

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.

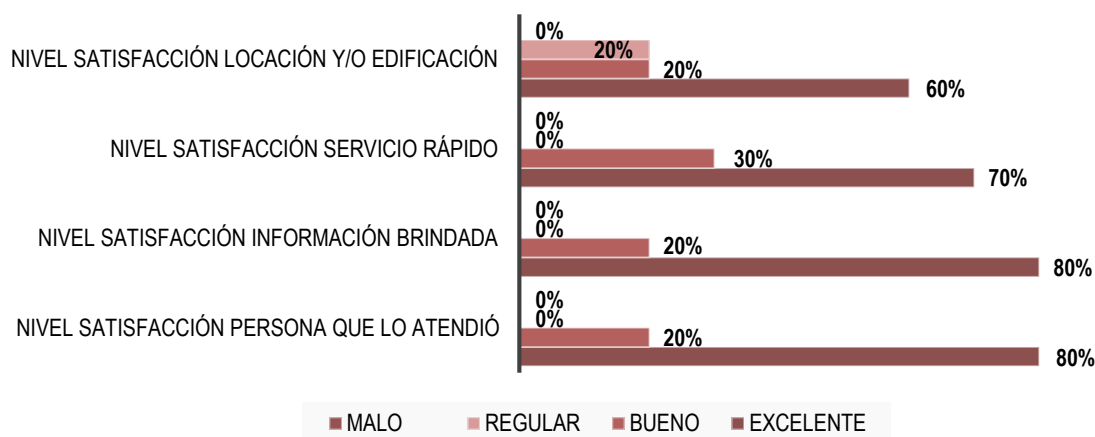
1. Información en el SPE

Durante el mes de junio se realizaron un total de 24 atenciones directamente 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, al final de cada atención fue solicitado a cada ciudadano el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales 10 aceptaron diligenciarla, a continuación se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL ENCUESTA
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió?	8	2	0	0	10
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	8	2	0	0	10
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la rapidez de respuesta?	7	3	0	0	10
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	6	2	2	0	10
GRADO DE SATISFACCIÓN		72,5%	22,5%	5%	0%	100%

Ilustración 1 resultados encuesta atención presencial



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

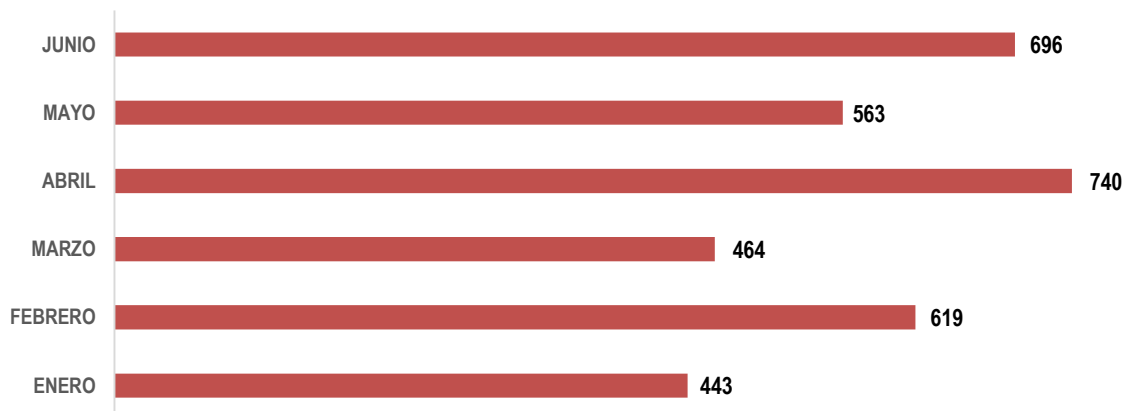
Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, sin embargo, es necesario realizar unas acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, especialmente en las variables que obtuvieron una valoración de “Regular” y “Malo” como fue: **“4. ¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?”**

En el campo de observaciones de la encuesta aplicada a los ciudadanos que asisten a las instalaciones de la Unidad, informan que en la sede del Ministerio del Trabajo seccional Bogotá mediante avisos publicados en sus instalaciones informaron que todo interesado en entregar su hoja de vida debe dirigirse a la Unidad, esta situación generó inconformismo al informarles acerca del correcto procedimiento y los puntos de atención disponibles donde se debe realizar la labor. Esta novedad será escalada con el coordinador de Atención al Ciudadano de la territorial Bogotá a fin de aclarar los debidos procedimientos y evitar brindar información errada.

2. Atención PQRSD

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

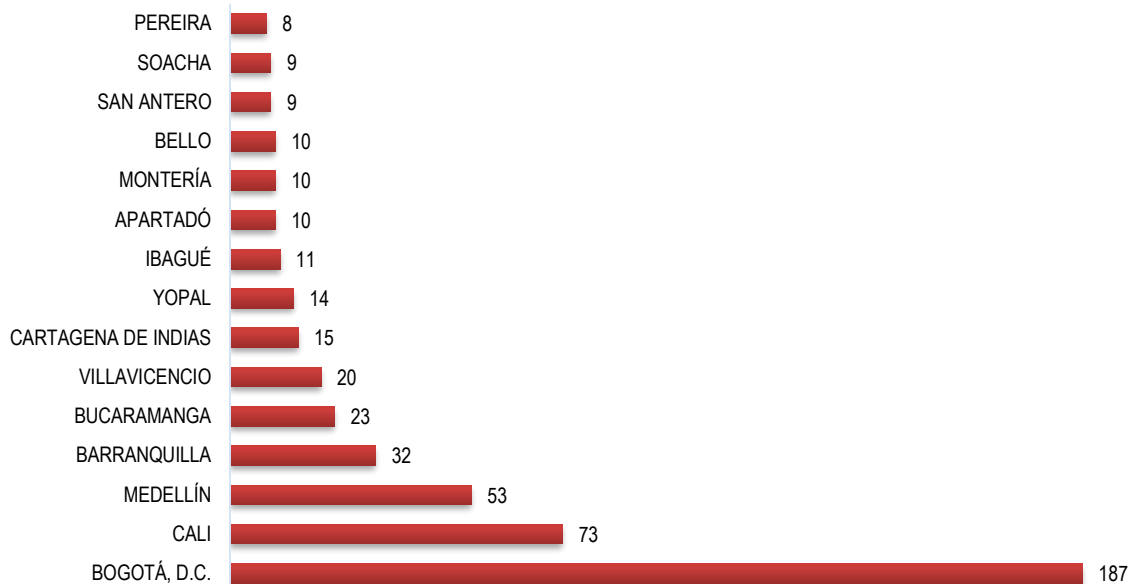
Ilustración 2 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de junio de 2016, fueron recibidas 696 consultas, registrándose así un aumento del 25% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

