

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 septiembre se realizaron un total de 15 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, visitas que disminuyeron con respecto al mes pasado. La Entidad mantiene la solicitud a los ciudadanos atendidos, el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales diez (10) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

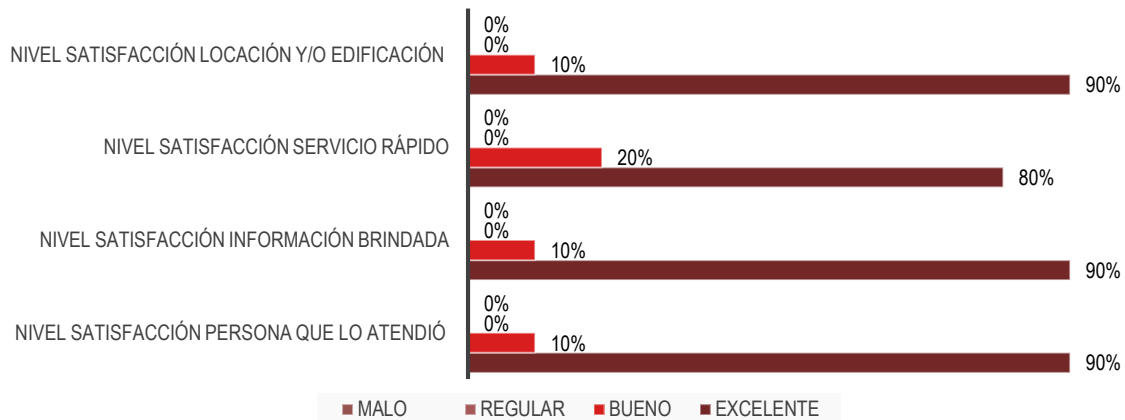
N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	9	1	0	0	10
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	9	1	0	0	10
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	8	2	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?	9	1	0	0	10

Fuente: elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para la primera pregunta fue excelente con un 90% de aprobación y bueno con el 10%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 90% de los encuestados y bueno el 10% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 80% y bueno el 20% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 90% y bueno con el 10%.

El nivel de servicio en este canal de atención incrementó el indicador frente al mes anterior ya que ninguno de los ciudadanos encuestados registró apreciación como regular o malo, sin embargo, la Unidad coordinará actividades para incrementar la divulgación de la información frente a los eventos y evitar así el desplazamiento de los ciudadanos hacia la Unidad para generar expectativas equivocadas.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



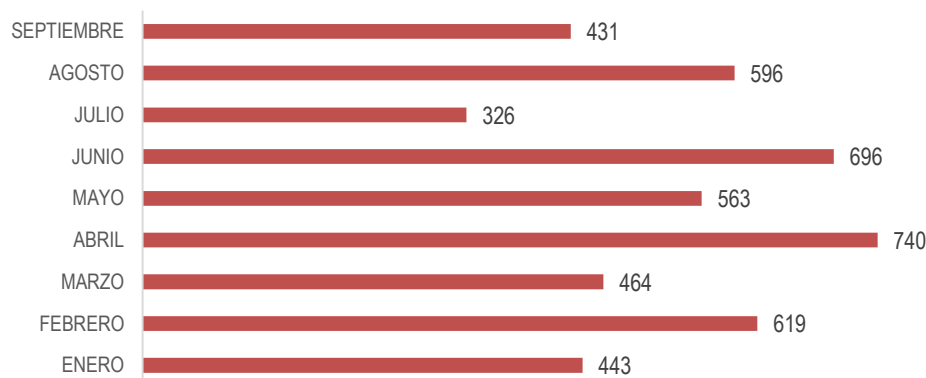
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio, es de resaltar que, en el campo de observaciones, uno (1) de los encuestados registró haber recibido una excelente atención por parte de la funcionaria que les brindó la orientación.

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 septiembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de septiembre de 2016, fueron recibidas 431 consultas, registrándose así una disminución del 28% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

