



Servicio
de Empleo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe Febrero 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, telefónico), 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 febrero se realizaron un total de 51 atenciones directamente en las instalaciones de la Unidad mediante los medios telefónico y presencial, en los 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 utilizados:

Tabla 1 Solicitudes e información SPE

Medio de Recepción	N° Requerimientos	%
Telefónico	39	76,47%
Atención presencial	12	23,53%
TOTAL	51	100,00%

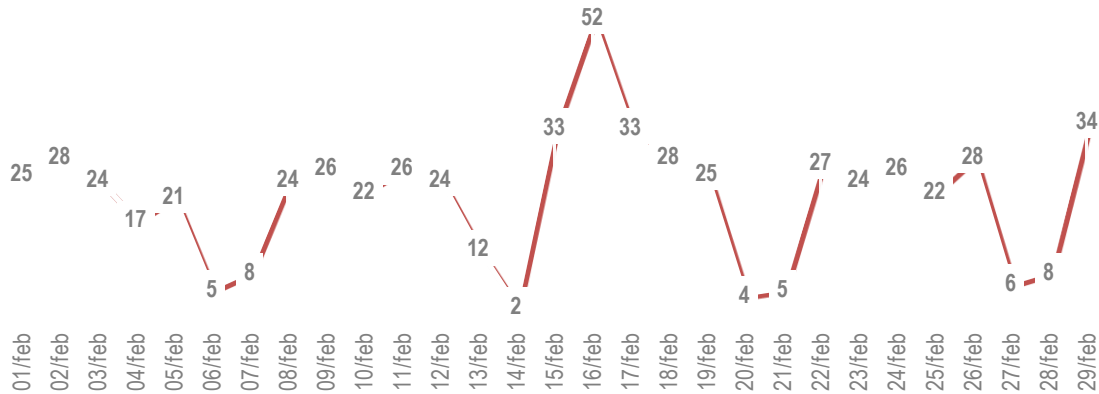
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

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 y 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 29 de febrero de 2016, fueron recibidas 619 consultas, a continuación se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

Ilustración 1 PQRSD recibidas por día

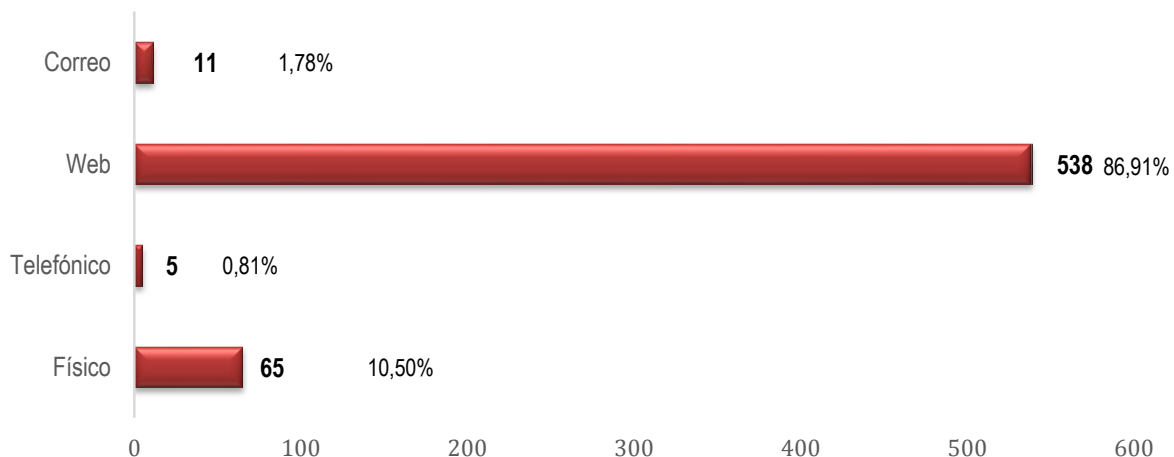


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación diaria con respecto a la cantidad de PQRSD radicadas, los días de mayor registro de requerimientos fue entre el 15 y 17 de febrero, debido a que la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y el Ministerio del Trabajo dieron traslado por competencia a 48 derechos de petición de ciudadanos que se vieron afectados por el cierre de la frontera con Venezuela, 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 febrero recibió 71 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó cuatro (4) solicitudes, como por ejemplo denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por el Grupo de Investigación, Vigilancia y Control – IVC del Ministerio del trabajo.

Ilustración 2 Canal de Recepción



Fuente: Informe febrero 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 86,91%, seguido de documentos físicos trasladados por otras entidades con una participación del 10,50%, correo electrónico con 1,78% (actualmente lo remiten de forma interna el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma) y 0,81% llamadas telefónicas al Call Center.

Tabla 2 Atención PQRSD

Área	Asignación	%
1er Nivel (Call Center)	492	79,48%
Subdirección de Promoción	87	14,05%
Subdirección de Administración y Seguimiento	40	6,47%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	0	0%
TOTAL	619	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 79,48% (492 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 14,05% (87 solicitudes), seguida de la Subdirección de Administración y Seguimiento 6,46% (40 solicitudes), y a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología no le fueron asignadas solicitudes debido a que dichas consultas están siendo atendidas en primer nivel con el acompañamiento del contratista que soporta la plataforma SISE.

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 79,48% con (492 solicitudes).