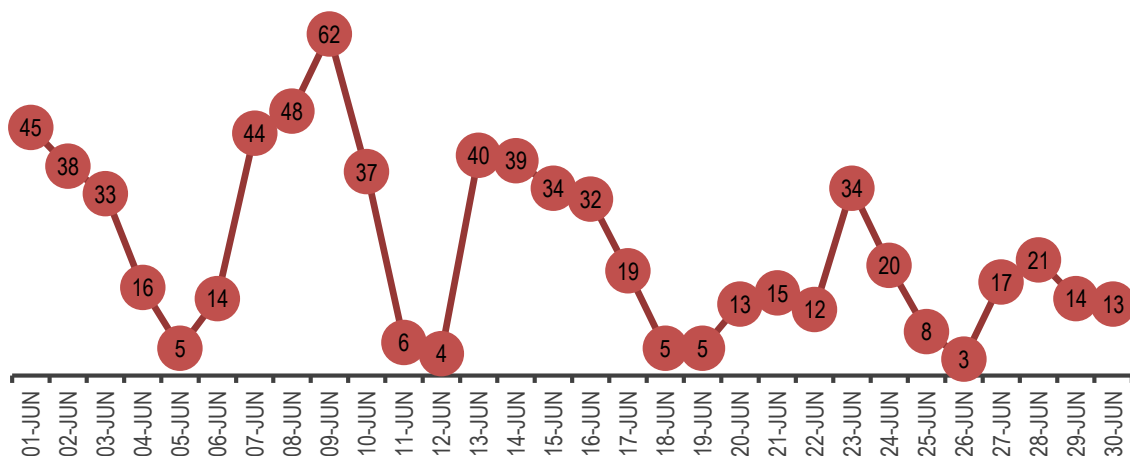
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Se recibieron solicitudes de 113 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta es Bogotá con una participación del 27% del total de ciudades, seguido de Cali con el 10% y Medellín con el 8% de participación.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, fue evidenciado que el 9 de junio

de 2016 se presentó la mayor participación en radicación de PQRSD con 62 casos, debido a que se recibieron 17 documentos físicos trasladados por competencia del Ministerio del Trabajo, de personas pidiendo empleo.

La Unidad durante el mes de junio recibió 75 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 15 solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del trabajo.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD es a través del formulario Web dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link “Contáctenos” ([www.http://servicioempleo.emtelco.co/](http://servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 86,21%, seguido de documentos físicos trasladados por otras entidades con 9,05%, correo electrónico 2,59% (actualmente lo remiten de forma interna desde el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma) y el canal telefónico 2,16%.

Tabla 2 Atención PQRSD

Área	Asignadas	%
1er Nivel Call Center	567	81,47%
Subdirección de Administración y Seguimiento	93	13,36%
Subdirección de Promoción	33	4,74%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	3	0,46%
TOTAL	696	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 81,47%, 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 13,36% (93 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 4,74% (33 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 0,46% (3 solicitudes) frente a sugerencias para la página www.buscadordeempleo.gov.co, 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 18,56% (129) 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 81,47% con (567 solicitudes), los temas más consultados son la remisión de hojas de vida con un 39,1% (214) seguido de la postulación a vacantes registrada en el sistema de información SISE 31,4% (172), a continuación se muestra la tipificación de las 547 solicitudes a las que se les dio repuesta con corte al 30 de junio:

Tabla 3 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo (hoja de vida)	214	39,12%
Postulación a vacantes	172	31,44%
Actualización y modificación de la hoja de vida	42	7,68%
Peticiones y solicitudes de otra índole	36	6,58%
Restablecimiento de contraseña	22	4,02%
Programas especiales	21	3,84%
Cursos, capacitaciones y talleres	13	2,38%
Problema plataforma oferentes	10	1,83%
Registro de empresas	7	1,28%
Subsidio al desempleo	5	0,91%
Ofertas laborales para grupos poblacionales especiales	3	0,55%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	1	0,18%
Solicitud de eliminación o inactivación de la cuenta	1	0,18%
TOTAL	547	100%

Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 93 solicitudes (13,36%), la consulta más frecuente (46) corresponde a solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado, seguido de quejas frente los Centros de Empleo por mal servicio (46), falsas ofertas laborales (7) y solicitudes de empleo de personas con discapacidad (6). En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 4 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	46	49.46%
Queja contra centros de empleo	29	31.18%
Falsa oferta laboral	7	7.53%
Solicitud empleo persona con discapacidad	6	6.45%
Consultas normatividad prestadores autorizados	2	2.15%
Consulta sobre vacantes en portal www.empleo.com	2	2.15%
Solicitud certificación competencias laborales	1	1.08%
TOTAL	93	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de junio recibió 33 solicitudes (4,74%), 16 de ellas fueron sobre quejas de vacantes en territorios de influencia de hidrocarburos, (7) consultas del programa 40.000 nuevos empleos, (7) del programa Talentos para el Empleo, a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Queja contra Centros de Empleo zona petrolera	16	50%
Quejas programa Talentos para el Empleo	7	22%
Quejas programa 40 mil Nuevos Empleos	7	19%
Quejas programa Pacto Agrario	2	6%
Solicitud de empleo persona desplazada por crisis en la frontera venezolana	1	3%
TOTAL	33	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

En la Subdirección de Desarrollo y Tecnología fueron asignadas 3 solicitudes (0,46%), con reporte de mal funcionamiento de la plataforma SISE (2) y solicitud de actualización de vacantes vencidas en la página web. Las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Mal funcionamiento plataforma SISE	2	67%
Solicitud actualización vacantes vencidas	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de junio de 2016:

Tabla 7 Consolidado solicitudes junio 2016

Mes	Junio			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A3809 al A4510 ¹	696	653	43	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:

¹ Existe una mayor cantidad de radicado de PQRSD debido a que se hicieron pruebas debido a la actualización del árbol de tipificación de solicitudes y al estado de las solicitudes.