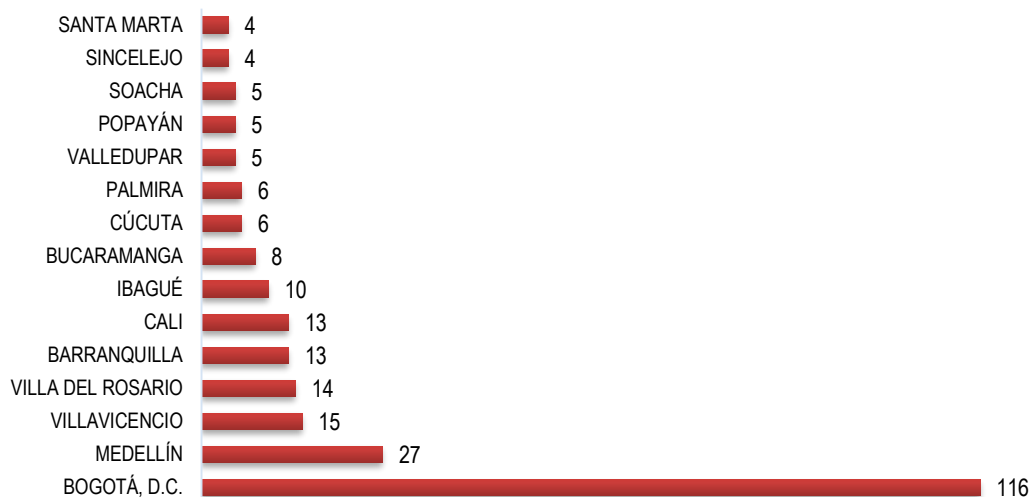
Tabla 2 Atención PQRSD

TIPO	Cantidad	%
Petición	334	77,5%
Queja	32	7,4%
Reclamo	40	9,3%
Denuncia	13	3,0%
Sugerencia	12	2,8%
Total	431	100%

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 77,5% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

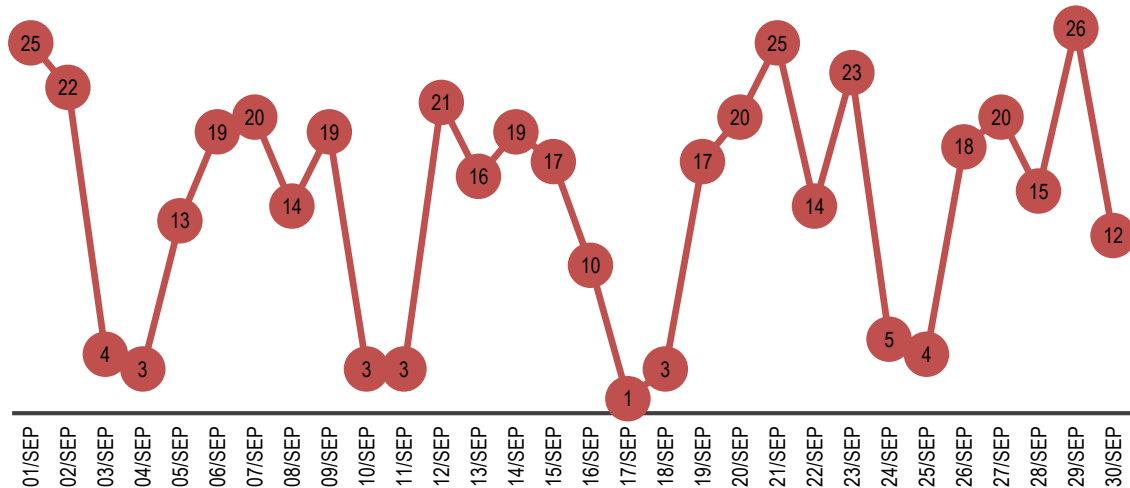
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 93 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fueron interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 46,2%, seguida de Medellín con el 10,8%, y Villavicencio con el 6% de participación, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes se mantuvo de forma uniforme durante los días hábiles sin presentarse variación considerable en algún aumento sobre temas en particular.

La Unidad durante el mes de septiembre recibió 53 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 17 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 septiembre 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 81,2%, seguido de correos electrónicos enviados por los ciudadanos (9%).

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	343	79,6%
Subdirección de Administración y	48	11,1%
Subdirección de Promoción	33	7,7%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	7	1,6%
TOTAL	431	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 79,6% (343 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 11,1% (48 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 7,7% (33 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 1,6% (7 solicitudes) frente a soporte de la página web 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. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 20,4 % (88) 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 79,6%, los temas más consultados son la solicitud de empleo con un 27,4% (94) seguido de la postulación a vacantes 19,8% (68), a continuación, se muestra la tipificación de las 343 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo	94	27,4%
Postulación a Vacantes	68	19,8%
Restablecimiento de contraseña	36	10,5%
Orientación a Oferentes	26	7,6%
Inscripción de la Hoja de Vida	20	5,8%
Información programas especiales	16	4,7%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	15	4,4%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	14	4,1%
Actualización y modificación de hoja de vida	12	3,5%
Peticiones otra índole	12	3,5%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	6	1,7%
Cursos, capacitaciones y talleres	5	1,5%
Gestión a través de la Red de prestadores	4	1,2%
Información Teletrabajo	4	1,2%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	3	0,9%



Consultas	Cantidad	%
Gestión programas especiales	3	0,9%
Certificado de Inscripción	2	0,6%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	1	0,3%
Plataformas prestadores	1	0,3%
Subsidio al desempleo	1	0,3%
TOTAL	343	100,0%

