

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

El presente informe tiene como fin consolidar la información obtenida a través de los canales de participación ciudadana (Call Center, Virtual, Presencial), diseñados para obtener datos oportunos y verídicos que le permitan a la Unidad del Servicio Público de Empleo la toma de decisiones en relación con el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y los procesos misionales de la Entidad.

### 1. Información en el SPE

Durante el mes de agosto se realizaron un total de 32 atenciones en las instalaciones de la Unidad de forma presencial, en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores. El incremento frente al mes pasado fue ocasionado por la feria de empleo celebrada el 12 de agosto, al final de cada atención es solicitado a los ciudadanos diligenciar una encuesta de percepción del servicio recibido por los funcionarios de la Unidad, de los cuales 29 aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta

| N° | Aspecto a evaluar                                                                                                  | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Total encuestas |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------|------|-----------------|
| 1  | ¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?                                              | 24        | 4     | 1       | 0    | 29              |
| 2  | ¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?       | 21        | 6     | 1       | 1    | 29              |
| 3  | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?                    | 21        | 8     | 0       | 0    | 29              |
| 4  | ¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido? | 23        | 6     | 0       | 0    | 29              |

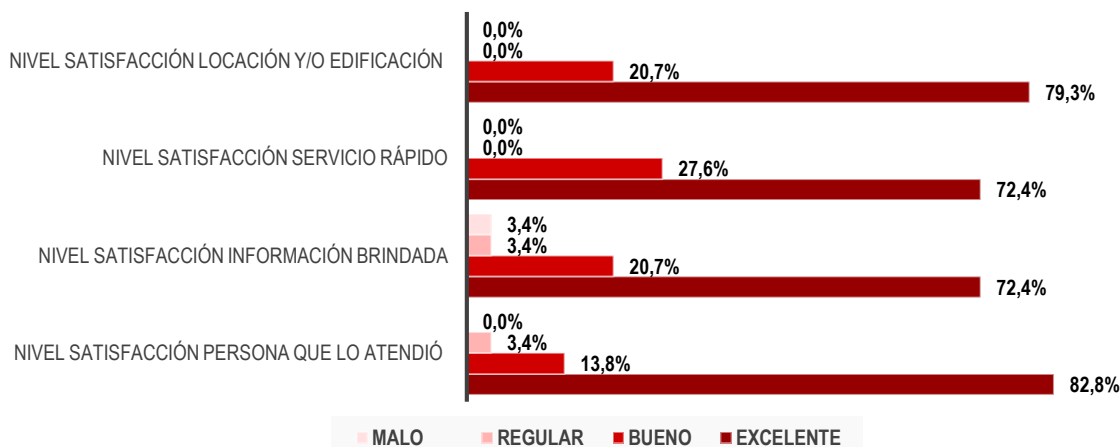
Fuente: elaborado por SPE, recopilado de encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para la primera pregunta fue del 83% excelente, 14% bueno y 3% regular. Con respecto a la información suministrada, los ciudadanos calificaron 72% excelente, 21% bueno y 6% para regular y malo; en cuanto a la rapidez de la respuesta fue evaluada en un 72% excelente y 28% bueno, la locación fue evaluada con un 79% excelente y 21% bueno.

El único ítem que registro una percepción negativa y dada por una (1) persona fue con respecto a la satisfacción frente a la información brindada, esto obedece a la expectativa de adelantar las gestiones en la Unidad y no desplazarse a algún centro de empleo para el registro de hoja de vida y otras actividades. De igual manera sucede con la medición de regular, presentadas por dos (2) ciudadanos.

Con fundamento en esta información, la Unidad coordinará actividades para incrementar la divulgación de la información frente a los eventos y evitar así el desplazamiento de los ciudadanos hacia la Unidad para generar expectativas equivocadas.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



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

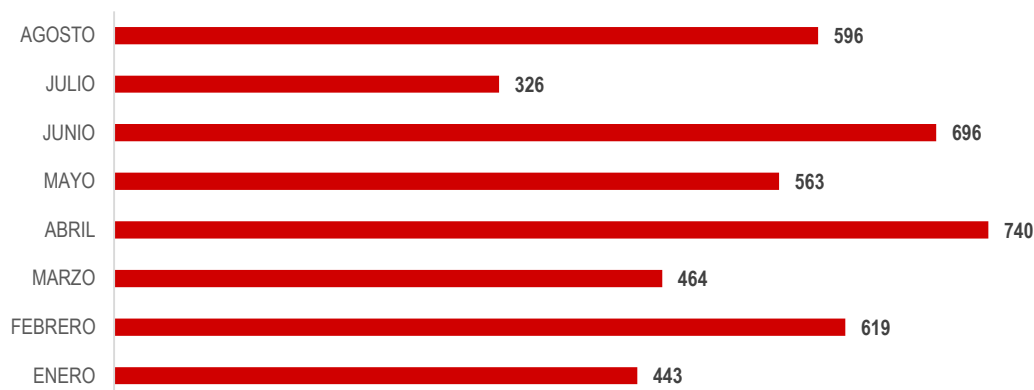
Los resultados de las Encuestas de Satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, sin embargo, es necesario realizar unas acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, especialmente en las variables que obtuvieron una valoración de “Malo” y “Regular” como lo fueron los interrogantes N° 1. **¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?** y N° 2 **¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?**

En el campo de observaciones, tres (3) de los encuestados reportaron que recibieron una excelente atención por parte de la funcionaria que les brindó orientación y uno (1) informó que deberían existir más puntos de atención ya que acercarse a las instalaciones de la Unidad es bastante complicado, por lo tanto, se le comunicó acerca de las direcciones de los centros de empleo más cercanos al lugar de residencia.

## 2. Atención PQRS

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

Ilustración 2 Consolidado anual PQRS 2016



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de agosto de 2016, fueron recibidas 596 consultas, registrándose así un incremento del 83% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información reportada a través del CRM:

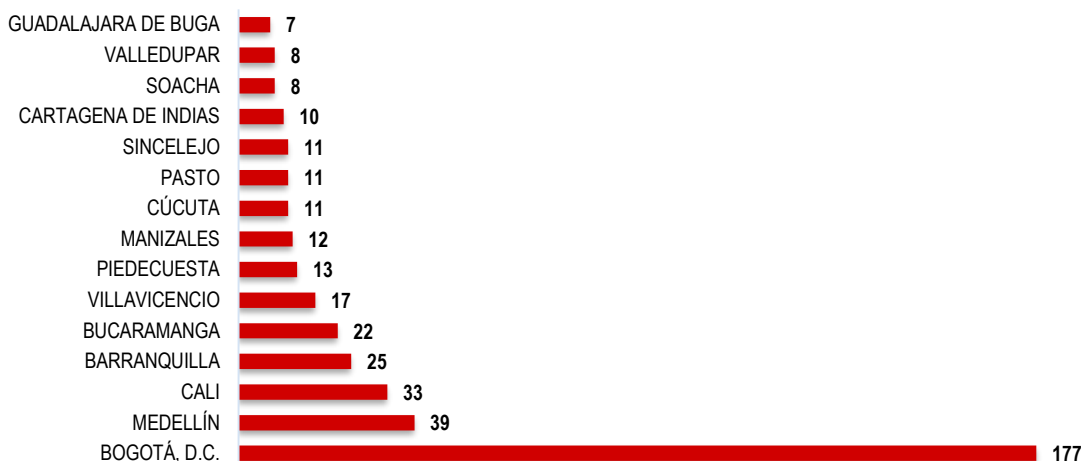
Tabla 2 Atención PQRSD

| Tipo         | Cantidad   | %           |
|--------------|------------|-------------|
| Petición     | 438        | 73,5%       |
| Reclamo      | 59         | 9,9%        |
| Queja        | 49         | 8,2%        |
| Sugerencia   | 26         | 4,4%        |
| Denuncia     | 24         | 4,0%        |
| <b>Total</b> | <b>596</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un porcentaje de 73,5% (438), ya que las solicitudes son catalogadas por los ciudadanos por ese concepto, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

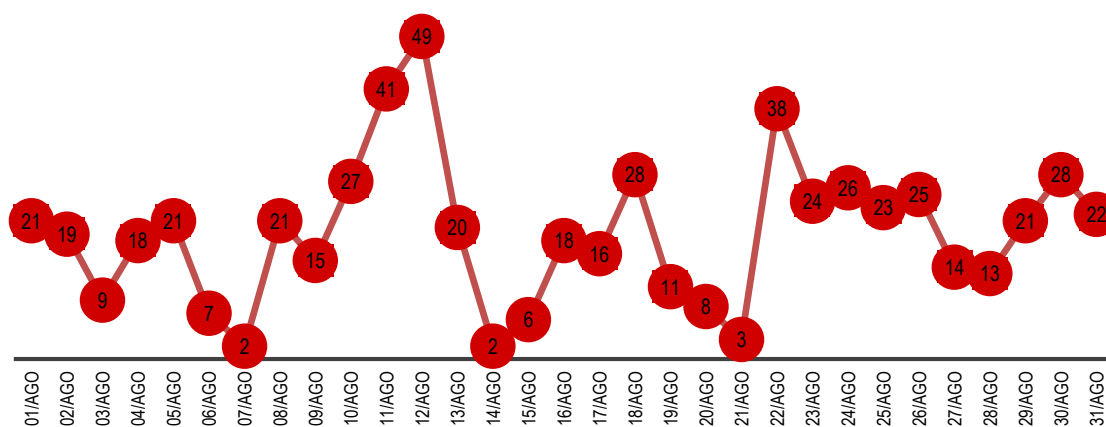
Ilustración 3 PQRSD Recibidas por principales ciudades



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 108 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación registra es Bogotá con una participación del 29,7%, seguida de Medellín con el 6,5%, Cali con el 5,5% de participación.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día en agosto 2016



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, los días 11 y 12 de agosto registró mayor participación en solicitudes de PQRSD con 41 y 49 casos respectivamente, teniendo en cuenta que los dos (2) días coinciden con los programas de Feria Nacional de Empleo (presencial y virtual) y Tercera Convocatoria de Talentos para el Empleo.

Durante el mes de agosto fueron recibidos 26 traslados por competencia de otras entidades y a su vez, la Entidad trasladó 16 solicitudes debido a la competencia de los comunicados relacionados con otras entidades,

por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del trabajo.

Ilustración 5 Canal de recepción



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD, sigue manteniéndose el 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 88,26%, seguido de solicitudes de información por parte de los ciudadanos que se acercan de forma presencial a las instalaciones de la Unidad con un 5,37%, el correo electrónico con un 3,19%, el medio físico con un 2,35% y canal telefónico con 0,84%.

Tabla 3 Atención PQRSD por dependencias

| Área                                         | Asignadas  | %           |
|----------------------------------------------|------------|-------------|
| 1er Nivel Call Center                        | 525        | 88,09%      |
| Subdirección de Administración y Seguimiento | 49         | 8,22%       |
| Subdirección de Promoción                    | 19         | 3,19%       |
| Subdirección de Desarrollo y Tecnología      | 3          | 0,50%       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>596</b> | <b>100%</b> |

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

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 88,09% (525 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado únicamente cuando la solicitud requiere atender aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que mayores asignaciones recibió fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 8,22% (49 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 3,19% (19 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 0,50% (3 solicitudes) frente a soporte de la app MISPE, los demás temas relacionados con soporte están siendo resueltos en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 11,91% (71) 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 88,09%

con (525 solicitudes), los temas más consultados son la solicitud de empleo con un 23,2% (122) seguido de la postulación a vacantes 18,1% (95), a continuación, se muestra la tipificación de las 525 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

| Consultas                                                        | Cantidad   | %           |
|------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Solicitud de empleo                                              | 122        | 23,2%       |
| Postulación a vacantes                                           | 95         | 18,1%       |
| Orientación a oferentes                                          | 58         | 11,0%       |
| Restablecimiento de contraseña                                   | 49         | 9,3%        |
| Información programas especiales                                 | 31         | 5,9%        |
| Inscripción de la hoja de vida                                   | 31         | 5,9%        |
| Actualización y modificación de hoja de vida                     | 26         | 5,0%        |
| Plataforma SISE - Buscador de empleo                             | 15         | 2,9%        |
| Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores  | 15         | 2,9%        |
| Gestión a través de la red de prestadores                        | 13         | 2,5%        |
| Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia | 12         | 2,3%        |
| Consultas ferias y convocatorias de empleo                       | 9          | 1,7%        |
| Cursos, capacitaciones y talleres                                | 9          | 1,7%        |
| Peticiones otra índole                                           | 6          | 1,1%        |
| Información poblaciones difícil inserción laboral                | 5          | 1,0%        |
| Información Teletrabajo                                          | 5          | 1,0%        |
| Gestión programas especiales                                     | 4          | 0,8%        |
| Orientación a empleadores                                        | 4          | 0,8%        |
| Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo | 4          | 0,8%        |
| Subsidio al desempleo                                            | 3          | 0,6%        |
| Certificado de inscripción                                       | 2          | 0,4%        |
| Funcionarios Red de prestadores                                  | 2          | 0,4%        |
| Plataformas prestadores                                          | 2          | 0,4%        |
| Solicitud de Inactivación o eliminación de cuentas SISE          | 2          | 0,4%        |
| Proyectos formulados por ciudadanos para generación de empleo    | 1          | 0,2%        |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>525</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