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 40 solicitudes (6,46%), la consulta más frecuente corresponde a las quejas frente los Centros de Empleo por mal servicio (17), seguida de solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado (9), consultas de normatividad para prestadores autorizados (6). En la tabla que se encuentra a continuación, están detallados los motivos de consulta:

Tabla 3 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	17	42.50%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	9	22.50%
Consultas normatividad prestadores autorizados	6	15.00%
Falsa oferta laboral	3	7.50%



Solicitud empleo persona con discapacidad	3	7.50%
Oportunidades laborales población carcelaria	1	2.50%
Oportunidades laborales ciudadanos con Postgrados	1	2.50%
TOTAL	40	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de febrero de 2016 recibió 87 solicitudes (14,05%), 48 de ellas fueron por un traslado de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y el Ministerio del Trabajo sobre solicitudes de empleo de personas desplazadas por la crisis en la frontera venezolana, seguido de la queja para el programa Talentos para el Empleo (23); a continuación, el detalle de las solicitudes:

Tabla 4 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo persona desplazada por crisis en la frontera Venezolana	48	55,17%
Quejas programa Talentos para el Empleo	23	26,44%
Quejas programa 40 mil Nuevos Empleos	8	9,20%
Queja contra Centros de Empleo zona petrolera	6	6,90%
Quejas programa Pacto Agrario	1	1,15%
Quejas programa Transporte para el Empleo	1	1,14%
TOTAL	87	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

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 de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE, sin embargo a continuación se detalla la temática indagada por los ciudadanos frente a los temas de soporte:

Tabla 5 Solicitudes soporte SISE

Consultas	Cantidad	%
Problemas match vacantes	24	68.57%
Error visualización hoja de vida	1	2.86%
Registro duplicado documento de identificación	6	17.14%
Error inicio de sesión	2	5.71%
Error edición hoja de vida	1	2.86%
Restablecimiento de Contraseña	1	2.86%
TOTAL	35	100%

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

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de febrero de 2016:

Tabla 6 Consolidado solicitudes febrero 2015

Mes	Febrero			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A1422 al A2040	619	381	238	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	Febrero			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	492	314	178	0
Subdirección de Promoción	87	51	36	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	40	16	24	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	0	0	0	0
TOTAL	619	381	238	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 619 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de febrero de 2016, fueron atendidas 381 solicitudes que corresponden al 61.55%, registrando 238 solicitudes en trámite de atención (38.45%), sin que esto quiera decir que no fueron atendidas dentro de los términos correspondientes. Estas 238 solicitudes surten término en el mes de marzo 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 381 solicitudes atendidas y cerradas en febrero de 2016:

Tabla 8 Listado solicitudes atendidas en febrero de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A1422	02/01/2016	Cerrado	02/22/2016	4	192	A1619	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
2	A1423	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	193	A1620	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
3	A1424	02/01/2016	Cerrado	02/15/2016	10	194	A1621	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
4	A1425	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	195	A1622	02/11/2016	Cerrado	02/19/2016	6
5	A1426	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	196	A1624	02/11/2016	Cerrado	02/19/2016	6
6	A1427	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	197	A1625	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
7	A1428	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	198	A1626	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
8	A1429	02/01/2016	Cerrado	02/05/2016	4	199	A1627	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
9	A1430	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5	200	A1628	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
10	A1431	02/01/2016	Cerrado	02/22/2016	15
11	A1432	02/01/2016	Cerrado	02/11/2016	8
12	A1433	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
13	A1434	02/01/2016	Cerrado	02/15/2016	10
14	A1435	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
15	A1436	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
16	A1437	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
17	A1438	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
18	A1439	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
19	A1440	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
20	A1441	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
21	A1442	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
22	A1443	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
23	A1444	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
24	A1445	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
25	A1446	02/01/2016	Cerrado	02/08/2016	5
26	A1447	02/02/2016	Cerrado	02/18/2016	12
27	A1448	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
28	A1449	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
29	A1450	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
30	A1451	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
31	A1452	02/02/2016	Cerrado	02/15/2016	9
32	A1453	02/02/2016	Cerrado	02/15/2016	9
33	A1454	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
34	A1455	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
35	A1456	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
36	A1457	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
37	A1458	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
38	A1459	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
39	A1460	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
40	A1461	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
41	A1462	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
42	A1463	02/02/2016	Cerrado	02/11/2016	7
43	A1464	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
44	A1465	02/02/2016	Cerrado	02/08/2016	4
45	A1466	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
201	A1629	02/11/2016	Cerrado	02/22/2016	7
202	A1630	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
203	A1631	02/11/2016	Cerrado	02/25/2016	10
204	A1632	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
205	A1635	02/11/2016	Cerrado	02/22/2016	7
206	A1636	02/11/2016	Cerrado	02/22/2016	7
207	A1637	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
208	A1639	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
209	A1640	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
210	A1641	02/11/2016	Cerrado	02/22/2016	7
211	A1642	02/11/2016	Cerrado	02/22/2016	7
212	A1643	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
213	A1644	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
214	A1645	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
215	A1646	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
216	A1647	02/11/2016	Cerrado	02/24/2016	9
217	A1648	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
218	A1649	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
219	A1650	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
220	A1651	02/12/2016	Cerrado	02/29/2016	11
221	A1652	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
222	A1654	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
223	A1655	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
224	A1656	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
225	A1657	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
226	A1658	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
227	A1660	02/12/2016	Cerrado	02/22/2016	6
228	A1661	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
229	A1662	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
230	A1663	02/12/2016	Cerrado	02/22/2016	6
231	A1664	02/12/2016	Cerrado	02/22/2016	6
232	A1665	02/12/2016	Cerrado	02/22/2016	6
233	A1666	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
234	A1667	02/12/2016	Cerrado	02/22/2016	6
235	A1668	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
236	A1669	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
46	A1467	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
47	A1468	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
48	A1469	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
49	A1470	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
50	A1471	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
51	A1472	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
52	A1473	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
53	A1474	02/02/2016	Cerrado	02/09/2016	5
54	A1475	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
55	A1476	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
56	A1477	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
57	A1478	02/03/2016	Cerrado	02/24/2016	15
58	A1479	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
59	A1480	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
60	A1481	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
61	A1482	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
62	A1483	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
63	A1484	02/03/2016	Cerrado	02/09/2016	4
64	A1485	02/03/2016	Cerrado	02/15/2016	8
65	A1486	02/03/2016	Cerrado	02/23/2016	14
66	A1487	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
67	A1488	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
68	A1489	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
69	A1490	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
70	A1491	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
71	A1492	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
72	A1493	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
73	A1494	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
74	A1495	02/03/2016	Cerrado	02/24/2016	15
75	A1496	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
76	A1497	02/03/2016	Cerrado	02/16/2016	9
77	A1498	02/03/2016	Cerrado	02/22/2016	13
78	A1499	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
79	A1500	02/04/2016	Cerrado	02/25/2016	15
80	A1501	02/04/2016	Cerrado	02/22/2016	12
81	A1502	02/04/2016	Cerrado	02/25/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
237	A1670	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
238	A1671	02/12/2016	Cerrado	02/24/2016	8
239	A1672	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
240	A1673	02/13/2016	Cerrado	02/24/2016	7
241	A1674	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
242	A1675	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
243	A1676	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
244	A1677	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
245	A1678	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
246	A1679	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
247	A1680	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
248	A1681	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
249	A1683	02/13/2016	Cerrado	02/22/2016	5
250	A1684	02/14/2016	Cerrado	02/22/2016	5
251	A1685	02/14/2016	Cerrado	02/22/2016	5
252	A1686	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
253	A1688	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
254	A1689	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
255	A1690	02/15/2016	Cerrado	02/25/2016	8
256	A1694	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
257	A1695	02/15/2016	Cerrado	02/25/2016	8
258	A1696	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
259	A1698	02/15/2016	Cerrado	02/25/2016	8
260	A1699	02/15/2016	Cerrado	02/26/2016	9
261	A1700	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
262	A1701	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
263	A1704	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
264	A1706	02/15/2016	Cerrado	02/24/2016	7
265	A1708	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
266	A1710	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
267	A1711	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
268	A1713	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
269	A1714	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
270	A1715	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
271	A1716	02/15/2016	Cerrado	02/22/2016	5
272	A1718	02/15/2016	Cerrado	02/25/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
82	A1503	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
83	A1504	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
84	A1505	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
85	A1506	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
86	A1507	02/04/2016	Cerrado	02/18/2016	10
87	A1508	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
88	A1509	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
89	A1510	02/04/2016	Cerrado	02/22/2016	12
90	A1511	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
91	A1512	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
92	A1513	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
93	A1514	02/04/2016	Cerrado	02/18/2016	10
94	A1515	02/04/2016	Cerrado	02/17/2016	9
95	A1516	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
96	A1517	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
97	A1518	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
98	A1519	02/05/2016	Cerrado	02/18/2016	9
99	A1520	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
100	A1521	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
101	A1522	02/05/2016	Cerrado	02/22/2016	11
102	A1523	02/05/2016	Cerrado	02/25/2016	14
103	A1524	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
104	A1525	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
105	A1526	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
106	A1527	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
107	A1528	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
108	A1529	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
109	A1530	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
110	A1531	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
111	A1532	02/05/2016	Cerrado	02/17/2016	8
112	A1533	02/05/2016	Cerrado	02/18/2016	9
113	A1534	02/05/2016	Cerrado	02/18/2016	9
114	A1535	02/05/2016	Cerrado	02/18/2016	9
115	A1536	02/05/2016	Cerrado	02/18/2016	9
116	A1537	02/06/2016	Cerrado	02/18/2016	8
117	A1538	02/06/2016	Cerrado	02/25/2016	13