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 48 solicitudes (11,1%), la consulta más frecuente (25) corresponde a quejas por el servicio recibido en los centros de empleo seguido de solicitudes de empleo para personas víctimas del conflicto armado (9), denuncias por falsas ofertas laborales (8), entre otras. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	25	52,1%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	9	18,8%
Falsa oferta laboral	8	16,7%
Solicitud empleo persona con discapacidad	2	4,2%
Solicitud bases de datos observatorio laboral	2	4,2%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	1	2,1%
Oportunidades laborales población mayor de 50 años	1	2,1%
TOTAL	48	100,0%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de agosto recibió 33 solicitudes (7,7%), 15 de ellas fueron sobre solicitudes de ciudadanos afectados por el cierre de la frontera con Venezuela, seguido de consultas sobre vacantes en zonas de influencia de hidrocarburos (9), solicitudes del programa Talentos para el Empleo (7) y solicitudes del programa 40.000 nuevos empleos (2), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Solicitud empleo damnificado cierre frontera venezolana	15	45,5%
Vacantes zonas de hidrocarburos	9	27,3%
Solicitudes programa Talentos para el Empleo	7	21,2%
Solicitudes programa 40,000 Nuevos Empleos	2	6,1%
TOTAL	33	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología le fueron asignadas (7) solicitudes (1,6%), entre las que se destacan la actualización de vacantes en las plataformas web (2), seguido de quejas por la ausencia de filtros en la página web www.buscadordeempleo.gov.co (2), las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Actualizaciones vacantes en página web www.buscadordeempleo.gov.co	2	28,6%
Queja página web www.buscadordeempleo.gov.co	2	28,6%
Sugerencia plataforma SISE	2	28,6%
Queja App MISPE	1	14,3%
TOTAL	7	100,0%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de septiembre de 2016:

Tabla 8 Consolidado solicitudes septiembre 2016

Mes	Septiembre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A5440 al A5875	431	388	43	0

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

En la base de datos de PQRSD los consecutivos 5468 (septiembre 2), 5867, 5868 y 5869 (septiembre 30) fueron eliminados por la realización de pruebas, razón por la cual, estos cuatro consecutivos no corresponden a una solicitud interpuesta por un ciudadano a la Unidad.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de atención corresponden a las siguientes áreas:

Tabla 9 Solicitudes en Atención

Mes	Septiembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	343	329	14	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	48	27	21	0
Subdirección de Promoción	33	25	8	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	7	7	0	0
TOTAL	431	388	43	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 431 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de septiembre de 2016, fueron atendidas 388 solicitudes, registrando 43 solicitudes en trámite de

atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de octubre 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 388 solicitudes atendidas y cerradas en septiembre de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en tres (3) días aproximadamente.