Tabla 8 Solicitudes en Atención

Mes	Junio			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	567	547	20	0
Subdirección de Promoción	33	21	12	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	93	82	11	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	3	3	0	0
TOTAL	696	653	43	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 696 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de junio de 2016, fueron atendidas 653 solicitudes, registrando 43 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de Julio 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 653 solicitudes atendidas y cerradas en junio de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en 3 días aproximadamente:

Tabla 9 Listado solicitudes atendidas en junio de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A3809	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
2	A3811	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
3	A3812	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
4	A3813	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
5	A3814	06/01/2016	Cerrado	06/10/2016	6
6	A3815	06/01/2016	Cerrado	06/21/2016	13
7	A3816	06/01/2016	Cerrado	06/23/2016	15
8	A3817	06/01/2016	Cerrado	06/23/2016	15
9	A3818	06/01/2016	Cerrado	06/13/2016	7
10	A3819	06/01/2016	Cerrado	06/08/2016	4
11	A3820	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
12	A3821	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
13	A3822	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
14	A3823	06/01/2016	Cerrado	06/23/2016	15
15	A3824	06/01/2016	Cerrado	06/08/2016	4
16	A3825	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
17	A3826	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
18	A3827	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
19	A3828	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
20	A3829	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
21	A3830	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
22	A3831	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
23	A3832	06/01/2016	Cerrado	06/09/2016	5
24	A3833	06/01/2016	Cerrado	06/03/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
328	A4143	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
329	A4144	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
330	A4145	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
331	A4146	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
332	A4147	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
333	A4148	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
334	A4149	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
335	A4150	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
336	A4156	06/11/2016	Cerrado	06/15/2016	3
337	A4157	06/11/2016	Cerrado	06/15/2016	3
338	A4158	06/11/2016	Cerrado	06/15/2016	3
339	A4159	06/11/2016	Cerrado	06/16/2016	4
340	A4160	06/11/2016	Cerrado	06/15/2016	3
341	A4161	06/11/2016	Cerrado	06/15/2016	3
342	A4162	06/12/2016	Cerrado	06/15/2016	3
343	A4163	06/12/2016	Cerrado	06/15/2016	3
344	A4164	06/12/2016	Cerrado	06/15/2016	3
345	A4165	06/12/2016	Cerrado	06/15/2016	3
346	A4166	06/13/2016	Cerrado	06/28/2016	11
347	A4167	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
348	A4168	06/13/2016	Cerrado	06/28/2016	11
349	A4169	06/13/2016	Cerrado	06/27/2016	10
350	A4170	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
351	A4171	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
25	A3834	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
26	A3835	06/01/2016	Cerrado	06/22/2016	14
27	A3836	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
28	A3837	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
29	A3838	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
30	A3839	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
31	A3840	06/01/2016	Cerrado	06/13/2016	7
32	A3841	06/01/2016	Cerrado	06/22/2016	14
33	A3842	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
34	A3843	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
35	A3844	06/01/2016	Cerrado	06/17/2016	11
36	A3845	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
37	A3846	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
38	A3847	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
39	A3848	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
40	A3849	06/01/2016	Cerrado	06/07/2016	3
41	A3853	06/01/2016	Cerrado	06/09/2016	5
42	A3855	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
43	A3856	06/02/2016	Cerrado	06/08/2016	3
44	A3857	06/02/2016	Cerrado	06/03/2016	1
45	A3858	06/02/2016	Cerrado	06/22/2016	13
46	A3859	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
47	A3860	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
48	A3861	06/02/2016	Cerrado	06/15/2016	6
49	A3862	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
50	A3863	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
51	A3864	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
52	A3865	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
53	A3866	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
54	A3867	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
55	A3868	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
56	A3869	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
57	A3870	06/02/2016	Cerrado	06/22/2016	13
58	A3871	06/02/2016	Cerrado	06/10/2016	5
59	A3872	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
60	A3873	06/02/2016	Cerrado	06/13/2016	6
61	A3874	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
62	A3875	06/02/2016	Cerrado	06/13/2016	6
63	A3876	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
64	A3877	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
65	A3878	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
66	A3879	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
67	A3880	06/02/2016	Cerrado	06/09/2016	4
68	A3881	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
69	A3882	06/02/2016	Cerrado	06/24/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
352	A4172	06/13/2016	Cerrado	06/27/2016	10
353	A4173	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
354	A4174	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
355	A4175	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
356	A4176	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
357	A4178	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
358	A4179	06/13/2016	Cerrado	06/22/2016	7
359	A4180	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
360	A4181	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
361	A4182	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
362	A4183	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
363	A4184	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
364	A4185	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
365	A4186	06/13/2016	Cerrado	06/15/2016	2
366	A4187	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
367	A4188	06/13/2016	Cerrado	06/28/2016	11
368	A4189	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
369	A4190	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
370	A4191	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
371	A4192	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
372	A4193	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
373	A4194	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
374	A4195	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
375	A4196	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
376	A4197	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
377	A4198	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
378	A4199	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
379	A4201	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
380	A4202	06/13/2016	Cerrado	06/20/2016	5
381	A4203	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
382	A4204	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
383	A4205	06/13/2016	Cerrado	06/16/2016	3
384	A4206	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
385	A4207	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
386	A4208	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
387	A4209	06/14/2016	Cerrado	06/15/2016	1
388	A4210	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
389	A4211	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
390	A4212	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
391	A4213	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
392	A4214	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
393	A4215	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
394	A4216	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
395	A4217	06/14/2016	Cerrado	06/21/2016	5
396	A4218	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
70	A3883	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
71	A3884	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
72	A3885	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
73	A3886	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
74	A3887	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
75	A3888	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
76	A3889	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
77	A3890	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
78	A3891	06/02/2016	Cerrado	06/07/2016	2
79	A3892	06/03/2016	Cerrado	06/09/2016	3
80	A3893	06/03/2016	Cerrado	06/10/2016	4
81	A3894	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
82	A3895	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
83	A3896	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
84	A3897	06/03/2016	Cerrado	06/03/2016	0
85	A3898	06/03/2016	Cerrado	06/09/2016	3
86	A3899	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
87	A3900	06/03/2016	Cerrado	06/22/2016	12
88	A3901	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
89	A3902	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
90	A3903	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
91	A3904	06/03/2016	Cerrado	06/21/2016	11
92	A3905	06/03/2016	Cerrado	06/10/2016	4
93	A3906	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
94	A3907	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
95	A3908	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
96	A3909	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
97	A3910	06/03/2016	Cerrado	06/22/2016	12
98	A3911	06/03/2016	Cerrado	06/13/2016	5
99	A3912	06/03/2016	Cerrado	06/23/2016	13
100	A3913	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
101	A3914	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
102	A3915	06/03/2016	Cerrado	06/09/2016	3
103	A3916	06/03/2016	Cerrado	06/20/2016	10
104	A3917	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
105	A3918	06/03/2016	Cerrado	06/09/2016	3
106	A3919	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
107	A3920	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
108	A3921	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
109	A3922	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
110	A3923	06/03/2016	Cerrado	06/07/2016	1
111	A3924	06/03/2016	Cerrado	06/09/2016	3
112	A3925	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
113	A3926	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
114	A3927	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
397	A4220	06/14/2016	Cerrado	06/29/2016	11
398	A4221	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
399	A4222	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
400	A4223	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
401	A4224	06/14/2016	Cerrado	06/16/2016	2
402	A4225	06/14/2016	Cerrado	06/23/2016	7
403	A4227	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
404	A4228	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
405	A4229	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
406	A4230	06/14/2016	Cerrado	06/22/2016	6
407	A4231	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
408	A4232	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
409	A4233	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
410	A4234	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
411	A4235	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
412	A4236	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
413	A4237	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
414	A4238	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
415	A4239	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
416	A4240	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
417	A4241	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
418	A4242	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
419	A4243	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
420	A4244	06/14/2016	Cerrado	06/17/2016	3
421	A4245	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