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
273	A1719	02/16/2016	Cerrado	02/22/2016	4
274	A1721	02/16/2016	Cerrado	02/22/2016	4
275	A1722	02/16/2016	Cerrado	02/22/2016	4
276	A1723	02/16/2016	Cerrado	02/22/2016	4
277	A1724	02/16/2016	Cerrado	02/25/2016	7
278	A1725	02/16/2016	Cerrado	02/25/2016	7
279	A1726	02/16/2016	Cerrado	02/25/2016	7
280	A1728	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
281	A1729	02/16/2016	Cerrado	02/25/2016	7
282	A1730	02/16/2016	Cerrado	02/25/2016	7
283	A1731	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
284	A1732	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
285	A1733	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
286	A1734	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
287	A1735	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
288	A1736	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
289	A1738	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
290	A1739	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
291	A1740	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
292	A1742	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
293	A1743	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
294	A1744	02/16/2016	Cerrado	02/29/2016	9
295	A1750	02/16/2016	Cerrado	02/29/2016	11
296	A1751	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
297	A1752	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
298	A1753	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
299	A1754	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
300	A1755	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
301	A1756	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
302	A1757	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
303	A1758	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
304	A1759	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
305	A1762	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
306	A1763	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
307	A1765	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
308	A1766	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
118	A1539	02/06/2016	Cerrado	02/18/2016	8
119	A1540	02/06/2016	Cerrado	02/18/2016	8
120	A1541	02/06/2016	Cerrado	02/18/2016	8
121	A1542	02/07/2016	Cerrado	02/23/2016	11
122	A1543	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
123	A1544	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
124	A1545	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
125	A1546	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
126	A1547	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
127	A1548	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
128	A1549	02/07/2016	Cerrado	02/18/2016	8
129	A1550	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
130	A1551	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
131	A1552	02/08/2016	Cerrado	02/25/2016	13
132	A1553	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
133	A1554	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
134	A1555	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
135	A1556	02/08/2016	Cerrado	02/23/2016	11
136	A1557	02/08/2016	Cerrado	PRUEBA	0
137	A1558	02/08/2016	Cerrado	02/23/2016	11
138	A1559	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
139	A1560	02/08/2016	Cerrado	02/25/2016	13
140	A1561	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
141	A1562	02/08/2016	Cerrado	02/23/2016	11
142	A1563	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
143	A1564	02/08/2016	Cerrado	02/17/2016	7
144	A1565	02/08/2016	Cerrado	02/29/2016	15
145	A1566	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
146	A1567	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
147	A1568	02/08/2016	Cerrado	02/23/2016	11
148	A1569	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
149	A1570	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
150	A1571	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
151	A1572	02/08/2016	Cerrado	02/18/2016	8
152	A1573	02/08/2016	Cerrado	02/29/2016	15
153	A1575	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
309	A1768	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
310	A1769	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
311	A1770	02/16/2016	Cerrado	02/26/2016	8
312	A1771	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
313	A1773	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
314	A1774	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
315	A1775	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
316	A1777	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
317	A1778	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
318	A1779	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
319	A1780	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
320	A1781	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
321	A1782	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
322	A1783	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
323	A1785	02/17/2016	Cerrado	02/26/2016	7
324	A1786	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
325	A1787	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
326	A1788	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
327	A1789	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
328	A1790	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
329	A1792	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
330	A1793	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
331	A1794	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
332	A1795	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
333	A1796	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
334	A1797	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
335	A1798	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
336	A1799	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
337	A1800	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
338	A1801	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
339	A1802	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
340	A1803	02/17/2016	Cerrado	02/29/2016	8
341	A1804	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
342	A1805	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
343	A1806	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
344	A1807	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
154	A1576	02/09/2016	Cerrado	02/23/2016	10
155	A1577	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
156	A1578	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
157	A1579	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
158	A1580	02/09/2016	Cerrado	02/15/2016	4
159	A1581	02/09/2016	Cerrado	02/15/2016	4
160	A1582	02/09/2016	Cerrado	02/15/2016	4
161	A1583	02/09/2016	Cerrado	02/15/2016	4
162	A1584	02/09/2016	Cerrado	02/25/2016	12
163	A1585	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
164	A1586	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
165	A1588	02/09/2016	Cerrado	02/25/2016	12
166	A1589	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
167	A1590	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
168	A1591	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
169	A1592	02/09/2016	Cerrado	02/23/2016	10
170	A1593	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
171	A1594	02/09/2016	Cerrado	02/23/2016	10
172	A1595	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
173	A1597	02/09/2016	Cerrado	02/25/2016	12
174	A1598	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
175	A1599	02/09/2016	Cerrado	02/19/2016	8
176	A1600	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
177	A1601	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
178	A1602	02/10/2016	Cerrado	02/23/2016	9
179	A1603	02/10/2016	Cerrado	02/23/2016	9
180	A1604	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
181	A1606	02/10/2016	Cerrado	02/23/2016	9
182	A1607	02/10/2016	Cerrado	02/23/2016	9
183	A1608	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
184	A1609	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
185	A1610	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
186	A1611	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
187	A1612	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
188	A1614	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7
189	A1615	02/10/2016	Cerrado	02/23/2016	9