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en septiembre de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A5440	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	195	A5646	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
2	A5441	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	196	A5647	09/15/2016	Cerrado	09/20/2016	3
3	A5442	09/01/2016	Cerrado	09/16/2016	11	197	A5648	09/15/2016	Cerrado	09/20/2016	1
4	A5443	09/01/2016	Cerrado	09/07/2016	4	198	A5649	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
5	A5444	09/01/2016	Cerrado	09/20/2016	13	199	A5650	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
6	A5445	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	200	A5651	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
7	A5446	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	201	A5652	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
8	A5447	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	202	A5653	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
9	A5448	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	203	A5654	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
10	A5449	09/01/2016	Cerrado	09/09/2016	6	204	A5655	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
11	A5450	09/01/2016	Cerrado	09/07/2016	4	205	A5656	09/15/2016	Cerrado	09/30/2016	11
12	A5451	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	206	A5657	09/15/2016	Cerrado	09/20/2016	3
13	A5452	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	207	A5658	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2
14	A5453	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	208	A5659	09/16/2016	Cerrado	09/19/2016	1
15	A5454	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	209	A5660	09/16/2016	Cerrado	09/19/2016	1
16	A5455	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	210	A5661	09/16/2016	Cerrado	09/19/2016	1
17	A5456	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	211	A5663	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
18	A5457	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	212	A5664	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
19	A5458	09/01/2016	Cerrado	09/08/2016	5	213	A5665	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
20	A5459	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	214	A5667	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
21	A5460	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	215	A5668	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
22	A5461	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	216	A5669	09/16/2016	Cerrado	09/21/2016	3
23	A5462	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	217	A5671	09/18/2016	Cerrado	09/21/2016	3
24	A5463	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	218	A5672	09/18/2016	Cerrado	09/21/2016	3
25	A5464	09/01/2016	Cerrado	09/05/2016	2	219	A5673	09/18/2016	Cerrado	09/21/2016	3
26	A5465	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	220	A5674	09/19/2016	Cerrado	09/21/2016	2
27	A5466	09/02/2016	Cerrado	09/22/2016	14	221	A5675	09/19/2016	Cerrado	09/21/2016	2
28	A5467	09/02/2016	Cerrado	09/20/2016	12	222	A5676	09/19/2016	Cerrado	09/21/2016	2
29	A5469	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	223	A5677	09/19/2016	Cerrado	09/21/2016	2
30	A5470	09/02/2016	Cerrado	09/08/2016	4	224	A5678	09/19/2016	Cerrado	09/21/2016	2
31	A5471	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	225	A5679	09/19/2016	Cerrado	09/26/2016	5
32	A5472	09/02/2016	Cerrado	09/19/2016	11	226	A5680	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
33	A5473	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	227	A5682	09/19/2016	Cerrado	09/30/2016	9
34	A5474	09/02/2016	Cerrado	09/19/2016	11	228	A5684	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
35	A5475	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	229	A5685	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
36	A5476	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	230	A5686	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
37	A5477	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	231	A5687	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
38	A5478	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	232	A5688	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
39	A5479	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	233	A5689	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
40	A5480	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	234	A5690	09/19/2016	Cerrado	09/22/2016	3
41	A5481	09/02/2016	Cerrado	09/16/2016	10	235	A5691	09/20/2016	Cerrado	09/27/2016	5
42	A5482	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	236	A5692	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
43	A5483	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	237	A5693	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
44	A5484	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	238	A5696	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
45	A5485	09/02/2016	Cerrado	09/08/2016	4	239	A5697	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
46	A5486	09/02/2016	Cerrado	09/07/2016	3	240	A5701	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
47	A5487	09/02/2016	Cerrado	09/23/2016	15	241	A5702	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
48	A5488	09/03/2016	Cerrado	09/22/2016	14	242	A5703	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
49	A5489	09/03/2016	Cerrado	09/22/2016	14	243	A5704	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
50	A5490	09/03/2016	Cerrado	09/07/2016	3
51	A5491	09/03/2016	Cerrado	09/07/2016	3
52	A5492	09/04/2016	Cerrado	09/07/2016	3
53	A5493	09/04/2016	Cerrado	09/07/2016	3
54	A5494	09/04/2016	Cerrado	09/07/2016	3
55	A5495	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
56	A5496	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
57	A5497	09/05/2016	Cerrado	09/26/2016	15
58	A5498	09/05/2016	Cerrado	09/08/2016	3
59	A5499	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
60	A5500	09/05/2016	Cerrado	09/15/2016	8
61	A5501	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
62	A5502	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
63	A5503	09/05/2016	Cerrado	09/08/2016	3
64	A5504	09/05/2016	Cerrado	09/08/2016	3
65	A5505	09/05/2016	Cerrado	09/08/2016	3
66	A5506	09/05/2016	Cerrado	09/08/2016	3
67	A5507	09/05/2016	Cerrado	09/07/2016	2
68	A5508	09/06/2016	Cerrado	09/07/2016	1
69	A5509	09/06/2016	Cerrado	09/22/2016	12
70	A5510	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
71	A5511	09/06/2016	Cerrado	09/19/2016	9
72	A5512	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
73	A5513	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
74	A5514	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
75	A5515	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
76	A5516	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
77	A5517	09/06/2016	Cerrado	09/08/2016	2
78	A5518	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
79	A5519	09/06/2016	Cerrado	09/27/2016	15
80	A5520	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
81	A5521	09/06/2016	Cerrado	09/27/2016	15
82	A5522	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
83	A5523	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
84	A5524	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
85	A5525	09/06/2016	Cerrado	09/19/2016	9
86	A5526	09/06/2016	Cerrado	09/12/2016	4
87	A5527	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
88	A5528	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
89	A5529	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
90	A5530	09/07/2016	Cerrado	09/22/2016	11
91	A5531	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
92	A5532	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
93	A5533	09/07/2016	Cerrado	09/14/2016	5
