

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.

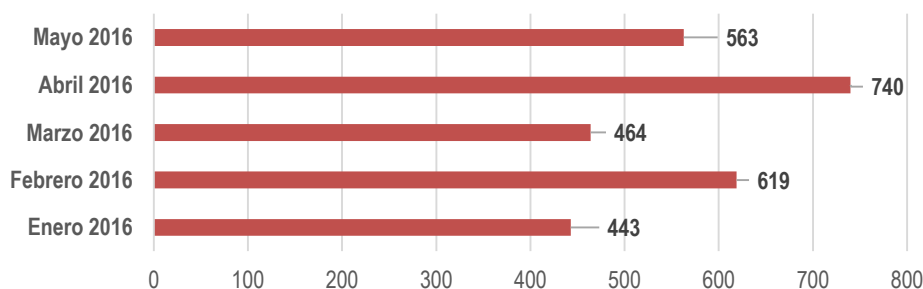
1. Información en el SPE

Durante el mes de mayo se realizaron un total de 8 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, a continuación, están relacionados los porcentajes de distribución por cada uno de los medios enunciados anteriormente:

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.servciodeempleo.gov.co y www.unidad.servciodeempleo.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.

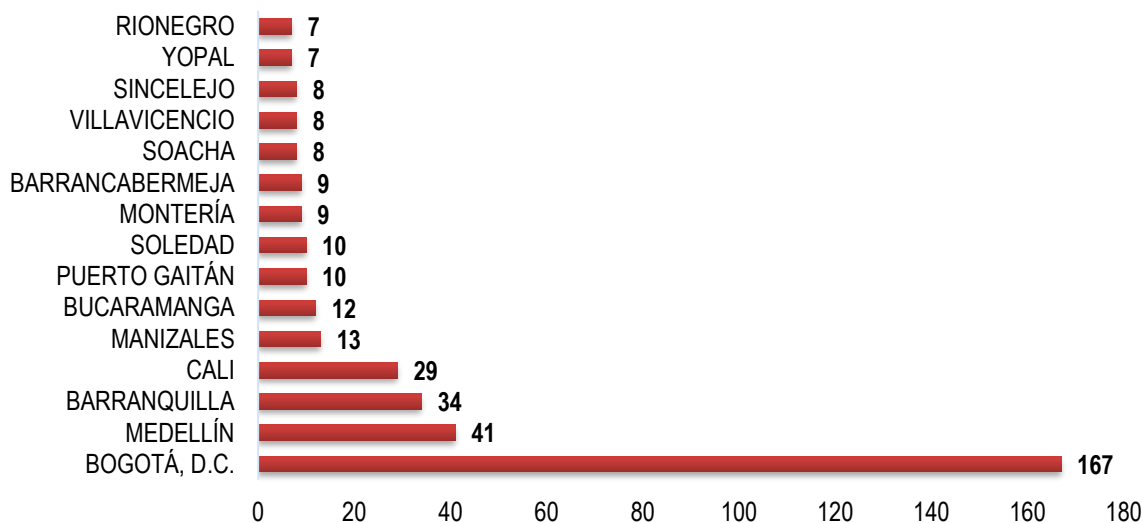
Ilustración 1 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de mayo de 2016, fueron recibidas 563 consultas, registrándose así una disminución del 24% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

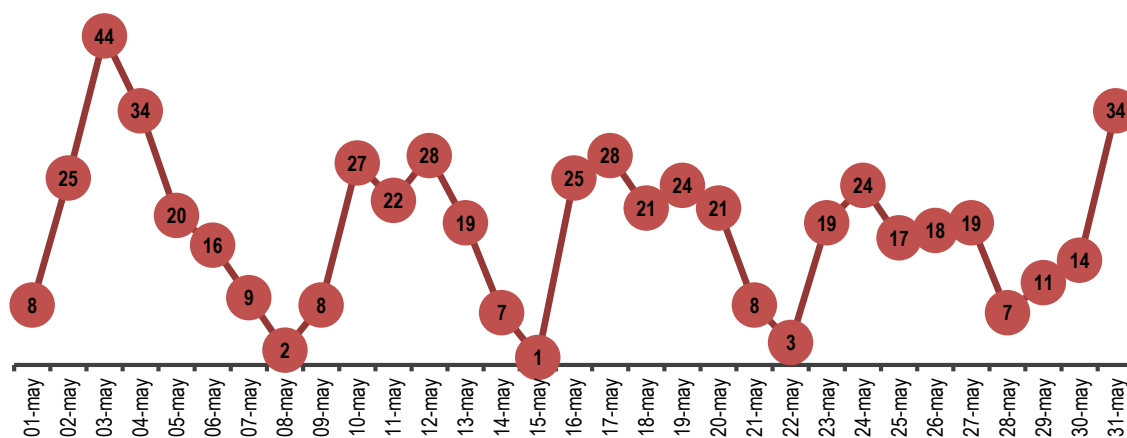
Ilustración 2 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Se recibieron solicitudes de 103 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fueron recibidas solicitudes fue Bogotá con una participación del 29,7% del total de ciudades, seguido de Medellín con el 7,3% y Barranquilla con el 6% de participación.

Ilustración 3 PQRSD recibidas por día



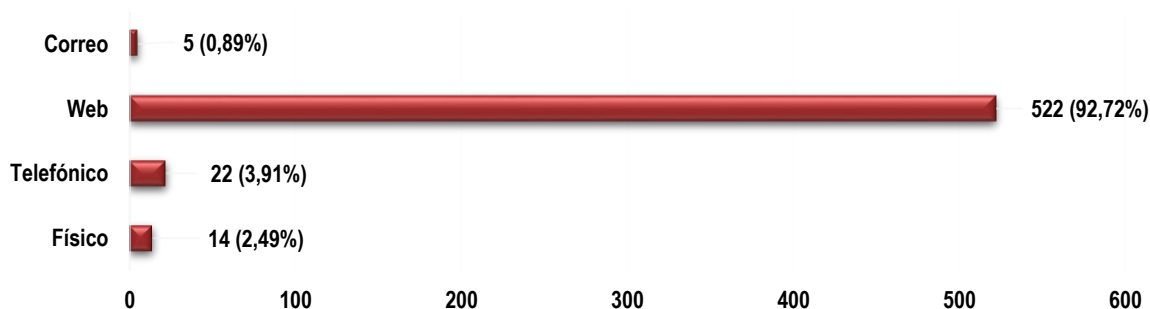
Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas de forma diaria, se encuentra que el 3 de mayo de 2016 registraron mayor participación en radicación de requerimientos con 44 casos.