## 2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 49 solicitudes (8,22%), la consulta más frecuente (24) corresponde a quejas por el servicio recibido en los centros de empleo, seguido de denuncias por falsas ofertas laborales (10), solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado (7). En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

| Consultas                                             | Cantidad | %      |
|-------------------------------------------------------|----------|--------|
| Queja contra centros de empleo                        | 24       | 48,98% |
| Falsa oferta laboral                                  | 10       | 20,41% |
| Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado | 7        | 14,29% |



| Consultas                                      | Cantidad  | %           |
|------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Empelo para población mayor de 50 años         | 3         | 6,12%       |
| Consulta Cursos y capacitaciones               | 2         | 4,08%       |
| Consultas normatividad prestadores autorizados | 1         | 2,04%       |
| Solicitud empleo persona con discapacidad      | 1         | 2,04%       |
| Solicitud base de datos Observatorio laboral   | 1         | 2,04%       |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>49</b> | <b>100%</b> |

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

## 2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de agosto recibió 19 solicitudes (3,19%), 6 de ellas fueron sobre consultas de la normativa del sector hidrocarburos, seguido de consultas del programa 40.000 nuevos empleos (6) y subsidio del programa Talentos para el Empleo (4), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

| Consultas                         | Cantidad  | %           |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Normatividad sector hidrocarburos | 6         | 32%         |
| Programa 40.000 nuevos empleos    | 6         | 32%         |
| Programa Talentos para el empleo  | 4         | 21%         |
| vacantes sector hidrocarburos     | 2         | 11%         |
| Queja Feria Virtual               | 1         | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>19</b> | <b>100%</b> |

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

## 2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

En la Subdirección de Desarrollo y Tecnología fueron a signadas (3) solicitudes (100%), relacionadas con el soporte para la aplicación MISPE. Las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

| Consultas                | Cantidad | %           |
|--------------------------|----------|-------------|
| Soporte aplicación MISPE | 3        | 100%        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>3</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

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

Tabla 8 Consolidado solicitudes agosto 2016

| Mes                         | Agosto 2016           |                       |                         |                      |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Consecutivo ID PQRS         | Solicitudes Recibidas | Solicitudes Atendidas | Solicitudes en Atención | Solicitudes Vencidas |
| A4837 al A5439 <sup>1</sup> | 596                   | 517                   | 79                      | 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 9 Solicitudes en Atención

| Mes                                          | Agosto 2016           |                       |                         |                      |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Área                                         | Solicitudes Asignadas | Solicitudes Atendidas | Solicitudes en Atención | Solicitudes Vencidas |
| 1er Nivel (Call Center)                      | 525                   | 461                   | 64                      | 0                    |
| Subdirección de Promoción                    | 19                    | 12                    | 7                       | 0                    |
| Subdirección de Administración y Seguimiento | 49                    | 41                    | 8                       | 0                    |
| Subdirección de Desarrollo y Tecnología      | 3                     | 3                     | 0                       | 0                    |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>596</b>            | <b>517</b>            | <b>79</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 596 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de agosto de 2016, fueron atendidas 517 solicitudes, registrando 79 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de septiembre 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 517 solicitudes atendidas y cerradas en agosto de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en 3 días aproximadamente.

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en agosto de 2016

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles | N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 1  | A4837       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 260 | A5102       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 2  | A4838       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 5            | 261 | A5103       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 3  | A4839       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 262 | A5104       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 4  | A4840       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 263 | A5105       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 5  | A4841       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 5            | 264 | A5106       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 6            |
| 6  | A4842       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            | 265 | A5107       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 7  | A4843       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 266 | A5108       | 08/14/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 8  | A4844       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 15           | 267 | A5109       | 08/14/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 9  | A4845       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 268 | A5110       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 9            |
| 10 | A4846       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 269 | A5111       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 9            |
| 11 | A4847       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 270 | A5112       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 12 | A4848       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 0            | 271 | A5113       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 13 | A4849       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            | 272 | A5114       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |

<sup>1</sup> Existe una mayor cantidad de radicados de PQRS debido a que se hicieron pruebas para validar la actualización del formulario web (anónimo), fueron seis (6) radicados en total.