94	A5534	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
95	A5535	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
96	A5536	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
97	A5537	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
98	A5538	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
99	A5539	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
100	A5540	09/07/2016	Cerrado	09/14/2016	5
101	A5541	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
102	A5542	09/07/2016	Cerrado	09/14/2016	5
103	A5543	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
104	A5544	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
105	A5545	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3
106	A5546	09/07/2016	Cerrado	09/12/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
244	A5705	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
245	A5706	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
246	A5707	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
247	A5708	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
248	A5709	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
249	A5710	09/20/2016	Cerrado	09/22/2016	2
250	A5711	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
251	A5712	09/21/2016	Cerrado	09/22/2016	1
252	A5713	09/21/2016	Cerrado	09/26/2016	3
253	A5714	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
254	A5715	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
255	A5716	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
256	A5718	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
257	A5719	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
258	A5722	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
259	A5723	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
260	A5724	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
261	A5725	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
262	A5726	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
263	A5727	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
264	A5728	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
265	A5729	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
266	A5730	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
267	A5731	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
268	A5732	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
269	A5734	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
270	A5735	09/21/2016	Cerrado	09/23/2016	2
271	A5736	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
272	A5737	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
273	A5738	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
274	A5739	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
275	A5740	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
276	A5741	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
277	A5742	09/22/2016	Cerrado	09/23/2016	1
278	A5744	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
279	A5745	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
280	A5746	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
281	A5747	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
282	A5748	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
283	A5749	09/22/2016	Cerrado	09/26/2016	2
284	A5750	09/23/2016	Cerrado	09/26/2016	1
285	A5751	09/23/2016	Cerrado	09/26/2016	1
286	A5752	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
287	A5754	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
288	A5755	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
289	A5756	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
290	A5757	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
291	A5758	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
292	A5759	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
293	A5760	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
294	A5761	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
295	A5762	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
296	A5763	09/23/2016	Cerrado	09/28/2016	3
297	A5764	09/23/2016	Cerrado	09/28/2016	3
298	A5765	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
299	A5766	09/23/2016	Cerrado	09/29/2016	4
300	A5767	09/23/2016	Cerrado	09/26/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
107	A5547	09/08/2016	Cerrado	09/28/2016	14
108	A5548	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
109	A5549	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
110	A5550	09/08/2016	Cerrado	09/15/2016	5
111	A5551	09/08/2016	Cerrado	09/20/2016	8
112	A5552	09/08/2016	Cerrado	09/22/2016	10
113	A5553	09/08/2016	Cerrado	09/14/2016	4
114	A5554	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
115	A5555	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
116	A5556	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
117	A5557	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
118	A5558	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
119	A5559	09/08/2016	Cerrado	09/14/2016	4
120	A5560	09/08/2016	Cerrado	09/12/2016	2
121	A5561	09/09/2016	Cerrado	09/19/2016	6
122	A5562	09/09/2016	Cerrado	09/12/2016	1
123	A5563	09/09/2016	Cerrado	09/12/2016	1
124	A5564	09/09/2016	Cerrado	09/22/2016	9
125	A5565	09/09/2016	Cerrado	09/12/2016	1
126	A5566	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
127	A5567	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
128	A5568	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
129	A5569	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
130	A5570	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
131	A5571	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
132	A5572	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
133	A5573	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
134	A5574	09/09/2016	Cerrado	09/30/2016	15
135	A5575	09/09/2016	Cerrado	09/22/2016	9
136	A5576	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
137	A5577	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
138	A5578	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
139	A5579	09/09/2016	Cerrado	09/14/2016	3
140	A5580	09/10/2016	Cerrado	09/14/2016	3
141	A5581	09/10/2016	Cerrado	09/14/2016	3
142	A5582	09/10/2016	Cerrado	09/14/2016	3
143	A5583	09/11/2016	Cerrado	09/14/2016	3
144	A5584	09/11/2016	Cerrado	09/14/2016	3
145	A5585	09/11/2016	Cerrado	09/21/2016	8
146	A5586	09/12/2016	Cerrado	09/22/2016	8
147	A5587	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
148	A5588	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
149	A5589	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
150	A5590	09/12/2016	Cerrado	09/22/2016	8
151	A5591	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
152	A5593	09/12/2016	Cerrado	09/20/2016	6
153	A5595	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
154	A5596	09/12/2016	Cerrado	09/20/2016	6
155	A5597	09/12/2016	Cerrado	09/15/2016	3
156	A5601	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
157	A5602	09/12/2016	Cerrado	09/22/2016	8
158	A5603	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
159	A5604	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
160	A5605	09/12/2016	Cerrado	09/14/2016	2
161	A5607	09/13/2016	Cerrado	09/22/2016	7
162	A5608	09/13/2016	Cerrado	09/15/2016	2
163	A5610	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
301	A5768	09/23/2016	Cerrado	09/27/2016	2
302	A5769	09/23/2016	Cerrado	09/27/2016	2
303	A5770	09/23/2016	Cerrado	09/27/2016	2
304	A5771	09/23/2016	Cerrado	09/27/2016	2
305	A5773	09/24/2016	Cerrado	09/27/2016	2
306	A5774	09/24/2016	Cerrado	09/27/2016	2
307	A5775	09/24/2016	Cerrado	09/27/2016	2
308	A5776	09/24/2016	Cerrado	09/27/2016	2
309	A5777	09/24/2016	Cerrado	09/27/2016	2
310	A5778	09/25/2016	Cerrado	09/27/2016	2
311	A5779	09/25/2016	Cerrado	09/27/2016	2
312	A5780	09/25/2016	Cerrado	09/27/2016	2
313	A5781	09/25/2016	Cerrado	09/27/2016	2