422	A4246	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
423	A4247	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
424	A4248	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
425	A4249	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
426	A4250	06/15/2016	Cerrado	06/22/2016	5
427	A4251	06/15/2016	Cerrado	06/17/2016	2
428	A4252	06/15/2016	Cerrado	06/21/2016	4
429	A4253	06/15/2016	Cerrado	06/21/2016	4
430	A4254	06/15/2016	Cerrado	06/22/2016	5
431	A4255	06/15/2016	Cerrado	06/21/2016	4
432	A4256	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
433	A4257	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
434	A4258	06/15/2016	Cerrado	06/22/2016	5
435	A4259	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
436	A4260	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
437	A4261	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
438	A4262	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
439	A4263	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
440	A4264	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
441	A4265	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
115	A3928	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
116	A3929	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
117	A3930	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
118	A3931	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
119	A3932	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
120	A3933	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
121	A3934	06/04/2016	Cerrado	06/13/2016	5
122	A3935	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
123	A3936	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
124	A3937	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
125	A3938	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
126	A3939	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
127	A3940	06/04/2016	Cerrado	06/07/2016	1
128	A3941	06/05/2016	Cerrado	06/07/2016	1
129	A3942	06/05/2016	Cerrado	06/07/2016	1
130	A3943	06/05/2016	Cerrado	06/07/2016	1
131	A3944	06/05/2016	Cerrado	06/10/2016	4
132	A3945	06/05/2016	Cerrado	06/10/2016	4
133	A3946	06/06/2016	Cerrado	06/16/2016	8
134	A3947	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
135	A3948	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
136	A3949	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
137	A3950	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
138	A3951	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
139	A3952	06/06/2016	Cerrado	06/27/2016	15
140	A3953	06/06/2016	Cerrado	06/27/2016	15
141	A3954	06/06/2016	Cerrado	06/27/2016	15
142	A3955	06/06/2016	Cerrado	06/22/2016	12
143	A3956	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
144	A3957	06/06/2016	Cerrado	06/07/2016	1
145	A3958	06/06/2016	Cerrado	06/10/2016	4
146	A3959	06/06/2016	Cerrado	06/13/2016	5
147	A3960	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
148	A3961	06/07/2016	Cerrado	06/15/2016	6
149	A3963	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
150	A3964	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
151	A3965	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
152	A3966	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
153	A3967	06/07/2016	Cerrado	06/13/2016	4
154	A3968	06/07/2016	Cerrado	06/09/2016	2
155	A3969	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
156	A3970	06/07/2016	Cerrado	06/09/2016	2
157	A3971	06/07/2016	Cerrado	06/09/2016	2
158	A3972	06/07/2016	Cerrado	06/09/2016	2
159	A3973	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
442	A4266	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
443	A4268	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
444	A4269	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
445	A4271	06/15/2016	Cerrado	06/23/2016	6
446	A4272	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
447	A4274	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
448	A4275	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
449	A4276	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
450	A4277	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
451	A4278	06/15/2016	Cerrado	06/20/2016	3
452	A4279	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
453	A4280	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
454	A4281	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
455	A4282	06/16/2016	Cerrado	06/22/2016	4
456	A4283	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
457	A4284	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
458	A4285	06/16/2016	Cerrado	06/23/2016	5
459	A4286	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
460	A4287	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
461	A4288	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
462	A4289	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
463	A4290	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
464	A4291	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
465	A4292	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
466	A4293	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
467	A4294	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
468	A4295	06/16/2016	Cerrado	06/21/2016	3
469	A4296	06/16/2016	Cerrado	06/21/2016	3
470	A4297	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
471	A4299	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
472	A4300	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
473	A4301	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
474	A4302	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
475	A4303	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
476	A4304	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
477	A4305	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
478	A4306	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
479	A4307	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
480	A4308	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
481	A4309	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
482	A4310	06/16/2016	Cerrado	06/20/2016	2
483	A4311	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
484	A4312	06/17/2016	Cerrado	06/23/2016	4
485	A4313	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
486	A4314	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
160	A3974	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
161	A3975	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
162	A3976	06/07/2016	Cerrado	06/15/2016	6
163	A3977	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
164	A3978	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
165	A3979	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
166	A3980	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
167	A3981	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
168	A3982	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
169	A3983	06/07/2016	Cerrado	06/09/2016	2
170	A3984	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
171	A3985	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
172	A3986	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
173	A3987	06/07/2016	Cerrado	06/28/2016	15
174	A3988	06/07/2016	Cerrado	06/28/2016	15
175	A3989	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
176	A3990	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
177	A3991	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
178	A3992	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
179	A3993	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
180	A3994	06/07/2016	Cerrado	06/07/2016	0
181	A3995	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
182	A3996	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
183	A3997	06/07/2016	Cerrado	06/13/2016	4
184	A3998	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
185	A3999	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
186	A4000	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
187	A4001	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
188	A4002	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
189	A4003	06/07/2016	Cerrado	06/10/2016	3
190	A4004	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
191	A4005	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
192	A4006	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
193	A4007	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
194	A4008	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
195	A4009	06/08/2016	Cerrado	06/29/2016	15
196	A4010	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
197	A4011	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
198	A4012	06/08/2016	Cerrado	06/17/2016	7
199	A4013	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
200	A4014	06/08/2016	Cerrado	06/09/2016	1
201	A4015	06/08/2016	Cerrado	06/09/2016	1
202	A4016	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
203	A4017	06/08/2016	Cerrado	06/22/2016	10
204	A4018	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
487	A4315	06/17/2016	Cerrado	06/28/2016	7
488	A4316	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
489	A4317	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
490	A4319	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
491	A4320	06/17/2016	Cerrado	06/20/2016	1
492	A4321	06/17/2016	Cerrado	06/30/2016	9
493	A4322	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
494	A4323	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
495	A4324	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
496	A4325	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
497	A4326	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
498	A4327	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
499	A4328	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
500	A4329	06/17/2016	Cerrado	06/22/2016	3
501	A4330	06/18/2016	Cerrado	06/22/2016	3
502	A4331	06/18/2016	Cerrado	06/22/2016	3
503	A4332	06/18/2016	Cerrado	06/28/2016	7
504	A4333	06/18/2016	Cerrado	06/22/2016	3
505	A4334	06/18/2016	Cerrado	06/22/2016	3
506	A4335	06/19/2016	Cerrado	06/22/2016	3
507	A4336	06/19/2016	Cerrado	06/22/2016	3
508	A4337	06/19/2016	Cerrado	06/22/2016	3
509	A4338	06/19/2016	Cerrado	06/22/2016	3
510	A4339	06/19/2016	Cerrado	06/22/2016	3
511	A4340	06/20/2016	Cerrado	06/30/2016	8
512	A4341	06/20/2016	Cerrado	06/30/2016	8
513	A4342	06/20/2016	Cerrado	06/30/2016	8
514	A4343	06/20/2016	Cerrado	06/22/2016	2
515	A4344	06/20/2016	Cerrado	06/29/2016	7
516	A4345	06/20/2016	Cerrado	06/27/2016	5
517	A4346	06/20/2016	Cerrado	06/23/2016	3
518	A4347	06/20/2016	Cerrado	06/28/2016	6
519	A4350	06/20/2016	Cerrado	06/22/2016	2
520	A4351	06/20/2016	Cerrado	06/22/2016	2
521	A4352	06/20/2016	Cerrado	06/22/2016	2
522	A4353	06/21/2016	Cerrado	06/22/2016	1
523	A4354	06/21/2016	Cerrado	06/22/2016	1
524	A4355	06/21/2016	Cerrado	06/22/2016	1
525	A4356	06/21/2016	Cerrado	06/22/2016	1
526	A4357	06/21/2016	Cerrado	06/22/2016	1
527	A4358	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2
528	A4359	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2
529	A4361	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2
530	A4362	06/21/2016	Cerrado	06/27/2016	4
531	A4363	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
205	A4019	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
206	A4020	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
207	A4021	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
208	A4022	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
209	A4023	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
210	A4024	06/08/2016	Cerrado	06/13/2016	3
211	A4025	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
212	A4026	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
213	A4027	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
214	A4028	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
215	A4029	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
216	A4030	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
217	A4031	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
218	A4032	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
219	A4033	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
220	A4034	06/08/2016	Cerrado	06/24/2016	12
221	A4035	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
222	A4036	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
223	A4037	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
224	A4038	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
225	A4039	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
226	A4040	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
227	A4041	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
228	A4042	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
229	A4043	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