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 14 | A4850       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 15 | A4851       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 16 | A4852       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 17 | A4853       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 18 | A4854       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 19 | A4855       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 20 | A4856       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 3            |
| 21 | A4857       | 08/01/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 15           |
| 22 | A4858       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 23 | A4859       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 15           |
| 24 | A4860       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 8            |
| 25 | A4861       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 26 | A4862       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 8            |
| 27 | A4863       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/03/2016   | 1            |
| 28 | A4864       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 29 | A4865       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 30 | A4866       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 31 | A4867       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 5            |
| 32 | A4868       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 33 | A4869       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 4            |
| 34 | A4870       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 35 | A4871       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 4            |
| 36 | A4872       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 6            |
| 37 | A4873       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 38 | A4874       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 39 | A4875       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 40 | A4876       | 08/02/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 2            |
| 41 | A4877       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 3            |
| 42 | A4878       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 43 | A4879       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 44 | A4880       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 45 | A4881       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 46 | A4882       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 47 | A4883       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 48 | A4884       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 49 | A4885       | 08/03/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 1            |
| 50 | A4886       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 6            |
| 51 | A4887       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 14           |
| 52 | A4888       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 10           |
| 53 | A4889       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 54 | A4890       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 55 | A4891       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 56 | A4892       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 57 | A4893       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 58 | A4894       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 12           |
| 59 | A4896       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 60 | A4897       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 61 | A4898       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 273 | A5115       | 08/15/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 9            |
| 274 | A5116       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 275 | A5117       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 276 | A5118       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 277 | A5119       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 278 | A5120       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 279 | A5121       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 280 | A5122       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 281 | A5123       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 3            |
| 282 | A5124       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 283 | A5125       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 284 | A5126       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 5            |
| 285 | A5127       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 286 | A5128       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 287 | A5129       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 10           |
| 288 | A5130       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 289 | A5131       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 10           |
| 290 | A5132       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 291 | A5133       | 08/16/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 4            |
| 292 | A5134       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 7            |
| 293 | A5135       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 7            |
| 294 | A5136       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 295 | A5137       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 296 | A5138       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 297 | A5139       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 298 | A5140       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 299 | A5141       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 300 | A5142       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 301 | A5143       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 5            |
| 302 | A5144       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 303 | A5145       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 304 | A5146       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 9            |
| 305 | A5147       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 7            |
| 306 | A5148       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 3            |
| 307 | A5149       | 08/17/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 7            |
| 308 | A5150       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 3            |
| 309 | A5151       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 3            |
| 310 | A5152       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 3            |
| 311 | A5153       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 3            |
| 312 | A5157       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 6            |
| 313 | A5160       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 314 | A5161       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 315 | A5163       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 316 | A5164       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 317 | A5165       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 318 | A5166       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 319 | A5167       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 320 | A5168       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 62  | A4899       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 63  | A4900       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 64  | A4901       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 65  | A4902       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 2            |
| 66  | A4903       | 08/04/2016     | Cerrado | 08/16/2016   | 7            |
| 67  | A4904       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 68  | A4905       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 69  | A4906       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 70  | A4907       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 71  | A4908       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 72  | A4909       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 73  | A4910       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 74  | A4912       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 75  | A4913       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 76  | A4914       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 77  | A4915       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 78  | A4916       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 79  | A4917       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 80  | A4918       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 81  | A4919       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 82  | A4920       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 83  | A4921       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 84  | A4922       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 85  | A4923       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 86  | A4924       | 08/05/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 2            |
| 87  | A4925       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 88  | A4926       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 89  | A4927       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 90  | A4928       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 91  | A4929       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 92  | A4930       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 93  | A4931       | 08/06/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 15           |
| 94  | A4932       | 08/07/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 95  | A4933       | 08/07/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 96  | A4934       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 97  | A4935       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 98  | A4936       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 99  | A4937       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 100 | A4938       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 101 | A4939       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 14           |
| 102 | A4940       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 103 | A4941       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 14           |
| 104 | A4942       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 105 | A4943       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 10           |
| 106 | A4944       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 15           |
| 107 | A4945       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 108 | A4946       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 109 | A4947       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 321 | A5169       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 8            |
| 322 | A5170       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 323 | A5171       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 324 | A5172       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 325 | A5173       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 8            |
| 326 | A5174       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 327 | A5175       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 328 | A5176       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 329 | A5177       | 08/18/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 5            |
| 330 | A5178       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 331 | A5179       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 332 | A5180       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 333 | A5181       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 334 | A5182       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 335 | A5183       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 336 | A5184       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 337 | A5185       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 338 | A5186       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 339 | A5187       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 2            |
| 340 | A5188       | 08/19/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 341 | A5190       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 342 | A5191       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 343 | A5192       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 344 | A5193       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 345 | A5194       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 346 | A5195       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 347 | A5196       | 08/20/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 348 | A5197       | 08/21/2016     | Cerrado | 08/23/2016   | 1            |
| 349 | A5198       | 08/21/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 350 | A5199       | 08/21/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 4            |
| 351 | A5200       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 352 | A5201       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 6            |
| 353 | A5205       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 6            |
| 354 | A5207       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 355 | A5208       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 356 | A5209       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 4            |
| 357 | A5210       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 358 | A5211       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 359 | A5212       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 360 | A5213       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 361 | A5214       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 362 | A5215       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 363 | A5218       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 364 | A5219       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 365 | A5220       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 366 | A5221       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 367 | A5222       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 368 | A5223       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 110 | A4948       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 111 | A4949       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 112 | A4950       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 113 | A4951       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 1            |
| 114 | A4953       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 115 | A4954       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 116 | A4955       | 08/08/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 2            |
| 117 | A4956       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 15           |
| 118 | A4957       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 119 | A4958       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 120 | A4959       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 121 | A4960       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 122 | A4961       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 13           |
| 123 | A4962       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 124 | A4963       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 125 | A4964       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 1            |
| 126 | A4965       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 13           |
| 127 | A4966       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 128 | A4967       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 129 | A4968       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 130 | A4969       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 131 | A4970       | 08/09/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 2            |
| 132 | A4971       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 133 | A4972       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 9            |
| 134 | A4973       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 135 | A4974       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 136 | A4975       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 137 | A4976       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 138 | A4977       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 139 | A4978       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 1            |
| 140 | A4979       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 141 | A4980       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 142 | A4981       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 11           |
| 143 | A4982       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 144 | A4983       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 145 | A4984       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 146 | A4985       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 147 | A4986       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 148 | A4987       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 9            |
| 149 | A4988       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 13           |
| 150 | A4989       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 14           |
| 151 | A4990       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 14           |
| 152 | A4991       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 153 | A4992       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 154 | A4993       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 155 | A4994       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |
| 156 | A4995       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 9            |
| 157 | A4997       | 08/10/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 2            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 369 | A5224       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 370 | A5225       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 371 | A5226       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 372 | A5227       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 373 | A5228       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 374 | A5229       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 375 | A5230       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 376 | A5231       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 377 | A5232       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 378 | A5233       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 6            |
| 379 | A5234       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 380 | A5235       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 381 | A5236       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 382 | A5237       | 08/22/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 383 | A5238       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 384 | A5240       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 385 | A5241       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 386 | A5242       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 387 | A5243       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 388 | A5244       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 389 | A5245       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 390 | A5247       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 391 | A5248       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 392 | A5249       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 393 | A5250       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 394 | A5251       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 395 | A5252       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 396 | A5253       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 397 | A5254       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 398 | A5255       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 399 | A5256       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 3            |
| 400 | A5257       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 401 | A5258       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 402 | A5259       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 403 | A5260       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 404 | A5261       | 08/23/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 2            |
| 405 | A5262       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 406 | A5265       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 407 | A5266       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 408 | A5267       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 409 | A5268       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 410 | A5269       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 411 | A5270       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 412 | A5272       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 413 | A5273       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 414 | A5275       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 4            |
| 415 | A5276       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 416 | A5277       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 158 | A4998       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 159 | A4999       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 160 | A5000       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 161 | A5001       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 162 | A5002       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 163 | A5003       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 164 | A5004       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 165 | A5005       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 10           |
| 166 | A5006       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 167 | A5007       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 168 | A5008       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 169 | A5009       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 170 | A5010       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 171 | A5011       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 172 | A5012       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 173 | A5013       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 174 | A5014       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 175 | A5015       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 176 | A5017       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 177 | A5018       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 1            |
| 178 | A5019       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 5            |
| 179 | A5020       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 12           |
| 180 | A5021       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 9            |
| 181 | A5022       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/24/2016   | 8            |
| 182 | A5023       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 183 | A5024       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 184 | A5025       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 0            |
| 185 | A5026       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 186 | A5027       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 5            |
| 187 | A5028       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 188 | A5029       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 5            |
| 189 | A5030       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 190 | A5031       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 191 | A5032       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 192 | A5033       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 193 | A5034       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 194 | A5035       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 195 | A5037       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 196 | A5038       | 08/11/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 4            |
| 197 | A5039       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 198 | A5040       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 199 | A5041       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 200 | A5042       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 201 | A5043       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 202 | A5044       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 203 | A5045       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 204 | A5046       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 205 | A5047       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 417 | A5278       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 418 | A5279       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 419 | A5280       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 420 | A5281       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 421 | A5282       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 1            |
| 422 | A5283       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 3            |
| 423 | A5284       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 3            |
| 424 | A5285       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 3            |
| 425 | A5287       | 08/24/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 3            |
| 426 | A5288       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/29/2016   | 2            |
| 427 | A5292       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 428 | A5293       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 429 | A5294       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 430 | A5296       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 431 | A5297       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 432 | A5298       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 433 | A5299       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 434 | A5302       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 435 | A5303       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 436 | A5304       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 437 | A5305       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 438 | A5306       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 439 | A5307       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 440 | A5308       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 441 | A5309       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 4            |
| 442 | A5310       | 08/25/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 3            |
| 443 | A5311       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 444 | A5312       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 445 | A5313       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 446 | A5314       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 447 | A5315       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 448 | A5317       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 449 | A5318       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 450 | A5319       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 451 | A5320       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 452 | A5321       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 453 | A5322       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 454 | A5323       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 455 | A5324       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 456 | A5325       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 457 | A5326       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 458 | A5327       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 459 | A5329       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 460 | A5330       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 461 | A5331       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 462 | A5332       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 463 | A5333       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 464 | A5334       | 08/26/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 206 | A5048       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/22/2016   | 5            |
| 207 | A5049       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 208 | A5050       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/26/2016   | 9            |
| 209 | A5051       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 210 | A5052       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 211 | A5053       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 212 | A5054       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 213 | A5055       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 214 | A5056       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 215 | A5057       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 216 | A5058       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 217 | A5059       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 218 | A5060       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 219 | A5061       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 220 | A5062       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 221 | A5063       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 222 | A5064       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 223 | A5065       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 224 | A5066       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 225 | A5067       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 226 | A5068       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 227 | A5069       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 228 | A5070       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 229 | A5071       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 11           |
| 230 | A5072       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 231 | A5073       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 232 | A5074       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 4            |
| 233 | A5075       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 234 | A5076       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 235 | A5077       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 236 | A5078       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 237 | A5079       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 238 | A5080       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 239 | A5081       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 240 | A5082       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 241 | A5083       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 242 | A5084       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 243 | A5085       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 244 | A5086       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 245 | A5087       | 08/12/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 246 | A5088       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 247 | A5089       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 248 | A5090       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 249 | A5091       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 250 | A5092       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 251 | A5093       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 252 | A5094       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 253 | A5095       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 465 | A5336       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 466 | A5337       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 467 | A5338       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 468 | A5339       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 469 | A5340       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 470 | A5341       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 471 | A5342       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 472 | A5343       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 473 | A5344       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 474 | A5345       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 475 | A5346       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 476 | A5347       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 477 | A5348       | 08/27/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 478 | A5350       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 479 | A5351       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 480 | A5352       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 481 | A5353       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 482 | A5354       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 483 | A5355       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 484 | A5356       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 485 | A5357       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 2            |
| 486 | A5358       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 487 | A5359       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 488 | A5360       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 489 | A5361       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 490 | A5362       | 08/28/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 491 | A5364       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 3            |
| 492 | A5365       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 493 | A5367       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 494 | A5371       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 495 | A5372       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 1            |
| 496 | A5373       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 497 | A5375       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 498 | A5376       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 499 | A5380       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 500 | A5381       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 501 | A5382       | 08/29/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 2            |
| 502 | A5384       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 503 | A5386       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 504 | A5389       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 505 | A5390       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 506 | A5391       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 507 | A5392       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 508 | A5393       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 509 | A5394       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 510 | A5395       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 511 | A5397       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 512 | A5398       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 254 | A5096       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 255 | A5097       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 256 | A5098       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 257 | A5099       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 258 | A5100       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |
| 259 | A5101       | 08/13/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 3            |