314	A5782	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
315	A5783	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
316	A5784	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
317	A5786	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
318	A5787	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
319	A5788	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
320	A5789	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
321	A5790	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
322	A5791	09/26/2016	Cerrado	09/27/2016	1
323	A5792	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
324	A5793	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
325	A5795	09/26/2016	Cerrado	09/30/2016	4
326	A5796	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
327	A5797	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
328	A5798	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
329	A5799	09/26/2016	Cerrado	09/28/2016	2
330	A5800	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
331	A5801	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
332	A5802	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
333	A5803	09/27/2016	Cerrado	09/27/2016	0
334	A5806	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
335	A5807	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
336	A5808	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
337	A5809	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
338	A5810	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
339	A5811	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
340	A5812	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
341	A5813	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
342	A5814	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
343	A5815	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
344	A5817	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
345	A5818	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
346	A5819	09/27/2016	Cerrado	09/28/2016	1
347	A5821	09/28/2016	Cerrado	09/28/2016	0
348	A5822	09/28/2016	Cerrado	09/28/2016	0
349	A5823	09/28/2016	Cerrado	09/28/2016	0
350	A5824	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
351	A5825	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
352	A5826	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
353	A5827	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
354	A5828	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
355	A5829	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
356	A5830	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
357	A5831	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
164	A5611	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	358	A5832	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
165	A5612	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	359	A5833	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
166	A5613	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	360	A5834	09/28/2016	Cerrado	09/29/2016	1
167	A5614	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	361	A5835	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
168	A5616	09/13/2016	Cerrado	09/30/2016	13	362	A5836	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
169	A5617	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	363	A5837	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
170	A5618	09/13/2016	Cerrado	09/26/2016	9	364	A5839	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
171	A5619	09/13/2016	Cerrado	09/21/2016	6	365	A5840	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
172	A5620	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	366	A5842	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
173	A5621	09/13/2016	Cerrado	09/20/2016	5	367	A5843	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
174	A5622	09/13/2016	Cerrado	09/19/2016	4	368	A5844	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
175	A5623	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	369	A5845	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
176	A5624	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	370	A5846	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
177	A5625	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	371	A5847	09/29/2016	Cerrado	09/29/2016	0
178	A5626	09/14/2016	Cerrado	09/21/2016	5	372	A5850	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
179	A5627	09/14/2016	Cerrado	09/27/2016	9	373	A5851	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
180	A5628	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	374	A5853	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
181	A5629	09/14/2016	Cerrado	09/20/2016	4	375	A5854	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
182	A5630	09/14/2016	Cerrado	09/20/2016	4	376	A5855	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
183	A5631	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	377	A5858	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
184	A5632	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	378	A5859	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
185	A5633	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	379	A5860	09/29/2016	Cerrado	09/30/2016	1
186	A5634	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	380	A5861	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
187	A5635	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	381	A5862	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
188	A5636	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	382	A5865	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
189	A5637	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	383	A5866	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
190	A5639	09/14/2016	Cerrado	09/20/2016	4	384	A5870	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
191	A5640	09/14/2016	Cerrado	09/19/2016	3	385	A5871	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
192	A5642	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2	386	A5872	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
193	A5643	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2	387	A5873	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	0
194	A5645	09/15/2016	Cerrado	09/19/2016	2	388	A5874	09/30/2016	Cerrado	09/30/2016	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 octubre de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención octubre 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A5592	09/12/2016	Escalado	23	A5721	09/21/2016	Escalado
2	A5594	09/12/2016	Escalado	24	A5733	09/21/2016	Escalado
3	A5598	09/12/2016	Escalado	25	A5743	09/22/2016	Escalado
4	A5599	09/12/2016	Escalado	26	A5753	09/23/2016	Escalado
5	A5600	09/12/2016	Escalado	27	A5772	09/23/2016	Escalado
6	A5606	09/12/2016	Escalado	28	A5785	09/26/2016	Escalado
7	A5609	09/13/2016	Escalado	29	A5794	09/26/2016	Escalado
8	A5615	09/13/2016	Escalado	30	A5804	09/27/2016	Escalado
9	A5638	09/14/2016	Escalado	31	A5805	09/27/2016	Escalado
10	A5641	09/14/2016	Escalado	32	A5816	09/27/2016	Escalado
11	A5644	09/15/2016	Escalado	33	A5820	09/28/2016	Escalado
12	A5662	09/16/2016	Escalado	34	A5838	09/29/2016	Pendiente
13	A5670	09/17/2016	Escalado	35	A5841	09/29/2016	Escalado
14	A5681	09/19/2016	Escalado	36	A5848	09/29/2016	Escalado
15	A5683	09/19/2016	Escalado	37	A5849	09/29/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
16	A5694	09/20/2016	Escalado
17	A5695	09/20/2016	Escalado
18	A5698	09/20/2016	Escalado
19	A5699	09/20/2016	Escalado
20	A5700	09/20/2016	Escalado
21	A5717	09/21/2016	Escalado
22	A5720	09/21/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
38	A5852	09/29/2016	Escalado
39	A5856	09/29/2016	Escalado
40	A5857	09/29/2016	Escalado
41	A5863	09/30/2016	Escalado
42	A5864	09/30/2016	Escalado
43	A5875	09/30/2016	Pendiente