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
345	A1808	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
346	A1809	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
347	A1810	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
348	A1811	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
349	A1813	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
350	A1815	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
351	A1816	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
352	A1817	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
353	A1818	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
354	A1819	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
355	A1820	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
356	A1821	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
357	A1822	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
358	A1823	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
359	A1824	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
360	A1825	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
361	A1826	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
362	A1827	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
363	A1828	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
364	A1829	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
365	A1830	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
366	A1831	02/18/2016	Cerrado	02/29/2016	7
367	A1832	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
368	A1834	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
369	A1835	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
370	A1839	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
371	A1841	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
372	A1842	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
373	A1843	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
374	A1844	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
375	A1845	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
376	A1846	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
377	A1847	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
378	A1848	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
379	A1849	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6
380	A1850	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
190	A1617	02/10/2016	Cerrado	02/24/2016	10
191	A1618	02/10/2016	Cerrado	02/19/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
381	A1852	02/19/2016	Cerrado	02/29/2016	6

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

Las 238 solicitudes en trámite de atención que vence el término en marzo de 2016 se listan a continuación. El tiempo promedio de respuesta a la ciudadanía se encuentra en 7 días aproximadamente:

Tabla 9 Solicitudes en trámite de atención marzo 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A1574	02/09/2016	Abierto
2	A1587	02/09/2016	Abierto
3	A1596	02/09/2016	Abierto
4	A1605	02/10/2016	Abierto
5	A1613	02/10/2016	Abierto
6	A1616	02/10/2016	Abierto
7	A1623	02/11/2016	Abierto
8	A1633	02/11/2016	Abierto
9	A1634	02/11/2016	Abierto
10	A1638	02/11/2016	Abierto
11	A1653	02/12/2016	Abierto
12	A1659	02/12/2016	Abierto
13	A1682	02/13/2016	Abierto
14	A1687	02/15/2016	Abierto
15	A1691	02/15/2016	Abierto
16	A1692	02/15/2016	Abierto
17	A1693	02/15/2016	Abierto
18	A1697	02/15/2016	Abierto
19	A1702	02/15/2016	Abierto
20	A1703	02/15/2016	Abierto
21	A1705	02/15/2016	Abierto
22	A1707	02/15/2016	Abierto
23	A1709	02/15/2016	Abierto
24	A1712	02/15/2016	Abierto
25	A1717	02/15/2016	Abierto
26	A1720	02/16/2016	Abierto
27	A1727	02/16/2016	Abierto
28	A1737	02/16/2016	Abierto
29	A1741	02/16/2016	Abierto
30	A1745	02/16/2016	Abierto
31	A1746	02/16/2016	Abierto
32	A1747	02/16/2016	Abierto
33	A1748	02/16/2016	Abierto
34	A1749	02/16/2016	Abierto
35	A1760	02/16/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
120	A1922	02/24/2016	Abierto
121	A1923	02/24/2016	Abierto
122	A1924	02/24/2016	Abierto
123	A1925	02/24/2016	Abierto
124	A1926	02/24/2016	Abierto
125	A1927	02/24/2016	Abierto
126	A1928	02/24/2016	Abierto
127	A1929	02/24/2016	Abierto
128	A1930	02/24/2016	Abierto
129	A1931	02/24/2016	Abierto
130	A1932	02/24/2016	Abierto
131	A1933	02/24/2016	Abierto
132	A1934	02/24/2016	Abierto
133	A1935	02/24/2016	Abierto
134	A1936	02/24/2016	Abierto
135	A1937	02/24/2016	Abierto
136	A1938	02/24/2016	Abierto
137	A1939	02/24/2016	Abierto
138	A1940	02/24/2016	Abierto
139	A1941	02/24/2016	Abierto
140	A1942	02/24/2016	Abierto
141	A1943	02/25/2016	Abierto
142	A1944	02/25/2016	Abierto
143	A1945	02/25/2016	Abierto
144	A1946	02/25/2016	Abierto
145	A1947	02/25/2016	Abierto
146	A1948	02/25/2016	Abierto
147	A1949	02/25/2016	Abierto
148	A1950	02/25/2016	Abierto
149	A1951	02/25/2016	Abierto
150	A1952	02/25/2016	Abierto
151	A1953	02/25/2016	Abierto
152	A1954	02/25/2016	Abierto
153	A1955	02/25/2016	Abierto
154	A1956	02/25/2016	Abierto