La Unidad durante el mes de mayo recibió 19 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 3 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 4 Canal de Recepción



Fuente: Informe mayo 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 92,72%, seguido del canal telefónico con un 3,91%, documentos físicos trasladados por otras entidades con una participación del 2,49% y correo electrónico con 0,89% (actualmente lo remiten de forma interna el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma).

Tabla 1 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	488	86,68%
Subdirección de Administración y Seguimiento	38	6,75%
Subdirección de Promoción	34	6,04%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	0,36%
Secretaría General	1	0,18%
TOTAL	563	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 86,68% (488 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 6,75% (38 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 6,04% (34 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 0,36% (2 solicitudes) frente a sugerencias para la página www.buscadordeempleo.gov.co, los demás temas relacionados con soporte están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. Finalmente la Secretaría General recibió el 0,18% (1 solicitud). En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 13,32% (75) 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 86,68% con (488 solicitudes), los temas más consultados son la remisión de hojas de vida con un 33% (150) seguido de la postulación a vacantes registrada en el sistema de información SISE 30,5% (139), a continuación se muestra la tipificación de las 455 solicitudes a las que se les dio repuesta con corte al 31 de mayo:

Tabla 2 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo (hoja de vida)	150	32,97%
Postulación a vacantes	139	30,55%
Peticiones y solicitudes de otra índole	45	9,89%
Restablecimiento de contraseña	11	2,42%
Actualización y modificación de la hoja de vida	35	7,69%
Problema plataforma oferentes	11	2,42%
Cursos, capacitaciones y talleres	14	3,08%
Programas especiales	19	4,18%
Autorización de prestadores	2	0,44%
Registro de empresas	4	0,88%
Ofertas laborales para grupos poblacionales especiales	2	0,44%
Servicio público de empleo	5	1,10%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	4	0,88%
Inconveniente con el usuario y contraseña	1	0,22%
Registro de vacantes	9	1,98%
Solicitud de eliminación o inactivación de la cuenta	2	0,44%
Subsidio al desempleo	2	0,44%
TOTAL	455	100%

Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 38 solicitudes (6,75%), la consulta más frecuente (20) corresponde a las quejas frente los Centros de Empleo por mal servicio, seguida de solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado (6), falsas ofertas laborales (5) y solicitudes de empleo de personas con discapacidad (3). En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:



Tabla 3 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Quejas contra centros de empleo	20	52,63%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	6	15,79%
Falsa oferta laboral	5	13,16%
Solicitud empleo persona con discapacidad	3	7,89%
Información bolsas de empleo	2	5,26%
Solicitud empleo practicante SENA	1	2,63%
Información ferias de empleo	1	2,63%
TOTAL	38	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de mayo recibió 34 solicitudes (6,04%), 16 de ellas fueron sobre consultas del programa Talentos para el Empleo, (12) consultas del programa 40.000 nuevos empleos, (5) por quejas de vacantes en territorios de influencia de hidrocarburos, dos de estas solicitudes se encuentran en estado vencido ya que no fueron gestionadas por el área correspondiente lo cual fue reportado al coordinador del área por medio de memorando; a continuación el detalle de las solicitudes: del programa Talentos para el Empleo

Tabla 4 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Solicitudes programa Talentos para el Empleo	16	47,06%
Solicitudes programa 40.000 Nuevos Empleos	12	35,29%
Queja vacantes territorios influencia hidrocarburos	5	14,71%
Solicitudes Programa Pacto Agrario	1	2,94%
TOTAL	34	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 2 solicitudes (0,36%), con sugerencias para la página www.buscadordeempleo.gov.co, ya que los ciudadanos consideran debe tener filtros de búsqueda. Las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Sugerencias página www.buscadordeempleo.gov.co	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

2.5 Secretaría General

La Secretaría General de la Unidad recibió una solicitud (0.18%), con un recurso de reposición del proceso contractual SPE-SAS-CMA- 001-2016 el cual fue declarado desierto,

Tabla 6 Asignación solicitudes Secretaría General

Consultas	Cantidad	%
Recurso de reposición proceso contractual SPE-SAS-CMA- 001-2016	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de mayo de 2016:

Tabla 7 Consolidado solicitudes mayo 2016

Mes	Mayo			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A3246 al A3808	563	485	76	2

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 8 Solicitudes en Atención

Mes	Mayo			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	488	455	33	0
Subdirección de Promoción	34	12	20	2
Subdirección de Administración y Seguimiento	38	16	22	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	1	1	0
Secretaría General	1	1	0	0
TOTAL	563	485	76	2

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 563 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de mayo de 2016, fueron atendidas 485 solicitudes, registrando 76 solicitudes en trámite de atención, y 2 se encuentran en estado vencido, lo cual ya fue reportado por el Secretario General mediante memorando interno al coordinador del área. Las demás solicitudes surten término en el mes de junio 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 585 solicitudes atendidas y cerradas en mayo de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en 3 días aproximadamente:

Tabla 9 Listado solicitudes atendidas en mayo de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A3246	05/01/2016	Cerrado	05/05/2016	4	344	A3493	05/13/2016	Cerrado	05/16/2016	1
2	A3247	05/01/2016	Cerrado	05/02/2016	1	345	A3494	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
3	A3248	05/01/2016	Cerrado	05/23/2016	15	346	A3495	05/13/2016	Cerrado	05/26/2016	8
4	A3249	05/01/2016	Cerrado	05/02/2016	1	347	A3496	05/13/2016	Cerrado	05/31/2016	11
5	A3250	05/01/2016	Cerrado	05/02/2016	1	348	A3497	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
6	A3251	05/01/2016	Cerrado	05/02/2016	1	349	A3498	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
7	A3252	05/01/2016	Cerrado	05/02/2016	1	350	A3499	05/13/2016	Cerrado	05/18/2016	3
8	A3253	05/01/2016	Cerrado	05/04/2016	3	351	A3500	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
9	A3254	05/02/2016	Cerrado	05/11/2016	6	352	A3502	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
10	A3255	05/02/2016	Cerrado	05/17/2016	10	353	A3506	05/13/2016	Cerrado	05/18/2016	3
11	A3256	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	354	A3507	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2
12	A3257	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	355	A3508	05/14/2016	Cerrado	05/16/2016	0
13	A3258	05/02/2016	Cerrado	05/10/2016	5	356	A3509	05/14/2016	Cerrado	05/17/2016	1
14	A3259	05/02/2016	Cerrado	05/19/2016	12	357	A3510	05/14/2016	Cerrado	05/18/2016	3
15	A3260	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	358	A3511	05/14/2016	Cerrado	05/18/2016	3
16	A3261	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	359	A3512	05/14/2016	Cerrado	05/18/2016	3
17	A3262	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	360	A3513	05/14/2016	Cerrado	05/18/2016	3
18	A3263	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	361	A3514	05/14/2016	Cerrado	05/18/2016	3
19	A3264	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	362	A3515	05/15/2016	Cerrado	05/18/2016	3
20	A3265	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	363	A3517	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
21	A3266	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	364	A3519	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
22	A3267	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	365	A3520	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
23	A3268	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	366	A3521	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
24	A3269	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	367	A3522	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
25	A3270	05/02/2016	Cerrado	05/10/2016	5	368	A3523	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
26	A3271	05/02/2016	Cerrado	05/10/2016	5	369	A3524	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
27	A3272	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	370	A3525	05/16/2016	Cerrado	05/26/2016	8
28	A3273	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	371	A3526	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
29	A3274	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	372	A3527	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
30	A3275	05/02/2016	Cerrado	05/24/2016	15	373	A3528	05/16/2016	Cerrado	05/18/2016	2
31	A3276	05/02/2016	Cerrado	05/24/2016	15	374	A3529	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
32	A3277	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	375	A3530	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
33	A3278	05/02/2016	Cerrado	05/04/2016	2	376	A3531	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
34	A3279	05/03/2016	Cerrado	05/18/2016	10	377	A3533	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
35	A3280	05/03/2016	Cerrado	05/24/2016	14	378	A3534	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
36	A3281	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	379	A3535	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
37	A3282	05/03/2016	Cerrado	05/10/2016	4	380	A3536	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
38	A3283	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	381	A3537	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
39	A3284	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	382	A3538	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
40	A3285	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	383	A3539	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
41	A3286	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	384	A3540	05/16/2016	Cerrado	05/19/2016	3
42	A3287	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	385	A3541	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
43	A3288	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	386	A3542	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
44	A3289	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	387	A3543	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
45	A3290	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1	388	A3544	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
46	A3291	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
47	A3292	05/03/2016	Cerrado	05/17/2016	9
48	A3293	05/03/2016	Cerrado	05/24/2016	14
49	A3294	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
50	A3295	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
51	A3296	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
52	A3297	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
53	A3298	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
54	A3299	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
55	A3300	05/03/2016	Cerrado	05/11/2016	5
56	A3301	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
57	A3302	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
58	A3303	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
59	A3304	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
60	A3305	05/03/2016	Cerrado	05/20/2016	12
61	A3306	05/03/2016	Cerrado	05/11/2016	5
62	A3307	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
63	A3308	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
64	A3309	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
65	A3310	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
66	A3311	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
67	A3312	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
68	A3313	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
69	A3314	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
70	A3315	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
71	A3316	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
72	A3317	05/03/2016	Cerrado	05/11/2016	5
73	A3318	05/03/2016	Cerrado	05/12/2016	6
74	A3319	05/03/2016	Cerrado	05/13/2016	7
75	A3320	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
76	A3321	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
77	A3322	05/03/2016	Cerrado	05/04/2016	1
78	A3323	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
79	A3324	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
80	A3325	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
81	A3326	05/04/2016	Cerrado	05/12/2016	5
82	A3327	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
83	A3328	05/04/2016	Cerrado	05/26/2016	15
84	A3329	05/04/2016	Cerrado	05/12/2016	5
85	A3330	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
86	A3331	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
87	A3332	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
88	A3333	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
89	A3334	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
90	A3335	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
91	A3336	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
389	A3545	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
390	A3546	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
391	A3547	05/17/2016	Cerrado	05/19/2016	2
392	A3548	05/17/2016	Cerrado	05/26/2016	7
393	A3549	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
394	A3550	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
395	A3552	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
396	A3553	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
397	A3555	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
398	A3556	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
399	A3557	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
400	A3558	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
401	A3559	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
402	A3560	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
403	A3561	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
404	A3562	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
405	A3563	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
406	A3564	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
407	A3565	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
408	A3566	05/17/2016	Cerrado	05/23/2016	4
409	A3567	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
410	A3568	05/17/2016	Cerrado	05/27/2016	8
411	A3569	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
412	A3570	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
413	A3571	05/18/2016	Cerrado	05/31/2016	8
414	A3572	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
415	A3573	05/18/2016	Cerrado	05/27/2016	7
416	A3574	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
417	A3575	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
418	A3576	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
419	A3577	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
420	A3578	05/18/2016	Cerrado	05/27/2016	7
421	A3579	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
422	A3580	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
423	A3581	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
424	A3582	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
425	A3583	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
426	A3584	05/18/2016	Cerrado	05/27/2016	7
427	A3585	05/18/2016	Cerrado	05/27/2016	7
428	A3586	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
429	A3587	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
430	A3588	05/18/2016	Cerrado	05/23/2016	3
431	A3589	05/18/2016	Cerrado	05/27/2016	7
432	A3590	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
433	A3591	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
434	A3592	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
92	A3337	05/04/2016	Cerrado	05/20/2016	11
93	A3338	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
94	A3339	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
95	A3340	05/04/2016	Cerrado	05/26/2016	15
96	A3341	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
97	A3342	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
98	A3343	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
99	A3344	05/04/2016	Cerrado	05/19/2016	10
100	A3345	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
101	A3346	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
102	A3347	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
103	A3348	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
104	A3349	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
105	A3350	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
106	A3351	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
107	A3352	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
108	A3353	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
109	A3354	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
110	A3355	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
111	A3356	05/04/2016	Cerrado	05/05/2016	1
112	A3357	05/05/2016	Cerrado	05/12/2016	4
113	A3358	05/05/2016	Cerrado	05/24/2016	12
114	A3359	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
115	A3360	05/05/2016	Cerrado	05/20/2016	10
116	A3361	05/05/2016	Cerrado	05/27/2016	15
117	A3362	05/05/2016	Cerrado	05/27/2016	15
118	A3363	05/05/2016	Cerrado	05/11/2016	3
119	A3364	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
120	A3365	05/05/2016	Cerrado	05/12/2016	4
121	A3366	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
122	A3367	05/05/2016	Cerrado	05/27/2016	15
123	A3368	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
124	A3369	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
125	A3370	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
126	A3371	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
127	A3372	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
128	A3373	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
129	A3374	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
130	A3375	05/05/2016	Cerrado	05/12/2016	4
131	A3376	05/05/2016	Cerrado	05/10/2016	2
132	A3378	05/06/2016	Cerrado	05/23/2016	10
133	A3379	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
134	A3380	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
135	A3381	05/06/2016	Cerrado	05/23/2016	10
136	A3382	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
137	A3383	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
435	A3594	05/19/2016	Cerrado	05/27/2016	6
436	A3595	05/19/2016	Cerrado	05/27/2016	6
437	A3596	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
438	A3597	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
439	A3598	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
440	A3599	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
441	A3604	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
442	A3605	05/19/2016	Cerrado	05/23/2016	2
443	A3606	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
444	A3607	05/19/2016	Cerrado	05/27/2016	6
445	A3609	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
446	A3610	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
447	A3611	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
448	A3612	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
449	A3613	05/19/2016	Cerrado	05/24/2016	3
450	A3616	05/20/2016	Cerrado	05/31/2016	6
451	A3617	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
452	A3618	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
453	A3619	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
454	A3620	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
455	A3621	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
456	A3622	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
457	A3623	05/20/2016	Cerrado	05/27/2016	5
458	A3624	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
459	A3625	05/20/2016	Cerrado	05/27/2016	5
460	A3626	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
461	A3627	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
462	A3630	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
463	A3631	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
464	A3632	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
465	A3633	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
466	A3634	05/20/2016	Cerrado	05/24/2016	2
467	A3635	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
468	A3636	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
469	A3638	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
470	A3639	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
471	A3640	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
472	A3641	05/21/2016	Cerrado	05/27/2016	5
473	A3642	05/21/2016	Cerrado	05/24/2016	1
474	A3643	05/22/2016	Cerrado	05/24/2016	1
475	A3645	05/22/2016	Cerrado	05/31/2016	6
476	A3646	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
477	A3647	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
478	A3649	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
479	A3650	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
480	A3651	05/23/2016	Cerrado	05/27/2016	4