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de agosto y a las cuales se les dio respuesta en septiembre de 2016 se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 79 solicitudes, de las cuales seis (6) tuvieron un cierre extemporáneo debido a que su respuesta se encontraba en investigación, cabe aclarar que, ante esta situación, a los ciudadanos se les notifico en términos de ley sobre la demora en la respuesta:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A5016	08/11/2016	Cerrado	09/02/2016	15
2	A5036	08/11/2016	Cerrado	09/02/2016	15
3	A5154	08/18/2016	Cerrado	09/08/2016	15
4	A5155	08/18/2016	Cerrado	09/08/2016	15
5	A5156	08/18/2016	Cerrado	09/08/2016	15
6	A5158	08/18/2016	Cerrado	09/02/2016	11
7	A5159	08/18/2016	Cerrado	09/08/2016	15
8	A5162	08/18/2016	Cerrado	09/07/2016	14
9	A5189	08/20/2016	Cerrado	09/09/2016	15
10	A5202	08/22/2016	Cerrado	09/12/2016	15
11	A5203	08/22/2016	Cerrado	09/12/2016	15
12	A5204	08/22/2016	Cerrado	09/12/2016	15
13	A5206	08/22/2016	Cerrado	09/07/2016	12
14	A5216	08/22/2016	Cerrado	09/01/2016	8
15	A5217	08/22/2016	Cerrado	09/01/2016	8
16	A5239	08/23/2016	Cerrado	09/13/2016	15
17	A5246	08/23/2016	Cerrado	09/01/2016	7
18	A5263	08/24/2016	Cerrado	09/02/2016	7
19	A5264	08/24/2016	Cerrado	09/12/2016	13
20	A5271	08/24/2016	Cerrado	09/02/2016	7
21	A5286	08/24/2016	Cerrado	09/01/2016	6
22	A5289	08/25/2016	Cerrado	09/08/2016	10
23	A5290	08/25/2016	Cerrado	09/07/2016	9
24	A5291	08/25/2016	Cerrado	09/01/2016	5
25	A5295	08/25/2016	Cerrado	09/01/2016	5
26	A5300	08/25/2016	Cerrado	09/07/2016	9
27	A5301	08/25/2016	Cerrado	09/15/2016	15
28	A5316	08/26/2016	Cerrado	09/16/2016	15
29	A5328	08/26/2016	Cerrado	09/02/2016	5
30	A5335	08/26/2016	Cerrado	09/09/2016	10
31	A5349	08/27/2016	Cerrado	09/09/2016	10
32	A5366	08/29/2016	Cerrado	09/19/2016	15
33	A5368	08/29/2016	Cerrado	09/08/2016	8
34	A5369	08/29/2016	Cerrado	09/07/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
38	A5378	08/29/2016	Cerrado	09/09/2016	9
39	A5379	08/29/2016	Cerrado	09/09/2016	9
40	A5383	08/29/2016	Cerrado	09/19/2016	15
41	A5385	08/30/2016	Cerrado	09/15/2016	12
42	A5387	08/30/2016	Cerrado	09/20/2016	15
43	A5388	08/30/2016	Cerrado	09/20/2016	15
44	A5396	08/30/2016	Cerrado	09/16/2016	13
45	A5400	08/30/2016	Cerrado	09/01/2016	2
46	A5404	08/30/2016	Cerrado	09/05/2016	4
47	A5406	08/30/2016	Cerrado	09/05/2016	4
48	A5407	08/30/2016	Cerrado	09/16/2016	13
49	A5408	08/30/2016	Cerrado	09/05/2016	4
50	A5409	08/30/2016	Cerrado	09/01/2016	2
51	A5410	08/30/2016	Cerrado	09/09/2016	8
52	A5411	08/30/2016	Cerrado	09/05/2016	4
53	A5413	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
54	A5414	08/31/2016	Cerrado	09/16/2016	12
55	A5415	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
56	A5416	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
57	A5417	08/31/2016	Cerrado	09/13/2016	9
58	A5418	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
59	A5419	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
60	A5420	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
61	A5421	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
62	A5422	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
63	A5423	08/31/2016	Cerrado	09/20/2016	14
64	A5424	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
65	A5425	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
66	A5426	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
67	A5427	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
68	A5428	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
69	A5429	08/31/2016	Cerrado	09/21/2016	15
70	A5430	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
71	A5435	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
35	A5370	08/29/2016	Cerrado	09/09/2016	9
36	A5374	08/29/2016	Cerrado	09/16/2016	14
37	A5377	08/29/2016	Cerrado	09/19/2016	15