| N°  | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|-----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 513 | A5399       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 514 | A5401       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 515 | A5402       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 516 | A5403       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |
| 517 | A5405       | 08/30/2016     | Cerrado | 08/31/2016   | 1            |

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

A continuación, se relacionan las 79 solicitudes en trámite de atención que concluyen en septiembre de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención septiembre 2016

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado            |
|----|-------------|----------------|-------------------|
| 1  | A4895       | 08/04/2016     | Respuesta parcial |
| 2  | A4911       | 08/05/2016     | Respuesta parcial |
| 3  | A4996       | 08/10/2016     | Escalado          |
| 4  | A5016       | 08/11/2016     | Escalado          |
| 5  | A5036       | 08/11/2016     | Escalado          |
| 6  | A5154       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 7  | A5155       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 8  | A5156       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 9  | A5158       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 10 | A5159       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 11 | A5162       | 08/18/2016     | Escalado          |
| 12 | A5189       | 08/20/2016     | Escalado          |
| 13 | A5202       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 14 | A5203       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 15 | A5204       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 16 | A5206       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 17 | A5216       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 18 | A5217       | 08/22/2016     | Escalado          |
| 19 | A5239       | 08/23/2016     | Escalado          |
| 20 | A5246       | 08/23/2016     | Escalado          |
| 21 | A5263       | 08/24/2016     | Escalado          |
| 22 | A5264       | 08/24/2016     | Escalado          |
| 23 | A5271       | 08/24/2016     | Escalado          |
| 24 | A5274       | 08/24/2016     | Escalado          |
| 25 | A5286       | 08/24/2016     | Pendiente         |
| 26 | A5289       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 27 | A5290       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 28 | A5291       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 29 | A5295       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 30 | A5300       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 31 | A5301       | 08/25/2016     | Escalado          |
| 32 | A5316       | 08/26/2016     | Escalado          |
| 33 | A5328       | 08/26/2016     | Escalado          |
| 34 | A5335       | 08/26/2016     | Escalado          |

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado    |
|----|-------------|----------------|-----------|
| 41 | A5374       | 08/29/2016     | Pendiente |
| 42 | A5377       | 08/29/2016     | Escalado  |
| 43 | A5378       | 08/29/2016     | Escalado  |
| 44 | A5379       | 08/29/2016     | Escalado  |
| 45 | A5383       | 08/29/2016     | Escalado  |
| 46 | A5385       | 08/30/2016     | Escalado  |
| 47 | A5387       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 48 | A5388       | 08/30/2016     | Escalado  |
| 49 | A5396       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 50 | A5400       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 51 | A5404       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 52 | A5406       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 53 | A5407       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 54 | A5408       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 55 | A5409       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 56 | A5410       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 57 | A5411       | 08/30/2016     | Pendiente |
| 58 | A5412       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 59 | A5413       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 60 | A5414       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 61 | A5415       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 62 | A5416       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 63 | A5417       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 64 | A5418       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 65 | A5419       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 66 | A5420       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 67 | A5421       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 68 | A5422       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 69 | A5423       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 70 | A5424       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 71 | A5425       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 72 | A5426       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 73 | A5427       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 74 | A5428       | 08/31/2016     | Pendiente |