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
36	A1761	02/16/2016	Abierto
37	A1764	02/16/2016	Abierto
38	A1767	02/16/2016	Abierto
39	A1772	02/17/2016	Abierto
40	A1776	02/17/2016	Abierto
41	A1784	02/17/2016	Abierto
42	A1791	02/17/2016	Abierto
43	A1812	02/18/2016	Abierto
44	A1814	02/18/2016	Abierto
45	A1833	02/19/2016	Abierto
46	A1836	02/19/2016	Abierto
47	A1837	02/19/2016	Abierto
48	A1838	02/19/2016	Abierto
49	A1840	02/19/2016	Abierto
50	A1851	02/19/2016	Abierto
51	A1853	02/19/2016	Abierto
52	A1854	02/19/2016	Abierto
53	A1855	02/19/2016	Abierto
54	A1856	02/19/2016	Abierto
55	A1857	02/20/2016	Abierto
56	A1858	02/20/2016	Abierto
57	A1859	02/20/2016	Abierto
58	A1860	02/20/2016	Abierto
59	A1861	02/20/2016	Abierto
60	A1862	02/21/2016	Abierto
61	A1863	02/21/2016	Abierto
62	A1864	02/21/2016	Abierto
63	A1865	02/21/2016	Abierto
64	A1866	02/22/2016	Abierto
65	A1867	02/22/2016	Abierto
66	A1868	02/22/2016	Abierto
67	A1869	02/22/2016	Abierto
68	A1870	02/22/2016	Abierto
69	A1871	02/22/2016	Abierto
70	A1872	02/22/2016	Abierto
71	A1873	02/22/2016	Abierto
72	A1874	02/22/2016	Abierto
73	A1875	02/22/2016	Abierto
74	A1876	02/22/2016	Abierto
75	A1877	02/22/2016	Abierto
76	A1878	02/22/2016	Abierto
77	A1879	02/22/2016	Abierto
78	A1880	02/22/2016	Abierto
79	A1881	02/22/2016	Abierto
80	A1882	02/22/2016	Abierto
81	A1883	02/22/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
155	A1957	02/25/2016	Abierto
156	A1958	02/25/2016	Abierto
157	A1959	02/25/2016	Abierto
158	A1960	02/25/2016	Abierto
159	A1961	02/25/2016	Abierto
160	A1962	02/25/2016	Abierto
161	A1963	02/25/2016	Abierto
162	A1964	02/25/2016	Abierto
163	A1965	02/26/2016	Abierto
164	A1966	02/26/2016	Abierto
165	A1967	02/26/2016	Abierto
166	A1968	02/26/2016	Abierto
167	A1969	02/26/2016	Abierto
168	A1970	02/26/2016	Abierto
169	A1971	02/26/2016	Abierto
170	A1972	02/26/2016	Abierto
171	A1973	02/26/2016	Abierto
172	A1974	02/26/2016	Abierto
173	A1975	02/26/2016	Abierto
174	A1976	02/26/2016	Abierto
175	A1977	02/26/2016	Abierto
176	A1978	02/26/2016	Abierto
177	A1979	02/26/2016	Abierto
178	A1980	02/26/2016	Abierto
179	A1981	02/26/2016	Abierto
180	A1982	02/26/2016	Abierto
181	A1983	02/26/2016	Abierto
182	A1984	02/26/2016	Abierto
183	A1985	02/26/2016	Abierto
184	A1986	02/26/2016	Abierto
185	A1987	02/26/2016	Abierto
186	A1988	02/26/2016	Abierto
187	A1989	02/26/2016	Abierto
188	A1990	02/26/2016	Abierto
189	A1991	02/26/2016	Abierto
190	A1992	02/26/2016	Abierto
191	A1993	02/27/2016	Abierto
192	A1994	02/27/2016	Abierto
193	A1995	02/27/2016	Abierto
194	A1996	02/27/2016	Abierto
195	A1997	02/27/2016	Abierto
196	A1998	02/27/2016	Abierto
197	A1999	02/28/2016	Abierto
198	A2000	02/28/2016	Abierto
199	A2001	02/28/2016	Abierto
200	A2002	02/28/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
82	A1884	02/22/2016	Abierto
83	A1885	02/22/2016	Abierto
84	A1886	02/22/2016	Abierto
85	A1887	02/22/2016	Abierto
86	A1888	02/22/2016	Abierto
87	A1889	02/22/2016	Abierto
88	A1890	02/22/2016	Abierto
89	A1891	02/22/2016	Abierto
90	A1892	02/22/2016	Abierto
91	A1893	02/23/2016	Abierto
92	A1894	02/23/2016	Abierto
93	A1895	02/23/2016	Abierto
94	A1896	02/23/2016	Abierto
95	A1897	02/23/2016	Abierto
96	A1898	02/23/2016	Abierto
97	A1899	02/23/2016	Abierto
98	A1900	02/23/2016	Abierto
99	A1901	02/23/2016	Abierto
100	A1902	02/23/2016	Abierto
101	A1903	02/23/2016	Abierto
102	A1904	02/23/2016	Abierto
103	A1905	02/23/2016	Abierto
104	A1906	02/23/2016	Abierto
105	A1907	02/23/2016	Abierto
106	A1908	02/23/2016	Abierto
107	A1909	02/23/2016	Abierto
108	A1910	02/23/2016	Abierto
109	A1911	02/23/2016	Abierto
110	A1912	02/23/2016	Abierto
111	A1913	02/23/2016	Abierto
112	A1914	02/23/2016	Abierto
113	A1915	02/23/2016	Abierto
114	A1916	02/23/2016	Abierto
115	A1917	02/24/2016	Abierto
116	A1918	02/24/2016	Abierto
117	A1919	02/24/2016	Abierto
118	A1920	02/24/2016	Abierto
119	A1921	02/24/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
201	A2003	02/28/2016	Abierto
202	A2004	02/28/2016	Abierto
203	A2005	02/28/2016	Abierto
204	A2006	02/28/2016	Abierto
205	A2007	02/29/2016	Abierto
206	A2008	02/29/2016	Abierto
207	A2009	02/29/2016	Abierto
208	A2010	02/29/2016	Abierto
209	A2011	02/29/2016	Abierto
210	A2012	02/29/2016	Abierto
211	A2013	02/29/2016	Abierto
212	A2014	02/29/2016	Abierto
213	A2015	02/29/2016	Abierto
214	A2016	02/29/2016	Abierto
215	A2017	02/29/2016	Abierto
216	A2018	02/29/2016	Abierto
217	A2019	02/29/2016	Abierto
218	A2020	02/29/2016	Abierto
219	A2021	02/29/2016	Abierto
220	A2022	02/29/2016	Abierto
221	A2023	02/29/2016	Abierto
222	A2024	02/29/2016	Abierto
223	A2025	02/29/2016	Abierto
224	A2026	02/29/2016	Abierto
225	A2027	02/29/2016	Abierto
226	A2028	02/29/2016	Abierto
227	A2029	02/29/2016	Abierto
228	A2030	02/29/2016	Abierto
229	A2031	02/29/2016	Abierto
230	A2032	02/29/2016	Abierto
231	A2033	02/29/2016	Abierto
232	A2034	02/29/2016	Abierto
233	A2035	02/29/2016	Abierto
234	A2036	02/29/2016	Abierto
235	A2037	02/29/2016	Abierto
236	A2038	02/29/2016	Abierto
237	A2039	02/29/2016	Abierto
238	A2040	02/29/2016	Abierto

