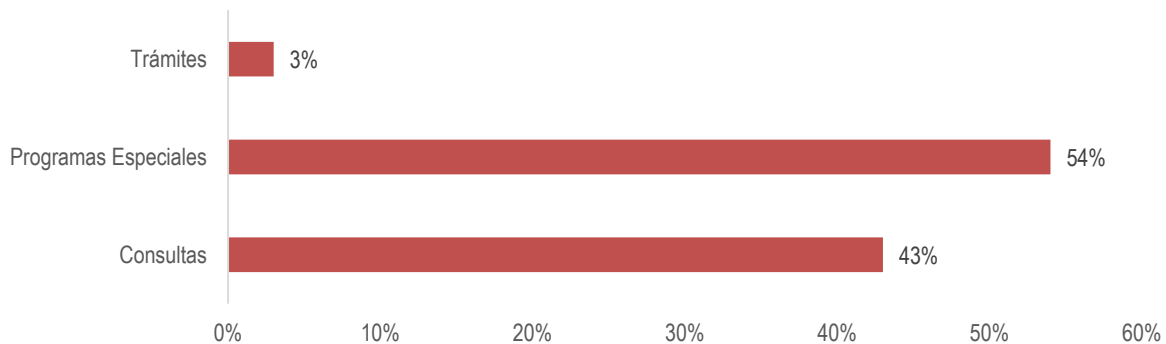
Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

El nivel de satisfacción del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 98,8% para el mes de enero 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 a continuación se encuentra la gráfica con información relacionada:

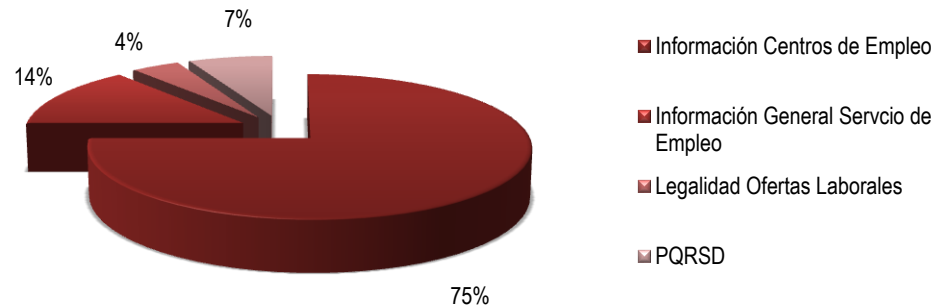
Ilustración 4 Tipificación Call Center enero 2016



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, seguido de la información general de los servicios brindados por el Servicio Público de Empleo y PQRSD durante el mes de enero de 2016.

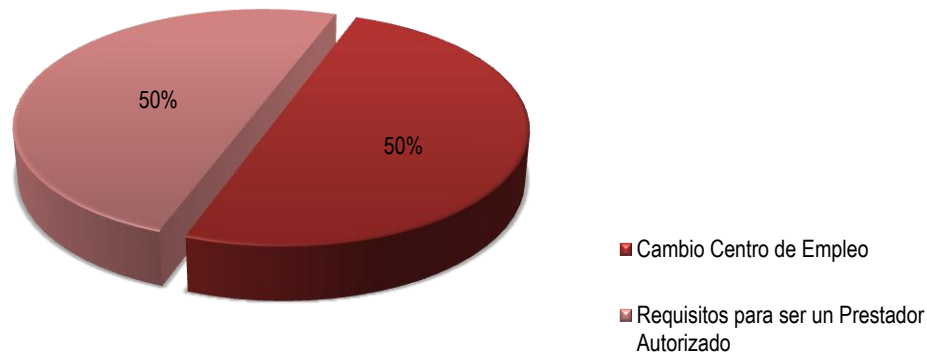
Ilustración 5 Consultas enero 2016



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELC)

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 enero de 2016.

Ilustración 6 Consulta de trámites

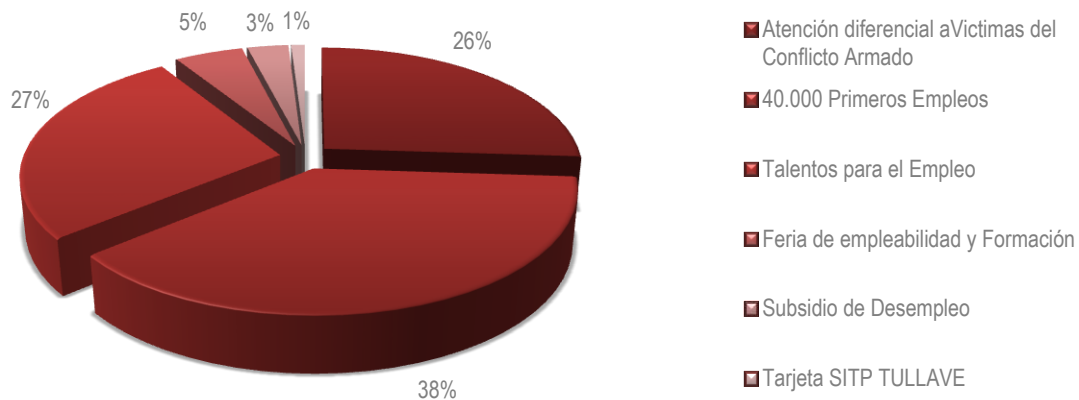


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

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



Ilustración 7 Programas especiales

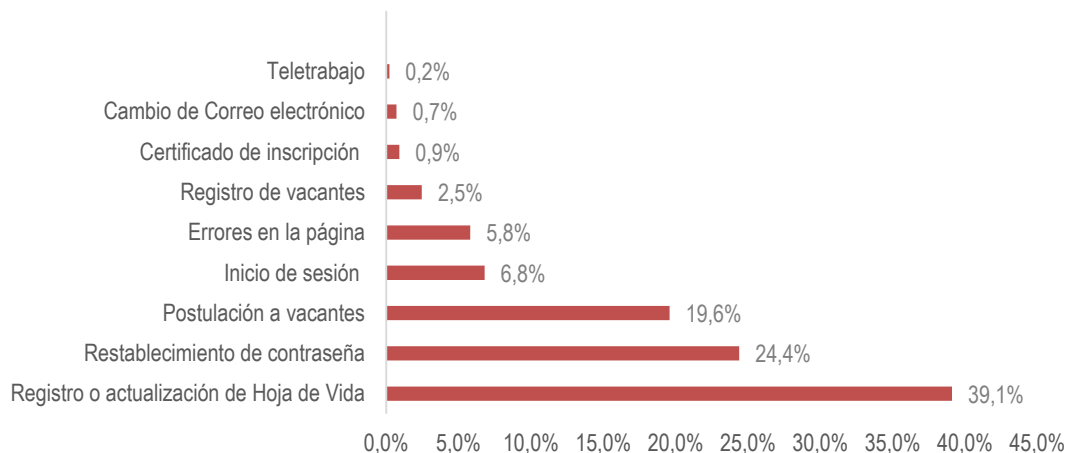


Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

## 5. Tipificación Soporte Técnico

La ciudadanía puede recibir orientación y soporte técnico sobre las transacciones básicas de la plataforma SISE. A continuación una relación detallada de la tipología atendida durante el mes de enero:

Ilustración 8 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe enero Call Center (EMTELCO)

Reporte generado con corte del 31 de enero de 2016.

Febrero 12 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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