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado   |
|----|-------------|----------------|----------|
| 35 | A5349       | 08/27/2016     | Escalado |
| 36 | A5363       | 08/29/2016     | Escalado |
| 37 | A5366       | 08/29/2016     | Escalado |
| 38 | A5368       | 08/29/2016     | Escalado |
| 39 | A5369       | 08/29/2016     | Escalado |
| 40 | A5370       | 08/29/2016     | Escalado |

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado    |
|----|-------------|----------------|-----------|
| 75 | A5429       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 76 | A5430       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 77 | A5435       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 78 | A5436       | 08/31/2016     | Pendiente |
| 79 | A5438       | 08/31/2016     | Pendiente |

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de julio y a las cuales se les dio respuesta en agosto de 2016 se encuentran relacionadas a continuación, con un total de 55 solicitudes, de las cuales seis (6) tuvieron un cierre extemporáneo debido a que su respuesta se encontraba en investigación, cabe aclarar que fue notificado en términos de ley sobre la demora en la respuesta:

Tabla 12 Solicitudes radicadas en julio con atención cerrada en agosto de 2016

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 1  | A4558       | 07/07/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 1            |
| 2  | A4589       | 07/11/2016     | Cerrado | 08/02/2016   | 15           |
| 3  | A4590       | 07/11/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 14           |
| 4  | A4591       | 07/11/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 14           |
| 5  | A4628       | 07/13/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 15           |
| 6  | A4645       | 07/14/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 14           |
| 7  | A4649       | 07/14/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 11           |
| 8  | A4654       | 07/14/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 11           |
| 9  | A4683       | 07/18/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 9            |
| 10 | A4699       | 07/19/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 15           |
| 11 | A4702       | 07/19/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 8            |
| 12 | A4719       | 07/20/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 11           |
| 13 | A4731       | 07/21/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 15           |
| 14 | A4733       | 07/21/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 15           |
| 15 | A4734       | 07/21/2016     | Cerrado | 08/11/2016   | 15           |
| 16 | A4744       | 07/22/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 15           |
| 17 | A4747       | 07/22/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 6            |
| 18 | A4748       | 07/22/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 9            |
| 19 | A4750       | 07/22/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 12           |
| 20 | A4751       | 07/23/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 15           |
| 21 | A4757       | 07/23/2016     | Cerrado | 08/02/2016   | 7            |
| 22 | A4773       | 07/25/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 11           |
| 23 | A4774       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 11           |
| 24 | A4775       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/17/2016   | 15           |
| 25 | A4777       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 4            |

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 26 | A4782       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 9            |
| 27 | A4790       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/10/2016   | 11           |
| 28 | A4791       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 7            |
| 29 | A4792       | 07/26/2016     | Cerrado | 08/17/2016   | 15           |
| 30 | A4802       | 07/27/2016     | Cerrado | 08/18/2016   | 15           |
| 31 | A4813       | 07/28/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 15           |
| 32 | A4815       | 07/28/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 5            |
| 33 | A4819       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 34 | A4821       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 4            |
| 35 | A4822       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 6            |
| 36 | A4823       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 4            |
| 37 | A4824       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/08/2016   | 6            |
| 38 | A4825       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 39 | A4826       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 40 | A4827       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 41 | A4828       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 42 | A4829       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 43 | A4830       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 44 | A4831       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/04/2016   | 4            |
| 45 | A4832       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 46 | A4833       | 07/30/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 47 | A4834       | 07/31/2016     | Cerrado | 08/09/2016   | 7            |
| 48 | A4835       | 07/31/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |
| 49 | A4836       | 07/31/2016     | Cerrado | 08/01/2016   | 1            |

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

Tabla 13 Solicitudes radicadas en julio con respuesta parcial

| N° | Consecutivo | Fecha creación | Estado  | Fecha cierre | Días hábiles |
|----|-------------|----------------|---------|--------------|--------------|
| 1  | A4597       | 07/11/2016     | Cerrado | 08/12/2016   | 23           |
| 2  | A4635       | 07/14/2016     | Cerrado | 08/16/2016   | 21           |
| 3  | A4689       | 07/19/2016     | Cerrado | 08/19/2016   | 21           |
| 4  | A4764       | 07/25/2016     | Cerrado | 08/25/2016   | 22           |
| 5  | A4768       | 07/25/2016     | Cerrado | 08/17/2016   | 16           |
| 6  | A4818       | 07/29/2016     | Cerrado | 08/30/2016   | 21           |

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.

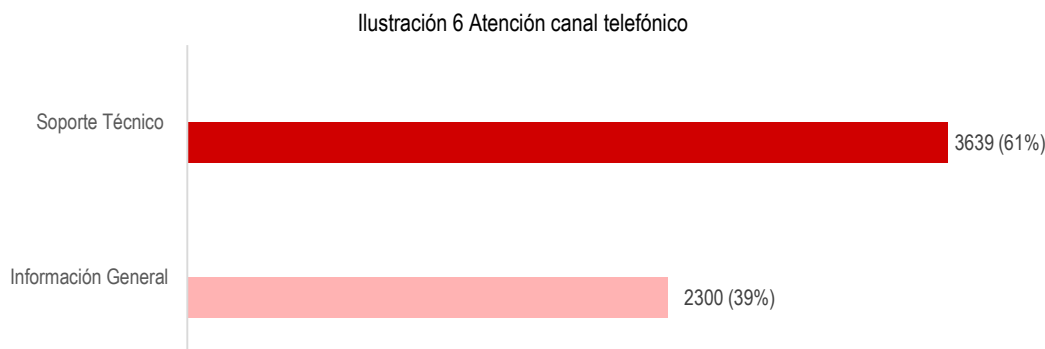
En este canal, durante el mes de agosto de 2016, se recibieron un total de 8374 llamadas de las cuales el 71% corresponde a información general y soporte técnico, el 29% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Tabla 14 Tipificación Llamadas atendidas en agosto 2016