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de enero y a las cuales se les dio respuesta en el mes de febrero se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 180 solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de ley:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A1034	01/08/2016	Cerrado	02/01/2016	15	91	A1332	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
2	A1037	01/08/2016	Cerrado	02/01/2016	15	92	A1333	01/27/2016	Cerrado	02/17/2016	15
3	A1051	01/10/2016	Cerrado	02/01/2016	14	93	A1334	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
4	A1065	01/13/2016	Cerrado	02/03/2016	15	94	A1335	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
5	A1067	01/13/2016	Cerrado	02/02/2016	14	95	A1336	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
6	A1073	01/13/2016	Cerrado	02/03/2016	15	96	A1337	01/27/2016	Cerrado	02/05/2016	7
7	A1089	01/14/2016	Cerrado	02/04/2016	15	97	A1338	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
8	A1139	01/18/2016	Cerrado	02/01/2016	10	98	A1339	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
9	A1154	01/19/2016	Cerrado	02/09/2016	15	99	A1340	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4
10	A1160	01/19/2016	Cerrado	02/09/2016	15	100	A1341	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
11	A1167	01/19/2016	Cerrado	02/09/2016	15	101	A1342	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
12	A1180	01/21/2016	Cerrado	02/11/2016	15	102	A1343	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
13	A1185	01/21/2016	Cerrado	02/08/2016	12	103	A1344	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
14	A1189	01/21/2016	Cerrado	02/01/2016	7	104	A1345	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
15	A1198	01/22/2016	Cerrado	02/01/2016	6	105	A1346	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
16	A1200	01/22/2016	Cerrado	02/11/2016	14	106	A1347	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
17	A1201	01/22/2016	Cerrado	02/12/2016	15	107	A1348	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
18	A1206	01/22/2016	Cerrado	02/01/2016	6	108	A1349	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
19	A1209	01/23/2016	Cerrado	02/12/2016	14	109	A1350	01/28/2016	Cerrado	02/16/2016	13
20	A1211	01/24/2016	Cerrado	02/01/2016	5	110	A1351	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
21	A1215	01/25/2016	Cerrado	02/08/2016	10	111	A1352	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
22	A1217	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5	112	A1353	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
23	A1218	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5	113	A1354	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
24	A1222	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5	114	A1355	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
25	A1223	01/25/2016	Cerrado	02/15/2016	15	115	A1356	01/28/2016	Cerrado	02/18/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
26	A1224	01/25/2016	Cerrado	02/15/2016	15
27	A1225	01/25/2016	Cerrado	02/15/2016	15
28	A1227	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5
29	A1228	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5
30	A1230	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5
31	A1231	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5
32	A1234	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
33	A1235	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
34	A1237	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
35	A1238	01/25/2016	Cerrado	02/12/2016	14
36	A1240	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
37	A1242	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
38	A1245	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
39	A1246	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
40	A1247	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
41	A1253	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
42	A1254	01/25/2016	Cerrado	02/02/2016	6
43	A1255	01/25/2016	Cerrado	02/01/2016	5
44	A1264	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
45	A1266	01/26/2016	Cerrado	02/16/2016	15
46	A1268	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
47	A1274	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
48	A1275	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
49	A1276	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
50	A1277	01/26/2016	Cerrado	02/15/2016	14