230	A4044	06/08/2016	Cerrado	06/29/2016	15
231	A4045	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
232	A4046	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
233	A4047	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
234	A4048	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
235	A4049	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
236	A4050	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
237	A4051	06/08/2016	Cerrado	06/10/2016	2
238	A4052	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
239	A4053	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
240	A4054	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
241	A4055	06/09/2016	Cerrado	06/15/2016	4
242	A4056	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
243	A4057	06/09/2016	Cerrado	06/15/2016	4
244	A4058	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
245	A4059	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
246	A4060	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
247	A4061	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
248	A4062	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
249	A4063	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
532	A4364	06/21/2016	Cerrado	06/29/2016	6
533	A4365	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2
534	A4366	06/21/2016	Cerrado	06/23/2016	2
535	A4368	06/22/2016	Cerrado	06/29/2016	5
536	A4369	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
537	A4370	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
538	A4371	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
539	A4372	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
540	A4374	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
541	A4375	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
542	A4376	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
543	A4377	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
544	A4378	06/22/2016	Cerrado	06/24/2016	2
545	A4380	06/23/2016	Cerrado	06/24/2016	1
546	A4383	06/23/2016	Cerrado	06/28/2016	3
547	A4384	06/23/2016	Cerrado	06/28/2016	3
548	A4385	06/23/2016	Cerrado	06/28/2016	3
549	A4386	06/23/2016	Cerrado	06/28/2016	3
550	A4387	06/23/2016	Cerrado	06/28/2016	3
551	A4388	06/23/2016	Cerrado	06/29/2016	4
552	A4389	06/23/2016	Cerrado	06/24/2016	1
553	A4390	06/23/2016	Cerrado	06/29/2016	4
554	A4391	06/23/2016	Cerrado	06/24/2016	1
555	A4392	06/23/2016	Cerrado	06/30/2016	5
556	A4393	06/23/2016	Cerrado	06/24/2016	1
557	A4395	06/23/2016	Cerrado	06/24/2016	1
558	A4397	06/23/2016	Cerrado	06/30/2016	5
559	A4398	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
560	A4400	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
561	A4401	06/23/2016	Cerrado	06/30/2016	5
562	A4402	06/23/2016	Cerrado	06/30/2016	5
563	A4403	06/23/2016	Cerrado	06/30/2016	5
564	A4404	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
565	A4405	06/23/2016	Cerrado	06/29/2016	4
566	A4406	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
567	A4407	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
568	A4408	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
569	A4409	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
570	A4410	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
571	A4411	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
572	A4412	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
573	A4413	06/23/2016	Cerrado	06/27/2016	2
574	A4414	06/24/2016	Cerrado	06/28/2016	2
575	A4415	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
576	A4416	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
250	A4064	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
251	A4065	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
252	A4066	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
253	A4067	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
254	A4068	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
255	A4069	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
256	A4070	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
257	A4071	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
258	A4072	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
259	A4073	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
260	A4074	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
261	A4075	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
262	A4076	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
263	A4077	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
264	A4078	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
265	A4079	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
266	A4080	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
267	A4081	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
268	A4082	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
269	A4083	06/09/2016	Cerrado	06/23/2016	10
270	A4084	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
271	A4085	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
272	A4086	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
273	A4087	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
274	A4088	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
275	A4089	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
276	A4090	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
277	A4091	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
278	A4092	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
279	A4093	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
280	A4094	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
281	A4095	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
282	A4096	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
283	A4097	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
284	A4098	06/09/2016	Cerrado	06/29/2016	14
285	A4099	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
286	A4100	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
287	A4101	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
288	A4102	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
289	A4103	06/09/2016	Cerrado	06/30/2016	15
290	A4104	06/09/2016	Cerrado	06/28/2016	13
291	A4105	06/09/2016	Cerrado	06/15/2016	4
292	A4106	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
293	A4107	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
294	A4108	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
577	A4417	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
578	A4421	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
579	A4422	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
580	A4423	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
581	A4424	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
582	A4425	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
583	A4426	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
584	A4427	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
585	A4428	06/24/2016	Cerrado	06/30/2016	4
586	A4429	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
587	A4430	06/24/2016	Cerrado	06/28/2016	2
588	A4431	06/24/2016	Cerrado	06/28/2016	2
589	A4432	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
590	A4434	06/24/2016	Cerrado	06/27/2016	1
591	A4436	06/25/2016	Cerrado	06/27/2016	1
592	A4437	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
593	A4438	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
594	A4439	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
595	A4440	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
596	A4441	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
597	A4442	06/25/2016	Cerrado	06/28/2016	2
598	A4443	06/26/2016	Cerrado	06/28/2016	2
599	A4444	06/26/2016	Cerrado	06/28/2016	2
600	A4445	06/26/2016	Cerrado	06/28/2016	2
601	A4446	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
602	A4447	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
603	A4448	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
604	A4449	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
605	A4450	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
606	A4451	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
607	A4452	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
608	A4453	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
609	A4454	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
610	A4455	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
611	A4456	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
612	A4457	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
613	A4459	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
614	A4460	06/27/2016	Cerrado	06/28/2016	1
615	A4461	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
616	A4462	06/27/2016	Cerrado	06/29/2016	2
617	A4463	06/28/2016	Cerrado	06/28/2016	0
618	A4464	06/28/2016	Cerrado	06/29/2016	1
619	A4465	06/28/2016	Cerrado	06/29/2016	1
620	A4466	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
621	A4467	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
295	A4109	06/09/2016	Cerrado	06/22/2016	9
296	A4110	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
297	A4111	06/09/2016	Cerrado	06/14/2016	3
298	A4112	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
299	A4113	06/09/2016	Cerrado	06/13/2016	2
300	A4114	06/10/2016	Cerrado	06/13/2016	1
301	A4115	06/10/2016	Cerrado	06/13/2016	1
302	A4116	06/10/2016	Cerrado	06/20/2016	6
303	A4117	06/10/2016	Cerrado	06/13/2016	1
304	A4118	06/10/2016	Cerrado	06/13/2016	1
305	A4119	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
306	A4120	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
307	A4121	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
308	A4122	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
309	A4124	06/10/2016	Cerrado	06/28/2016	12
310	A4125	06/10/2016	Cerrado	06/22/2016	8
311	A4126	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
312	A4127	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
313	A4128	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
314	A4129	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
315	A4130	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
316	A4131	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
317	A4132	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
318	A4133	06/10/2016	Cerrado	06/15/2016	3
319	A4134	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
320	A4135	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
321	A4136	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
322	A4137	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
323	A4138	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
324	A4139	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
325	A4140	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
326	A4141	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2
327	A4142	06/10/2016	Cerrado	06/14/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
622	A4468	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
623	A4469	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
624	A4470	06/28/2016	Cerrado	06/29/2016	1
625	A4471	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
626	A4472	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
627	A4473	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
628	A4474	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
629	A4475	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
630	A4476	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
631	A4477	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
632	A4478	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
633	A4480	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
634	A4481	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
635	A4482	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
636	A4483	06/28/2016	Cerrado	06/30/2016	2
637	A4484	06/29/2016	Cerrado	06/29/2016	0
638	A4485	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
639	A4486	06/29/2016	Cerrado	06/29/2016	0
640	A4487	06/29/2016	Cerrado	06/29/2016	0
641	A4488	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
642	A4489	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
643	A4490	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
644	A4491	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
645	A4492	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
646	A4494	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
647	A4495	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
648	A4496	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
649	A4497	06/29/2016	Cerrado	06/30/2016	1
650	A4498	06/30/2016	Cerrado	06/30/2016	0
651	A4500	06/30/2016	Cerrado	06/30/2016	0
652	A4501	06/30/2016	Cerrado	06/30/2016	0
653	A4504	06/30/2016	Cerrado	06/30/2016	0