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
138	A3384	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
139	A3385	05/06/2016	Cerrado	05/16/2016	5
140	A3386	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
141	A3387	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
142	A3388	05/06/2016	Cerrado	05/26/2016	13
143	A3389	05/06/2016	Cerrado	05/26/2016	13
144	A3390	05/06/2016	Cerrado	05/10/2016	1
145	A3391	05/06/2016	Cerrado	05/11/2016	2
146	A3392	05/06/2016	Cerrado	05/11/2016	2
147	A3393	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
148	A3395	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
149	A3396	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
150	A3397	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
151	A3398	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
152	A3399	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
153	A3400	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
154	A3401	05/07/2016	Cerrado	05/11/2016	2
155	A3402	05/08/2016	Cerrado	05/11/2016	2
156	A3403	05/08/2016	Cerrado	05/11/2016	2
157	A3404	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
158	A3405	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
159	A3406	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
160	A3407	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
161	A3408	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
162	A3409	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
163	A3410	05/09/2016	Cerrado	05/31/2016	15
164	A3411	05/09/2016	Cerrado	05/11/2016	2
165	A3412	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
166	A3413	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
167	A3414	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
168	A3415	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
169	A3416	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
170	A3417	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
171	A3418	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
172	A3419	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
173	A3420	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
174	A3421	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
175	A3422	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
176	A3423	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
177	A3424	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
178	A3425	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
179	A3426	05/10/2016	Cerrado	05/26/2016	12
180	A3427	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
181	A3428	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
182	A3429	05/10/2016	Cerrado	05/20/2016	8
183	A3430	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
481	A3652	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
482	A3653	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
483	A3655	05/23/2016	Cerrado	05/31/2016	5
484	A3656	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
485	A3657	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
486	A3658	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
487	A3659	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
488	A3660	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
489	A3664	05/23/2016	Cerrado	05/24/2016	1
490	A3665	05/24/2016	Cerrado	05/27/2016	3
491	A3666	05/24/2016	Cerrado	05/27/2016	3
492	A3668	05/24/2016	Cerrado	05/24/2016	0
493	A3669	05/24/2016	Cerrado	05/24/2016	0
494	A3670	05/24/2016	Cerrado	05/27/2016	3
495	A3671	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
496	A3672	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
497	A3673	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
498	A3674	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
499	A3678	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
500	A3680	05/24/2016	Cerrado	05/31/2016	4
501	A3681	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
502	A3684	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
503	A3685	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
504	A3687	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
505	A3688	05/24/2016	Cerrado	05/25/2016	1
506	A3689	05/25/2016	Cerrado	05/25/2016	0
507	A3690	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
508	A3692	05/25/2016	Cerrado	05/25/2016	0
509	A3693	05/25/2016	Cerrado	05/25/2016	0
510	A3695	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
511	A3696	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
512	A3697	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
513	A3698	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
514	A3699	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
515	A3700	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
516	A3701	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
517	A3702	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
518	A3703	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
519	A3704	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
520	A3705	05/25/2016	Cerrado	05/31/2016	3
521	A3707	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
522	A3709	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
523	A3711	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
524	A3712	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
525	A3713	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
526	A3714	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
184	A3431	05/10/2016	Cerrado	05/26/2016	12
185	A3432	05/10/2016	Cerrado	05/11/2016	1
186	A3433	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
187	A3434	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
188	A3435	05/10/2016	Cerrado	05/19/2016	7
189	A3436	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
190	A3437	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
191	A3438	05/10/2016	Cerrado	05/12/2016	2
192	A3439	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
193	A3440	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
194	A3441	05/11/2016	Cerrado	05/20/2016	7
195	A3442	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
196	A3443	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
197	A3444	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
198	A3445	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
199	A3446	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
200	A3447	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
201	A3448	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
202	A3449	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
203	A3450	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
204	A3451	05/11/2016	Cerrado	05/20/2016	7
205	A3452	05/11/2016	Cerrado	05/31/2016	13
206	A3453	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
207	A3454	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
208	A3455	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
209	A3456	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
210	A3458	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
211	A3459	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
212	A3460	05/11/2016	Cerrado	05/12/2016	1
213	A3461	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
214	A3462	05/12/2016	Cerrado	05/31/2016	12
215	A3463	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
216	A3464	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
217	A3465	05/12/2016	Cerrado	05/31/2016	12
218	A3466	05/12/2016	Cerrado	05/26/2016	10
219	A3467	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
220	A3468	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
221	A3469	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
222	A3470	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
223	A3471	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
224	A3472	05/12/2016	Cerrado	05/31/2016	12
225	A3474	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
226	A3475	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
227	A3476	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
228	A3477	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
229	A3478	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
527	A3716	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
528	A3717	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
529	A3718	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
530	A3719	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
531	A3720	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
532	A3721	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
533	A3722	05/26/2016	Cerrado	05/31/2016	2
534	A3725	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
535	A3726	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
536	A3727	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
537	A3728	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
538	A3729	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
539	A3730	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
540	A3732	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
541	A3733	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
542	A3734	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
543	A3735	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
544	A3736	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
545	A3737	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
546	A3738	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
547	A3740	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
548	A3741	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
549	A3742	05/27/2016	Cerrado	05/31/2016	1
550	A3744	05/28/2016	Cerrado	05/31/2016	1
551	A3745	05/28/2016	Cerrado	05/31/2016	1
552	A3747	05/28/2016	Cerrado	05/31/2016	1
553	A3748	05/28/2016	Cerrado	05/31/2016	1
554	A3749	05/28/2016	Cerrado	05/31/2016	1
555	A3750	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
556	A3751	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
557	A3753	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
558	A3754	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
559	A3755	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
560	A3757	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
561	A3758	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
562	A3759	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
563	A3760	05/29/2016	Cerrado	05/31/2016	1
564	A3761	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
565	A3762	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
566	A3764	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
567	A3765	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
568	A3767	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
569	A3768	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
570	A3769	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
571	A3771	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
572	A3772	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
230	A3479	05/12/2016	Cerrado	05/12/2016	0
231	A3480	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
232	A3481	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
233	A3482	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
234	A3483	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
235	A3484	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
236	A3485	05/12/2016	Cerrado	05/26/2016	10
237	A3486	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
238	A3487	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
239	A3488	05/12/2016	Cerrado	05/13/2016	1
240	A3489	05/13/2016	Cerrado	05/13/2016	0
241	A3490	05/13/2016	Cerrado	05/16/2016	1
242	A3491	05/13/2016	Cerrado	05/16/2016	1
243	A3492	05/13/2016	Cerrado	05/17/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
573	A3773	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
574	A3774	05/30/2016	Cerrado	05/31/2016	1
575	A3777	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
576	A3778	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
577	A3780	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
578	A3781	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
579	A3783	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
580	A3784	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
581	A3785	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
582	A3787	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
583	A3788	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
584	A3789	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0
585	A3790	05/31/2016	Cerrado	05/31/2016	0