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
116	A1357	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
117	A1358	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
118	A1359	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
119	A1360	01/28/2016	Cerrado	02/18/2016	15
120	A1361	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
121	A1362	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
122	A1363	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
123	A1364	01/28/2016	Cerrado	02/02/2016	3
124	A1365	01/28/2016	Cerrado	02/18/2016	15
125	A1366	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
126	A1367	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
127	A1368	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
128	A1369	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
129	A1370	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
130	A1371	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
131	A1372	01/28/2016	Cerrado	02/18/2016	15
132	A1373	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
133	A1374	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
134	A1375	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
135	A1376	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
136	A1377	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6
137	A1378	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
138	A1379	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
139	A1380	01/28/2016	Cerrado	02/16/2016	13
140	A1381	01/28/2016	Cerrado	02/05/2016	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
51	A1279	01/26/2016	Cerrado	02/15/2016	14
52	A1282	01/26/2016	Cerrado	02/15/2016	14
53	A1283	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
54	A1284	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
55	A1285	01/26/2016	Cerrado	02/15/2016	14
56	A1290	01/26/2016	Cerrado	02/02/2016	5
57	A1295	01/26/2016	Cerrado	02/04/2016	7
58	A1296	01/26/2016	Cerrado	02/12/2016	13
59	A1298	01/26/2016	Cerrado	02/15/2016	14
60	A1301	01/26/2016	Cerrado	02/04/2016	7
61	A1302	01/26/2016	Cerrado	02/01/2016	4
62	A1303	01/26/2016	Cerrado	02/01/2016	4
63	A1304	01/26/2016	Cerrado	02/01/2016	4
64	A1305	01/26/2016	Cerrado	02/01/2016	4
65	A1306	01/26/2016	Cerrado	02/01/2016	4
66	A1307	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
67	A1308	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
68	A1309	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
69	A1310	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
70	A1311	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
71	A1312	01/27/2016	Cerrado	02/04/2016	6
72	A1313	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
73	A1314	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3
74	A1315	01/27/2016	Cerrado	02/17/2016	15
75	A1316	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
141	A1382	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
142	A1383	01/28/2016	Cerrado	02/03/2016	4
143	A1384	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
144	A1385	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
145	A1386	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
146	A1387	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
147	A1388	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
148	A1389	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
149	A1390	01/29/2016	Cerrado	02/19/2016	15
150	A1391	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
151	A1392	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
152	A1393	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
153	A1394	01/29/2016	Cerrado	02/05/2016	5
154	A1395	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
155	A1396	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
156	A1397	01/29/2016	Cerrado	02/16/2016	12
157	A1398	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
158	A1399	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
159	A1400	01/29/2016	Cerrado	02/16/2016	12
160	A1401	01/29/2016	Cerrado	02/19/2016	15
161	A1402	01/29/2016	Cerrado	02/16/2016	12
162	A1403	01/29/2016	Cerrado	02/19/2016	15
163	A1404	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
164	A1405	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
165	A1406	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
76	A1317	01/27/2016	Cerrado	02/16/2016	15	166	A1407	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
77	A1318	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	167	A1408	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
78	A1319	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	168	A1409	01/29/2016	Cerrado	02/03/2016	3
79	A1320	01/27/2016	Cerrado	02/12/2016	12	169	A1410	01/29/2016	Cerrado	02/04/2016	4
80	A1321	01/27/2016	Cerrado	02/04/2016	6	170	A1411	01/29/2016	Cerrado	02/04/2016	4
81	A1322	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	171	A1412	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
82	A1323	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	172	A1413	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
83	A1324	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	173	A1414	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
84	A1325	01/27/2016	Cerrado	02/16/2016	14	174	A1415	01/30/2016	Cerrado	02/19/2016	14
85	A1326	01/27/2016	Cerrado	02/16/2016	14	175	A1416	01/30/2016	Cerrado	02/16/2016	11
86	A1327	01/27/2016	Cerrado	02/01/2016	3	176	A1417	01/30/2016	Cerrado	02/19/2016	14
87	A1328	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4	177	A1418	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
88	A1329	01/27/2016	Cerrado	02/16/2016	14	178	A1419	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
89	A1330	01/27/2016	Cerrado	02/17/2016	15	179	A1420	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3
90	A1331	01/27/2016	Cerrado	02/02/2016	4	180	A1421	01/30/2016	Cerrado	02/04/2016	3

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

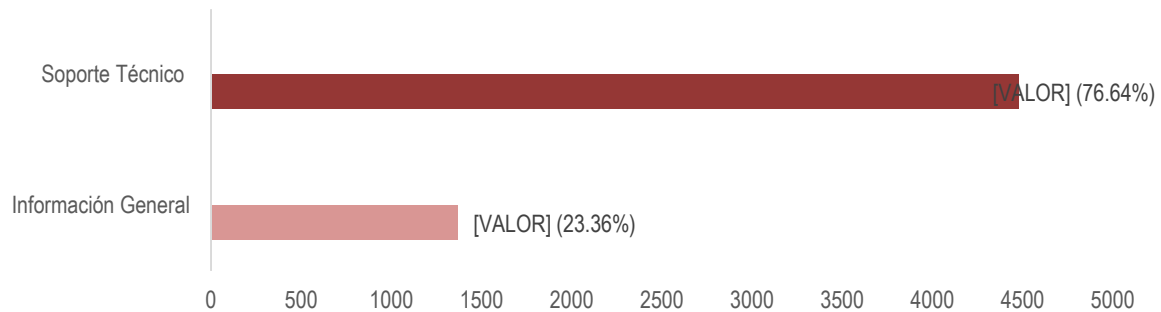
4. Atención Canal telefónico - Call Center (IVR)

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 febrero de 2016, se recibieron un total de 8441 llamadas de las cuales el 69.40% corresponden a información general y soporte técnico, el 30.60% corresponden a 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 para el mes de febrero es de 5843, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 3 Atención canal telefónico