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

A continuación, se relacionan las 43 solicitudes en trámite de atención que concluyen en julio de 2016:

Tabla 10 Solicitudes en trámite de atención julio 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A3810	06/01/2016	Abierto
2	A3850	06/01/2016	Abierto
3	A3851	06/01/2016	Abierto
4	A3852	06/01/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
23	A4381	06/23/2016	Abierto
24	A4382	06/23/2016	Abierto
25	A4394	06/23/2016	Abierto
26	A4396	06/23/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
5	A3854	06/02/2016	Abierto
6	A3962	06/07/2016	Abierto
7	A4123	06/10/2016	Abierto
8	A4177	06/13/2016	Abierto
9	A4200	06/13/2016	Abierto
10	A4219	06/14/2016	Abierto
11	A4226	06/14/2016	Abierto
12	A4267	06/15/2016	Abierto
13	A4270	06/15/2016	Abierto
14	A4273	06/15/2016	Abierto
15	A4298	06/16/2016	Abierto
16	A4318	06/17/2016	Abierto
17	A4348	06/20/2016	Abierto
18	A4349	06/20/2016	Abierto
19	A4360	06/21/2016	Abierto
20	A4367	06/21/2016	Abierto
21	A4373	06/22/2016	Abierto
22	A4379	06/22/2016	Abierto

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
27	A4399	06/23/2016	Abierto
28	A4418	06/24/2016	Abierto
29	A4419	06/24/2016	Abierto
30	A4433	06/24/2016	Abierto
31	A4435	06/25/2016	Abierto
32	A4458	06/27/2016	Abierto
33	A4479	06/28/2016	Abierto
34	A4493	06/29/2016	Abierto
35	A4499	06/30/2016	Abierto
36	A4502	06/30/2016	Abierto
37	A4503	06/30/2016	Abierto
38	A4505	06/30/2016	Abierto
39	A4506	06/30/2016	Abierto
40	A4507	06/30/2016	Abierto
41	A4508	06/30/2016	Abierto
42	A4509	06/30/2016	Abierto
43	A4510	06/30/2016	Abierto

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de mayo y a las cuales se les dio respuesta en junio de 2016 se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 76 solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos de ley:

Tabla 11 Solicitudes radicadas en mayo con atención cerrada en junio de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A3457	05/11/2016	cerrado	06/02/2016	15
2	A3473	05/12/2016	cerrado	06/03/2016	15
3	A3501	05/13/2016	cerrado	06/03/2016	13
4	A3503	05/13/2016	cerrado	06/07/2016	15
5	A3504	05/13/2016	cerrado	06/07/2016	15
6	A3505	05/13/2016	cerrado	06/01/2016	12
7	A3516	05/16/2016	cerrado	06/07/2016	14
8	A3518	05/16/2016	cerrado	06/02/2016	12
9	A3532	05/16/2016	cerrado	06/08/2016	15
10	A3551	05/17/2016	cerrado	06/03/2016	12
11	A3554	05/17/2016	cerrado	06/08/2016	14
12	A3593	05/19/2016	cerrado	06/01/2016	8
13	A3600	05/19/2016	cerrado	06/03/2016	12
14	A3601	05/19/2016	cerrado	06/03/2016	10
15	A3602	05/19/2016	cerrado	06/03/2016	10
16	A3603	05/19/2016	cerrado	06/03/2016	10
17	A3608	05/19/2016	cerrado	06/10/2016	14
18	A3614	05/20/2016	cerrado	06/01/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
39	A3706	05/26/2016	cerrado	06/03/2016	5
40	A3708	05/26/2016	cerrado	06/02/2016	4
41	A3710	05/26/2016	cerrado	06/02/2016	4
42	A3715	05/26/2016	cerrado	06/10/2016	9
43	A3723	05/26/2016	cerrado	06/20/2016	15
44	A3724	05/27/2016	cerrado	06/08/2016	6
45	A3731	05/27/2016	cerrado	06/07/2016	5
46	A3739	05/27/2016	cerrado	06/07/2016	5
47	A3743	05/28/2016	cerrado	06/21/2016	15
48	A3746	05/28/2016	cerrado	06/21/2016	15
49	A3752	05/29/2016	cerrado	06/03/2016	4
50	A3756	05/29/2016	cerrado	06/07/2016	5
51	A3763	05/30/2016	cerrado	06/03/2016	4
52	A3766	05/30/2016	cerrado	06/07/2016	5
53	A3770	05/30/2016	cerrado	06/10/2016	8
54	A3775	05/31/2016	cerrado	06/03/2016	3
55	A3776	05/31/2016	cerrado	06/03/2016	3
56	A3779	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
19	A3615	05/20/2016	cerrado	06/01/2016	7
20	A3628	05/20/2016	cerrado	06/01/2016	7
21	A3629	05/20/2016	cerrado	06/01/2016	7
22	A3637	05/21/2016	cerrado	06/10/2016	13
23	A3644	05/22/2016	cerrado	06/01/2016	7
24	A3648	05/23/2016	cerrado	06/07/2016	9
25	A3654	05/23/2016	cerrado	06/03/2016	8
26	A3661	05/23/2016	cerrado	06/15/2016	15
27	A3662	05/23/2016	cerrado	06/02/2016	7
28	A3663	05/23/2016	cerrado	06/15/2016	15
29	A3667	05/24/2016	cerrado	06/02/2016	6
30	A3675	05/24/2016	cerrado	06/01/2016	5
31	A3676	05/24/2016	cerrado	06/01/2016	5
32	A3677	05/24/2016	cerrado	06/01/2016	5
33	A3679	05/24/2016	cerrado	06/07/2016	8
34	A3682	05/24/2016	cerrado	06/16/2016	15
35	A3683	05/24/2016	cerrado	06/07/2016	8
36	A3686	05/24/2016	cerrado	06/07/2016	8
37	A3691	05/25/2016	cerrado	06/07/2016	7
38	A3694	05/25/2016	cerrado	06/07/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
57	A3782	05/31/2016	cerrado	06/03/2016	3
58	A3786	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
59	A3791	05/31/2016	cerrado	06/08/2016	5
60	A3792	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
61	A3793	05/31/2016	cerrado	06/08/2016	5
62	A3794	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
63	A3795	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
64	A3796	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
65	A3797	05/31/2016	cerrado	06/08/2016	5
66	A3798	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
67	A3799	05/31/2016	cerrado	06/08/2016	5
68	A3800	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
69	A3801	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
70	A3802	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
71	A3803	05/31/2016	cerrado	06/22/2016	15
72	A3804	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
73	A3805	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
74	A3806	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4
75	A3807	05/31/2016	cerrado	06/08/2016	5
76	A3808	05/31/2016	cerrado	06/07/2016	4

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 brinda orientación e información frente a los servicios que ofrece 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.

A través de este canal, en el mes de junio de 2016, se recibieron un total de 5257 llamadas, de las cuales el 59,1% corresponde a información general y soporte técnico, el 40,9% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Tabla 12 Tipificación llamadas atendidas en junio 2016

Tema	Subtema	N°
Transferencia	Transferencia primer nivel- min trabajo	1296
	Remitido a conmutador	139
	Transferencia segundo nivel- min trabajo	4
	Transferencia - SPE orientación general	1
SPE – Soporte Técnico de Plataforma	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	731
	Postulación de vacantes	599
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	493
	Orientación registro de vacantes	157

Tema	Subtema	N°
	Ingreso al portal e inicio de sesión	104
	Errores en la página	74
	Certificado de inscripción	52
	Cambio correo electrónico	39
	Teletrabajo	18
SPE – Orientación General	Programas especiales	569
	Consultas	245
	Trámites	26
Llamada No Efectiva	Llamada caída	292
	Llamada muda	167
	Usuario equivocado	140
	Llamada de broma niño	51
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	48
	Llamada de broma adulto	12
TOTAL		5257

Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de junio es de 3107 y el nivel de satisfacción del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 98%, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 6 Atención canal telefónico

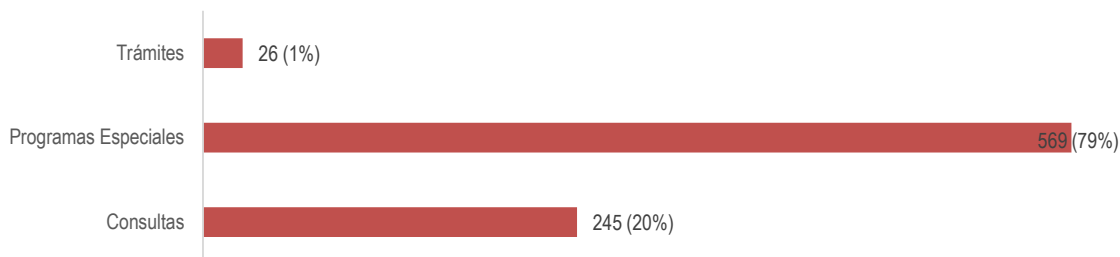


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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

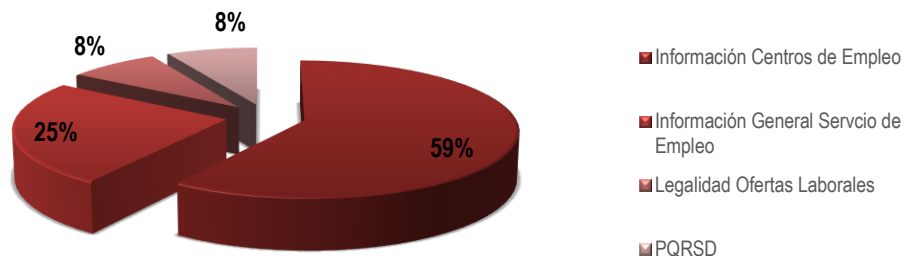
Ilustración 7 Tipificación Call Center junio 2016



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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

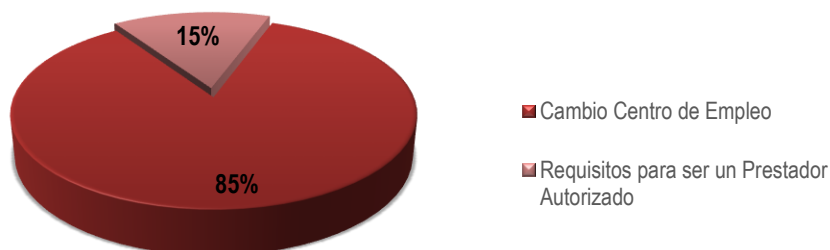
Ilustración 8 Consultas junio 2016



Fuente: Informe junio 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 junio de 2016.