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

A continuación, se relacionan las 76 solicitudes en trámite de atención que concluyen en junio de 2016:

Tabla 10 Solicitudes en trámite de atención junio 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A3457	05/11/2016	Abierto	39	A3706	05/26/2016	Abierto
2	A3473	05/12/2016	Abierto	40	A3708	05/26/2016	Abierto
3	A3501	05/13/2016	Abierto	41	A3710	05/26/2016	Abierto
4	A3503	05/13/2016	Abierto	42	A3715	05/26/2016	Abierto
5	A3504	05/13/2016	Abierto	43	A3723	05/26/2016	Abierto
6	A3505	05/13/2016	Abierto	44	A3724	05/27/2016	Abierto
7	A3516	05/16/2016	Abierto	45	A3731	05/27/2016	Abierto
8	A3518	05/16/2016	Abierto	46	A3739	05/27/2016	Abierto
9	A3532	05/16/2016	Abierto	47	A3743	05/28/2016	Abierto
10	A3551	05/17/2016	Abierto	48	A3746	05/28/2016	Abierto
11	A3554	05/17/2016	Abierto	49	A3752	05/29/2016	Abierto
12	A3593	05/19/2016	Abierto	50	A3756	05/29/2016	Abierto
13	A3600	05/19/2016	Abierto	51	A3763	05/30/2016	Abierto
14	A3601	05/19/2016	Abierto	52	A3766	05/30/2016	Abierto
15	A3602	05/19/2016	Abierto	53	A3770	05/30/2016	Abierto
16	A3603	05/19/2016	Abierto	54	A3775	05/31/2016	Abierto
17	A3608	05/19/2016	Abierto	55	A3776	05/31/2016	Abierto
18	A3614	05/20/2016	Abierto	56	A3779	05/31/2016	Abierto
19	A3615	05/20/2016	Abierto	57	A3782	05/31/2016	Abierto
20	A3628	05/20/2016	Abierto	58	A3786	05/31/2016	Abierto
21	A3629	05/20/2016	Abierto	59	A3791	05/31/2016	Abierto
22	A3637	05/21/2016	Abierto	60	A3792	05/31/2016	Abierto
23	A3644	05/22/2016	Abierto	61	A3793	05/31/2016	Abierto
24	A3648	05/23/2016	Abierto	62	A3794	05/31/2016	Abierto

Página 12 de 20

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
25	A3654	05/23/2016	Abierto	63	A3795	05/31/2016	Abierto
26	A3661	05/23/2016	Abierto	64	A3796	05/31/2016	Abierto
27	A3662	05/23/2016	Abierto	65	A3797	05/31/2016	Abierto
28	A3663	05/23/2016	Abierto	66	A3798	05/31/2016	Abierto
29	A3667	05/24/2016	Abierto	67	A3799	05/31/2016	Abierto
30	A3675	05/24/2016	Abierto	68	A3800	05/31/2016	Abierto
31	A3676	05/24/2016	Abierto	69	A3801	05/31/2016	Abierto
32	A3677	05/24/2016	Abierto	70	A3802	05/31/2016	Abierto
33	A3679	05/24/2016	Abierto	71	A3803	05/31/2016	Abierto
34	A3682	05/24/2016	Abierto	72	A3804	05/31/2016	Abierto
35	A3683	05/24/2016	Abierto	73	A3805	05/31/2016	Abierto
36	A3686	05/24/2016	Abierto	74	A3806	05/31/2016	Abierto
37	A3691	05/25/2016	Abierto	75	A3807	05/31/2016	Abierto
38	A3694	05/25/2016	Abierto	76	A3808	05/31/2016	Abierto

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

A continuación, se relacionan las 2 solicitudes que se encuentran en estado vencido del mes de mayo:

Tabla 11 Solicitudes vencidas mayo 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A3377	05/06/2016	Vencido
2	A3394	05/07/2016	Vencido

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de abril y a las cuales se les dio respuesta en mayo de 2016 se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 113 solicitudes, de las cuales 1 se encuentra en estado vencido las demás fueron atendidas dentro de los términos de ley:

Tabla 12 Solicitudes radicadas en abril con atención cerrada en mayo de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A2671	04/11/2016	Cerrado	05/02/2016	15	58	A3129	04/27/2016	Cerrado	05/18/2016	14
2	A2678	04/11/2016	Cerrado	05/02/2016	15	59	A3138	04/27/2016	Cerrado	05/02/2016	3
3	A2683	04/11/2016	Cerrado	05/02/2016	15	60	A3139	04/27/2016	Cerrado	05/10/2016	8
4	A2688	04/11/2016	Cerrado	05/02/2016	15	61	A3140	04/27/2016	Cerrado	05/10/2016	8
5	A2696	04/12/2016	Cerrado	05/03/2016	15	62	A3141	04/27/2016	Cerrado	05/02/2016	3
6	A2699	04/12/2016	Cerrado	05/02/2016	14	63	A3145	04/27/2016	Cerrado	05/03/2016	4
7	A2720	04/13/2016	Cerrado	05/02/2016	13	64	A3147	04/27/2016	Cerrado	05/05/2016	6
8	A2758	04/14/2016	Cerrado	05/05/2016	15	65	A3150	04/27/2016	Cerrado	05/04/2016	5
9	A2784	04/15/2016	Cerrado	05/06/2016	15	66	A3151	04/27/2016	Cerrado	05/02/2016	3
10	A2786	04/15/2016	Cerrado	05/06/2016	15	67	A3158	04/27/2016	Cerrado	05/02/2016	3
11	A2799	04/16/2016	Cerrado	05/05/2016	14	68	A3163	04/27/2016	Cerrado	05/05/2016	6
12	A2806	04/17/2016	Cerrado	05/04/2016	13	69	A3167	04/28/2016	Cerrado	05/02/2016	2
13	A2810	04/17/2016	Cerrado	05/02/2016	11	70	A3169	04/28/2016	Cerrado	05/02/2016	2
14	A2824	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15	71	A3174	04/28/2016	Cerrado	05/16/2016	14

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
15	A2827	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15
16	A2830	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15
17	A2836	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15
18	A2846	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15
19	A2849	04/18/2016	Cerrado	05/10/2016	15
20	A2864	04/18/2016	Cerrado	05/04/2016	12
21	A2867	04/19/2016	Cerrado	05/11/2016	15
22	A2868	04/19/2016	Cerrado	05/04/2016	11
23	A2896	04/19/2016	Cerrado	05/02/2016	11
24	A2903	04/20/2016	Cerrado	05/12/2016	15
25	A2904	04/20/2016	Cerrado	05/04/2016	10
26	A2928	04/20/2016	Cerrado	05/02/2016	8
27	A2931	04/20/2016	Cerrado	05/12/2016	15
28	A2936	04/20/2016	Cerrado	05/05/2016	11
29	A2937	04/20/2016	Cerrado	05/13/2016	16
30	A2988	04/21/2016	Cerrado	05/10/2016	12
31	A2995	04/21/2016	Cerrado	05/10/2016	12
32	A2998	04/21/2016	Cerrado	05/13/2016	15
33	A3004	04/22/2016	Cerrado	05/02/2016	6
34	A3010	04/22/2016	Cerrado	05/13/2016	14
35	A3025	04/22/2016	Cerrado	05/13/2016	14
36	A3028	04/22/2016	Cerrado	05/02/2016	6
37	A3044	04/23/2016	Cerrado	05/16/2016	15
38	A3057	04/25/2016	Cerrado	05/02/2016	5
39	A3072	04/25/2016	Cerrado	05/02/2016	5
40	A3074	04/25/2016	Cerrado	05/13/2016	13
41	A3075	04/25/2016	Cerrado	05/02/2016	5
42	A3082	04/25/2016	Cerrado	05/03/2016	6
43	A3085	04/25/2016	Cerrado	05/17/2016	15
44	A3095	04/26/2016	Cerrado	05/03/2016	5
45	A3096	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
46	A3098	04/26/2016	Cerrado	05/03/2016	5
47	A3099	04/26/2016	Cerrado	05/18/2016	15
48	A3101	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
49	A3105	04/26/2016	Cerrado	05/04/2016	6
50	A3110	04/26/2016	Cerrado	05/18/2016	15
51	A3112	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
52	A3113	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
53	A3115	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
54	A3117	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
55	A3118	04/26/2016	Cerrado	05/02/2016	4
56	A3119	04/26/2016	Cerrado	05/03/2016	5
57	A3125	04/26/2016	Cerrado	05/18/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
72	A3175	04/28/2016	Cerrado	05/02/2016	2
73	A3178	04/28/2016	Cerrado	05/18/2016	13
74	A3181	04/28/2016	Cerrado	05/03/2016	3
75	A3188	04/28/2016	Cerrado	05/04/2016	4
76	A3189	04/28/2016	Cerrado	05/05/2016	5
77	A3193	04/28/2016	Cerrado	05/20/2016	15
78	A3199	04/28/2016	Cerrado	05/02/2016	2
79	A3203	04/29/2016	Cerrado	05/03/2016	2
80	A3209	04/29/2016	Cerrado	05/03/2016	2
81	A3213	04/29/2016	Cerrado	05/04/2016	3
82	A3214	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
83	A3215	04/29/2016	Cerrado	05/23/2016	15
84	A3216	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
85	A3217	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
86	A3218	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
87	A3219	04/29/2016	Cerrado	05/03/2016	2
88	A3220	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
89	A3221	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
90	A3222	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
91	A3223	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
92	A3224	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
93	A3225	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
94	A3226	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
95	A3227	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
96	A3228	04/29/2016	Cerrado	05/10/2016	6
97	A3229	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
98	A3230	04/29/2016	Cerrado	05/02/2016	1
99	A3231	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
100	A3232	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
101	A3233	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
102	A3234	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
103	A3235	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
104	A3236	04/30/2016	Cerrado	05/10/2016	6
105	A3237	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
106	A3238	04/30/2016	Cerrado	05/10/2016	6
107	A3239	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
108	A3240	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
109	A3241	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
110	A3242	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
111	A3243	04/30/2016	Cerrado	05/10/2016	6
112	A3244	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1
113	A3245	04/30/2016	Cerrado	05/02/2016	1