| Tema                                | Subtema                                                                               | Cantidad     |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Transferencias                      | Transferencia primer nivel- Min Trabajo                                               | 1.391        |
|                                     | Remitido a conmutador                                                                 | 145          |
|                                     | Transferencia segundo nivel- Min Trabajo                                              | 8            |
|                                     | Transferencia - SPE soporte técnico                                                   | 6            |
| SPE – Soporte Técnico de Plataforma | Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida | 1.346        |
|                                     | Restablecimiento de usuario y/o contraseña                                            | 915          |
|                                     | Postulación de vacantes                                                               | 856          |
|                                     | Ingreso al portal e inicio de sesión                                                  | 152          |
|                                     | Orientación registro de vacantes                                                      | 144          |
|                                     | Errores en la página                                                                  | 111          |
|                                     | Teletrabajo                                                                           | 43           |
|                                     | Certificado de inscripción                                                            | 40           |
|                                     | Cambio correo electrónico                                                             | 32           |
| SPE – Orientación General           | Programas especiales                                                                  | 1.918        |
|                                     | Consultas                                                                             | 317          |
|                                     | Trámites                                                                              | 65           |
| Llamada No Efectiva                 | Llamada caída                                                                         | 439          |
|                                     | Usuario equivocado                                                                    | 205          |
|                                     | Llamada muda                                                                          | 132          |
|                                     | Problemas de señal (comunicación entrecortada)                                        | 62           |
|                                     | Llamada de broma niño                                                                 | 40           |
|                                     | Llamada de broma adulto                                                               | 7            |
| <b>TOTAL</b>                        |                                                                                       | <b>8.374</b> |

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

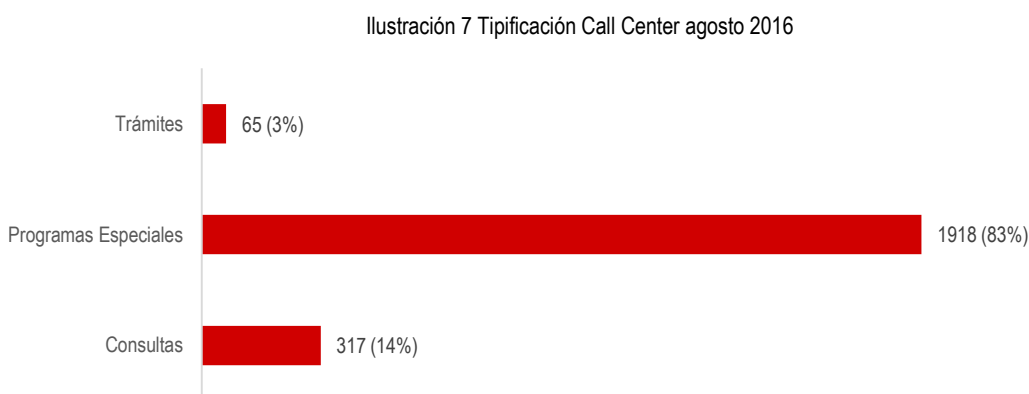
Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de agosto es de 5939 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 94%, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

#### 4.1 Tipificación Información General.

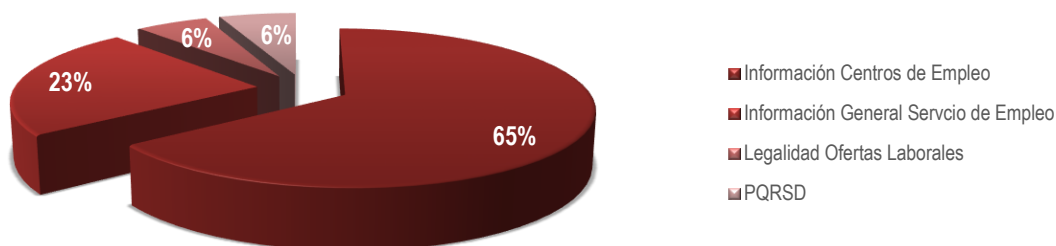
La información general brindada a la Ciudadanía por parte de los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites prestados por la Unidad, para el mes de agosto los temas de mayor consulta fueron los programas especiales ya que en este mes se lanzó nuevamente el Programa Talentos para el Empleo y aún sigue vigente el Programa 40.000 nuevos empleos, como evidencia de ello, en la gráfica que se encuentra a continuación está relacionada la información:



Fuente: Informe agosto 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 legalidad de ofertas laborales durante el mes de agosto de 2016.

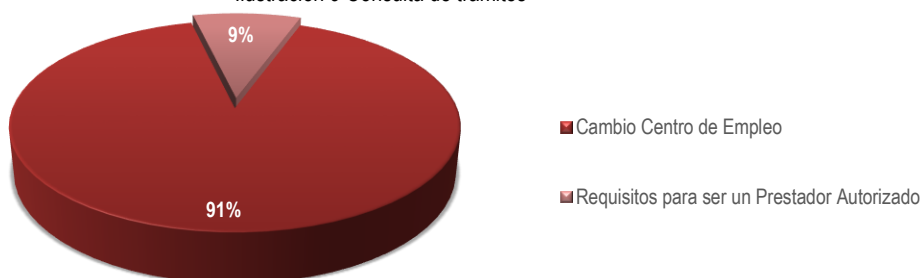
Ilustración 8 Consultas agosto 2016



Fuente: Informe agosto 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 agosto de 2016.

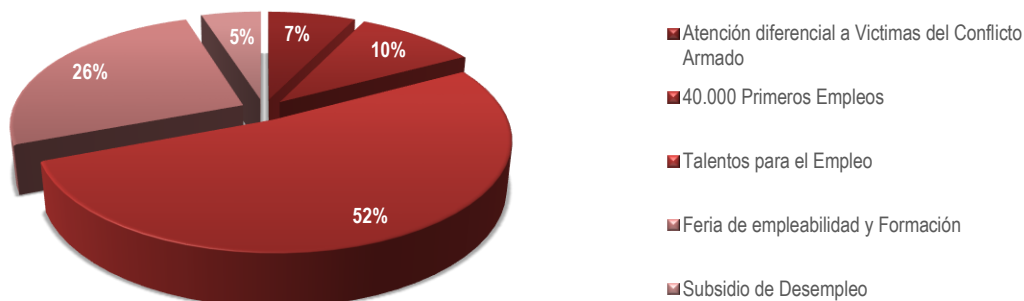
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró fue el relacionado con Programa Talentos para el Empleo, toda vez que fue lanzada una nueva etapa; le sigue información sobre ferias de empleabilidad, la más reciente fue llevada a cabo el 12 de agosto a nivel nacional, información que puede ser consultada en la siguiente gráfica:

Ilustración 10 Programas especiales

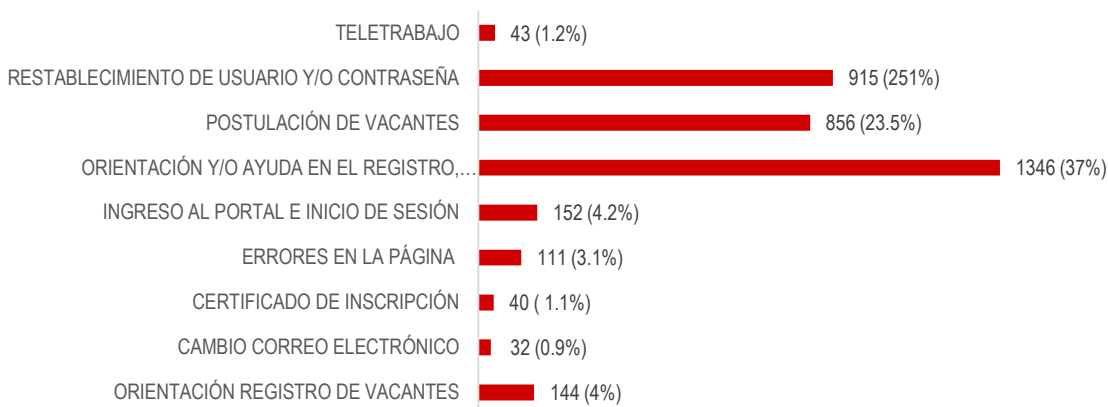


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

## 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 agosto:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico

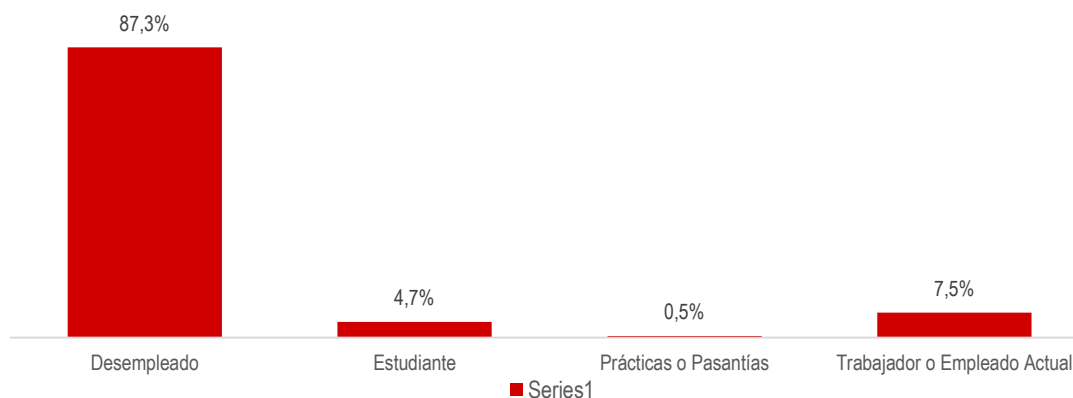


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

## 5. Caracterización de ciudadanos

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

Ilustración 12 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

En la caracterización, en el concepto “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados con una participación del 87,3%, el 7,5% hace referencia a trabajadores o empleados actuales y un 4,7% a consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por los ciudadanos en cuanto a sexo, el género femenino registra un 52% mientras que el género masculino obtiene el 47%, el 1% de los ciudadanos no registra el tipo de género.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

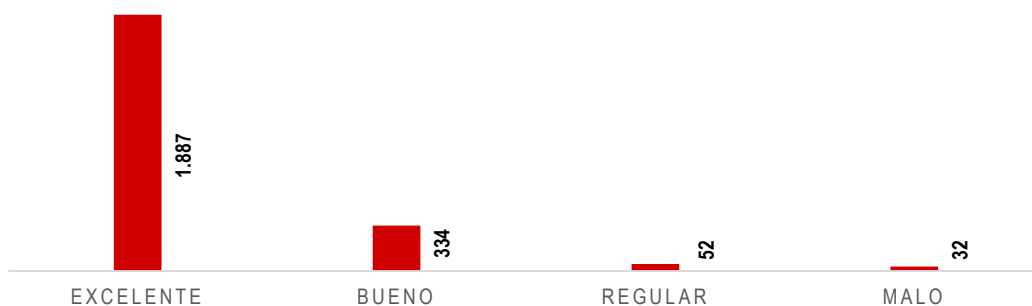
En el Grupo Poblacional, relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “No pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 99,09%, seguido del 0,61% de ciudadanos que indican ser “Víctimas del conflicto armado”, un 0,17% por la comunidad afrodescendiente.

## 6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, se encuentra relacionada la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la encuesta fue aplicada a 4.424 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al

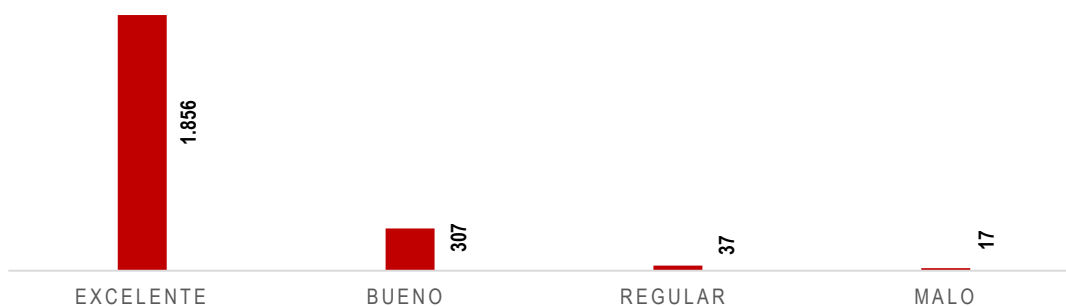
iniciar la encuesta, 2.119 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 2.305 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?



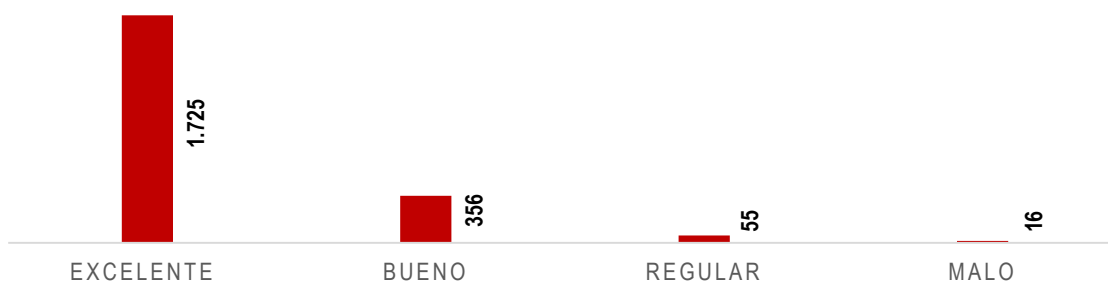
Al pasar a la siguiente presunta, solo 2.217 atendieron la consulta.

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



La última pregunta fue atendida por 2.152 personas

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?



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

Reporte generado con corte del 31 de agosto de 2016.  
septiembre 14 de 2016.

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