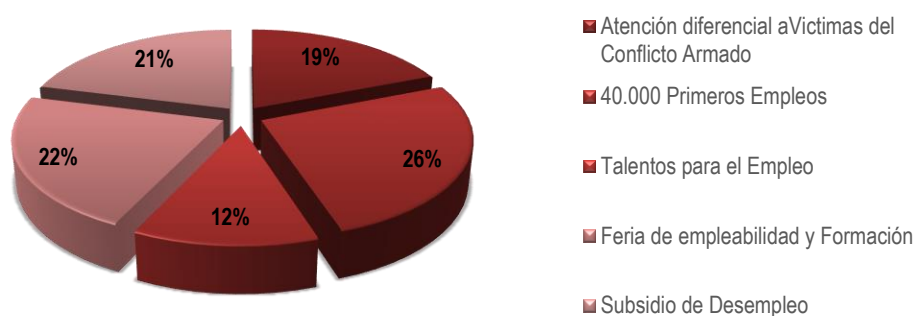
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en junio de 2016 fue acerca del programa 40 mil nuevos empleos, seguida de consultas sobre ferias de empleabilidad y subsidio al desempleo, entre otros. Información que puede ser consultada en la siguiente gráfica:

Ilustración 10 Programas especiales

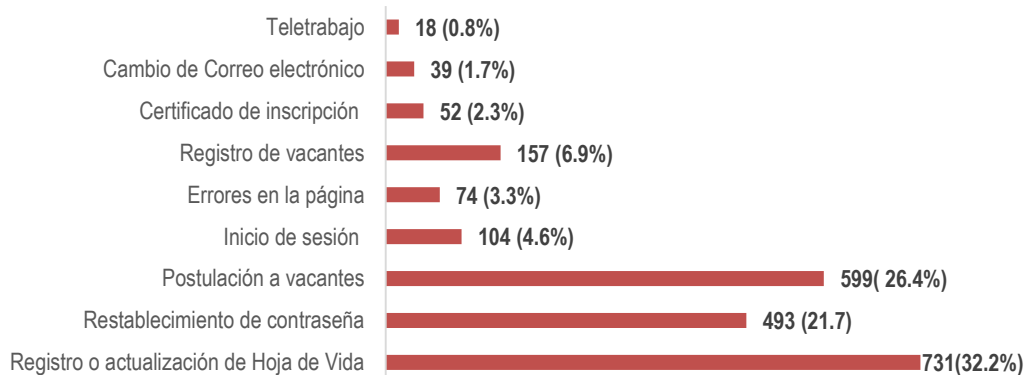


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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 junio:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico

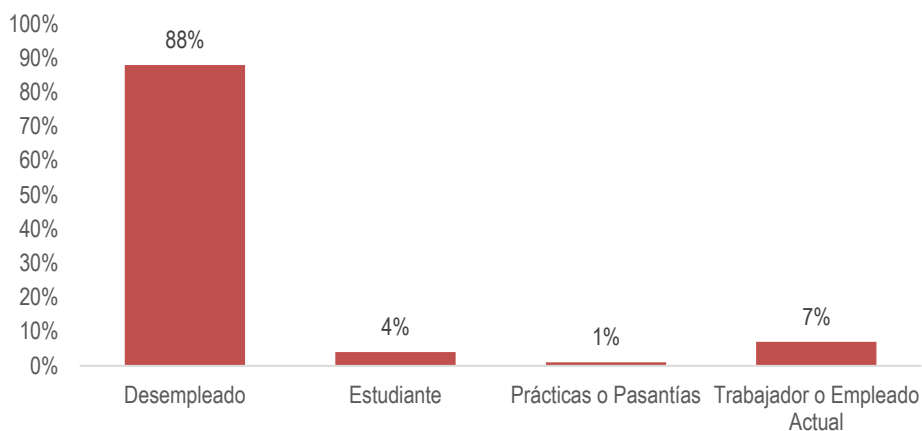


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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.

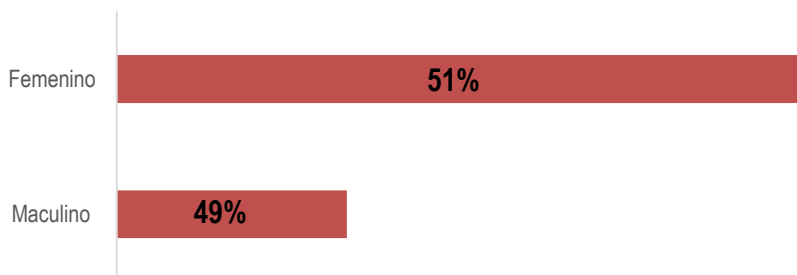
Ilustración 12 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Dentro de la caracterización, en relación con el concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados con una participación del 88%, seguido del 7% de trabajadores o empleados actuales y un 4% de consultas realizadas por estudiantes.

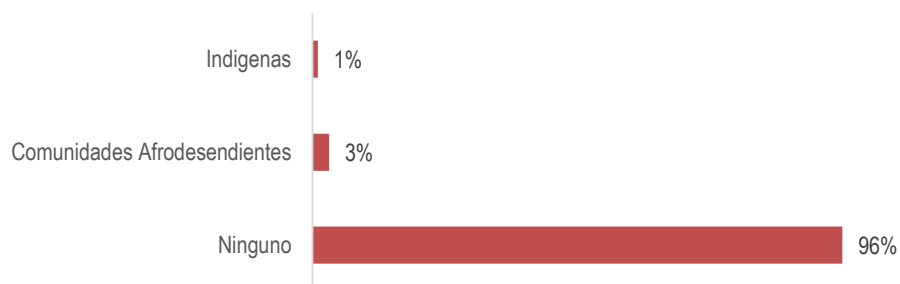
Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, se registra que el género femenino obtiene un 51% en las comunicaciones, mientras que el género masculino obtiene el 49%.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 96%, seguido del 3% de ciudadanos que indican ser “comunidades afrodescendientes”, un 1% de ciudadanos Indígenas.

Reporte generado con corte del 30 de junio de 2016.

Junio19 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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