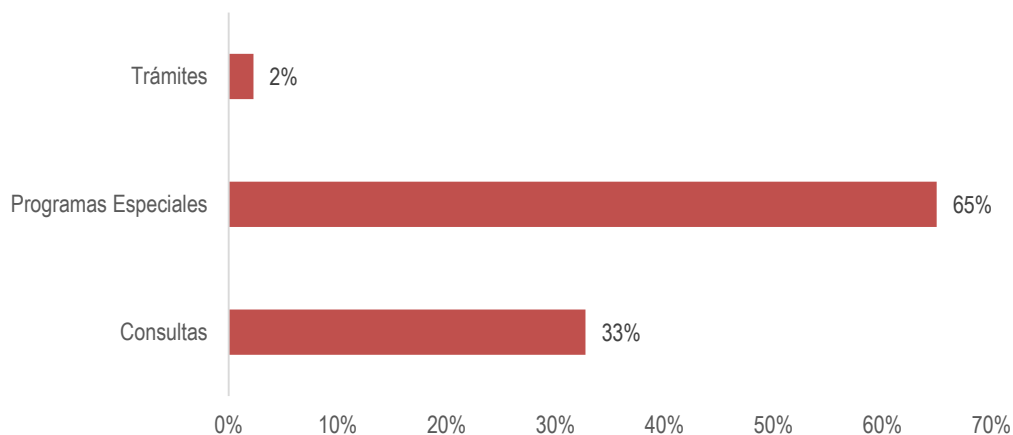
Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

El nivel de satisfacción del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 98,7% para el mes de febrero 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:

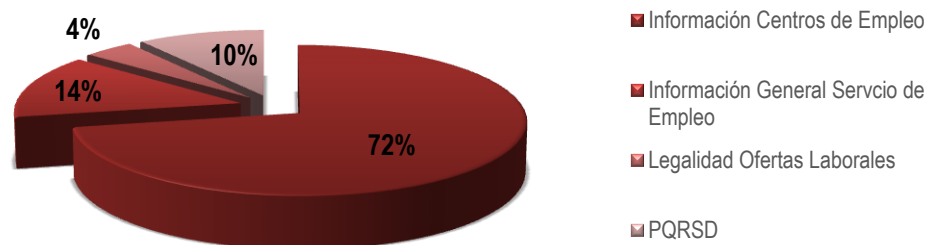
Ilustración 4 Tipificación Call Center febrero 2016



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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

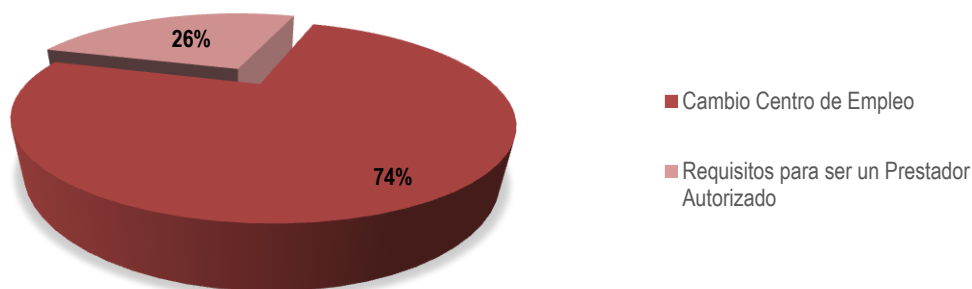
Ilustración 5 Consultas febrero 2016



Fuente: Informe febrero 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 febrero de 2016.

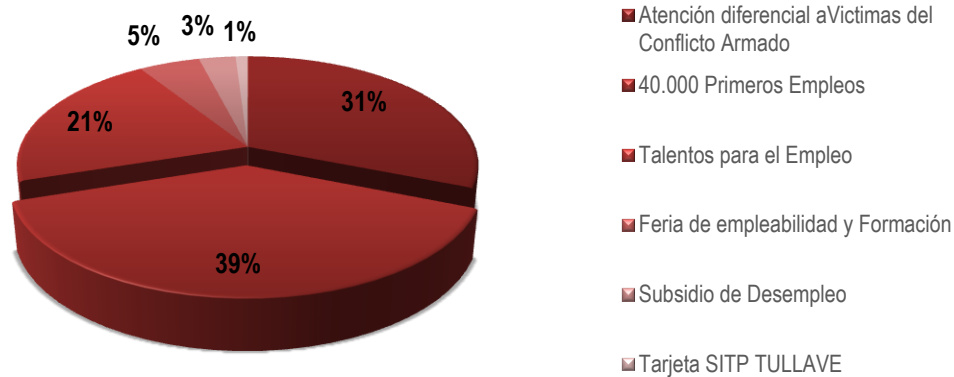
Ilustración 6 Consulta de trámites



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 7 Programas especiales

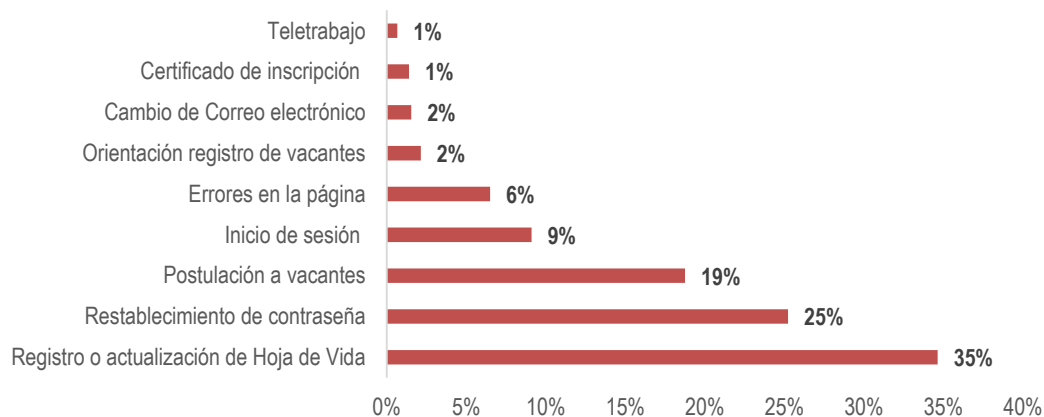


Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

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 febrero:

Ilustración 8 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe febrero Call Center (EMTELCO)

Reporte generado con corte a febrero 29 de 2016.
Marzo 22 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano
Atención al Ciudadano, Secretaria General - Unidad del Servicio Público de Empleo