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

Tabla 13 Solicitudes vencidas abril 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A2978	04/21/2016	Vencido

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 mayo de 2016, se recibieron un total de 8786 llamadas de las cuales el 50,7% corresponde a información general y soporte técnico, el 50,3% 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 mayo 2016

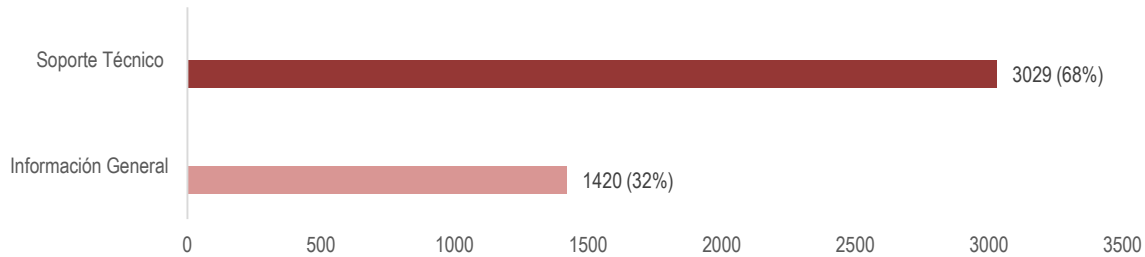
TEMA	SUBTEMA	N°
TRANSFERENCIAS	Transferencia - SPE orientación general	2
	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	3.086
	Transferencia segundo nivel- Min Trabajo	7
	Remitido a conmutador	99
	Transferencia - SPE soporte técnico	2
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación registro de vacantes	115
	Cambio correo electrónico	28
	Certificado de inscripción	110
	Errores en la página	39
	Ingreso al portal e inicio de sesión	195
	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1.124
	Postulación de vacantes	762
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	644
	Teletrabajo	12
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Consultas	290
	Programas especiales	1.120
	Trámites	10
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	532
	Llamada de broma adulto	36
	Llamada de broma niño	49
	Llamada muda	239
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	66
	Usuario equivocado	219
TOTAL		8.786

Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de mayo es de 4449 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 5 Atención canal telefónico

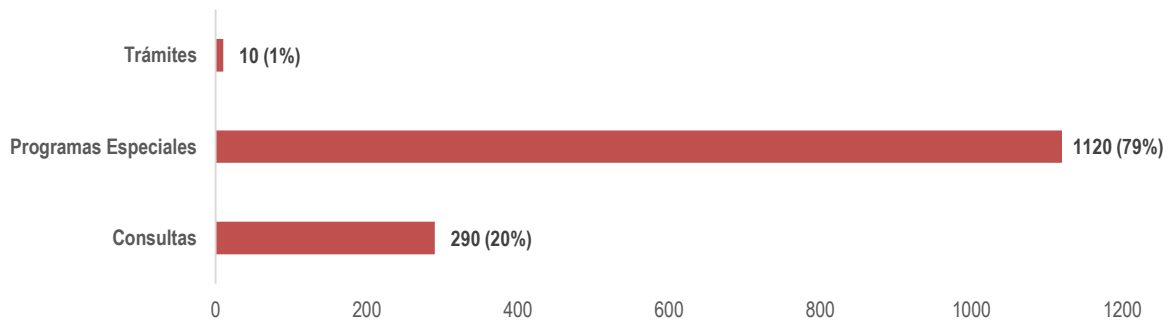


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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:

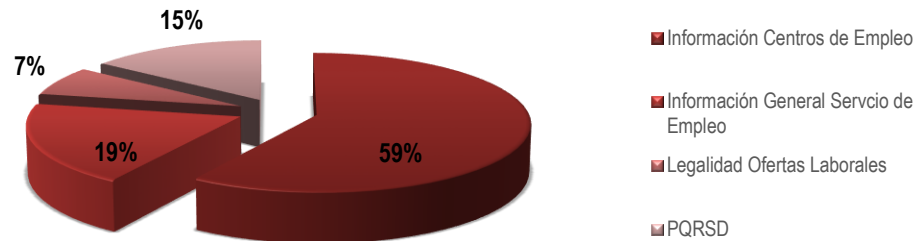
Ilustración 6 Tipificación Call Center mayo 2016



Fuente: Informe mayo 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 mayo de 2016.

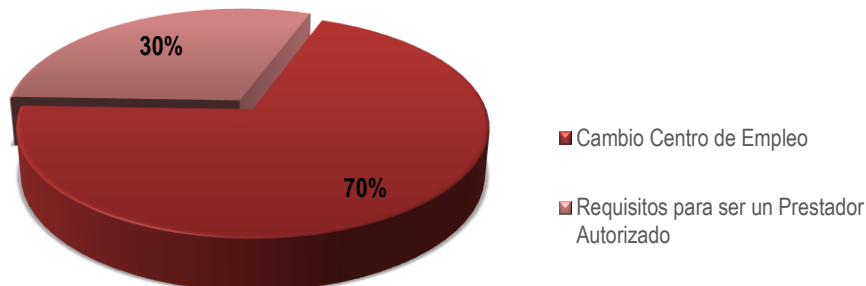
Ilustración 7 Consultas mayo 2016



Fuente: Informe mayo 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 mayo de 2016.

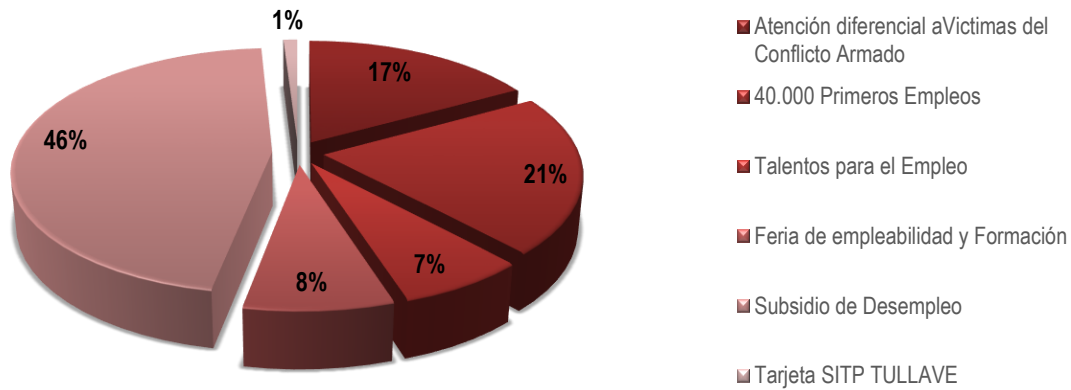
Ilustración 8 Consulta de trámites



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 9 Programas especiales

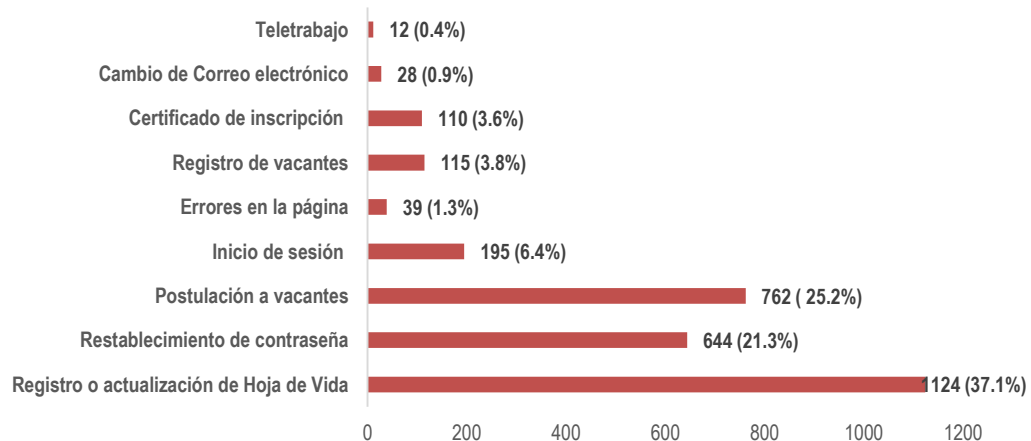


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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 mayo:

Ilustración 10 Tipificación soporte técnico

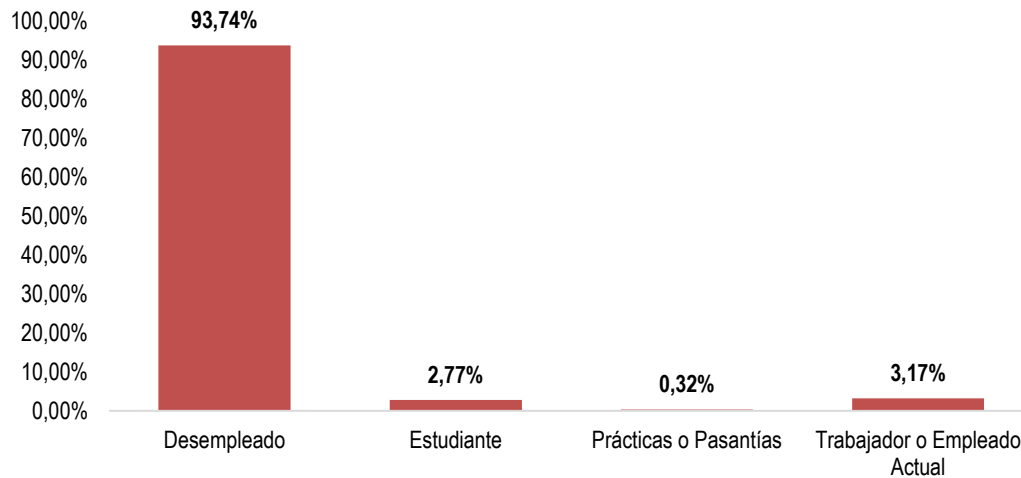


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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.

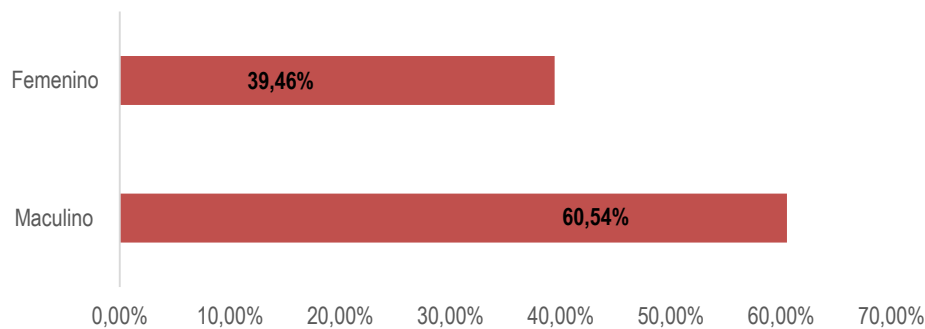
Ilustración 11 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe mayo 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 93.74%, seguido del 3.17% de trabajadores o empleados actuales y un 2.77% de consultas realizadas por estudiantes.

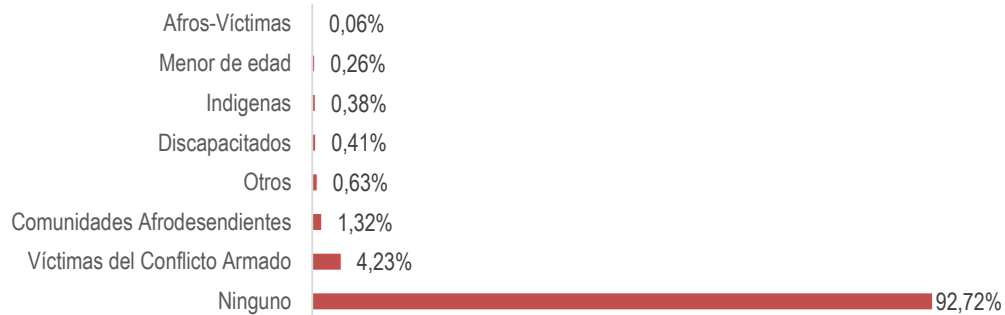
Ilustración 12 Tipificación género



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, se evidencia que el género masculino registra un 60.54% en las comunicaciones, mientras que el género femenino obtiene el 39.46%.

Ilustración 13 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe mayo 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 92.72%, seguido del 4.23% de ciudadanos que indican ser “Víctimas del Conflicto Armado”, un 1.32% de ciudadanos Afrodescendientes, entre otros.

Reporte generado con corte del 31 de mayo de 2016.

Junio16 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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