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
72	A5436	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3
73	A5438	08/31/2016	Cerrado	09/05/2016	3

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

A continuación, se encuentran relacionadas las seis (6) solicitudes radicadas en el mes de agosto y que fueron atendidas con respuesta parcial:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en agosto con respuesta parcial

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A4895	08/04/2016	Cerrado	09/08/2016	24
2	A4911	08/05/2016	Cerrado	09/07/2016	22
3	A4996	08/10/2016	Cerrado	09/12/2016	22
4	A5274	08/24/2016	Cerrado	09/15/2016	16
5	A5363	08/29/2016	Cerrado	09/30/2016	24
6	A5412	08/31/2016	Cerrado	09/22/2016	16

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 este canal, durante el mes de septiembre de 2016, se recibieron un total de 7107 llamadas de las cuales el 69% corresponde a información general y soporte técnico, el 31% 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 septiembre 2016

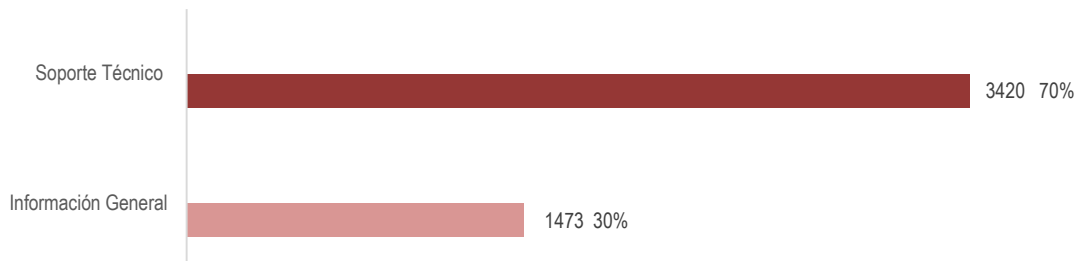
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1197
	Remitido a conmutador	153
	Transferencia segundo nivel- Min Trabajo	4
	Transferencia - SPE soporte técnico	2
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1644
	Postulación de vacantes	806
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	558
	Orientación registro de vacantes	140
	Ingreso al portal e inicio de sesión	123
	Certificado de inscripción	44
	Errores en la página	43
	Teletrabajo	36
	Cambio correo electrónico	26

Tema	Subtema	Cantidad
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	1144
	Consultas	296
	Trámites	33
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	491
	Usuario equivocado	206
	Llamada muda	85
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	40
	Llamada de broma niño	21
	Llamada de broma adulto	15
TOTAL		7107

Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de septiembre es de 4893 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 94,6%, 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

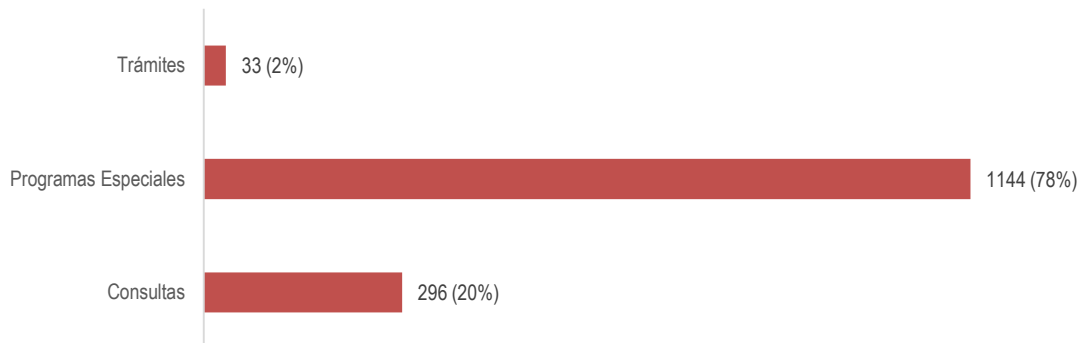


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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 ofrecidos por la Unidad, para el mes de septiembre los temas de mayor consulta fueron los programas especiales ya que en este mes fue lanzado nuevamente el Programa Talentos para el Empleo y aún sigue vigente el Programa 40.000 nuevos empleos, como evidencia, en la gráfica que se encuentra a continuación dicha información se encuentra allí relacionada:

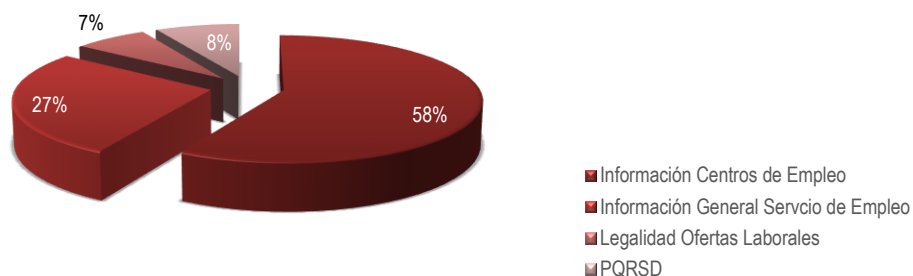
Ilustración 7 Tipificación Call Center septiembre 2016



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, información PQRSD y legalidad de ofertas laborales durante el mes de septiembre de 2016.

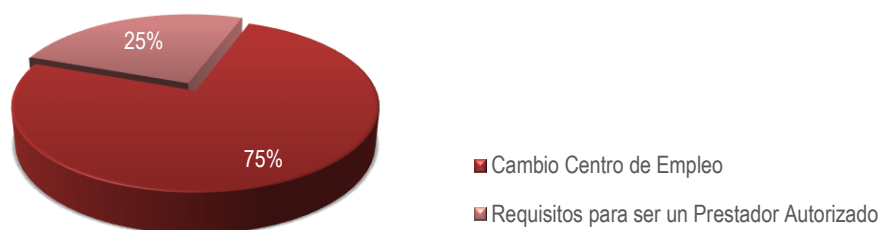
Ilustración 8 Consultas septiembre 2016



Fuente: Informe septiembre 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 septiembre de 2016.

Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

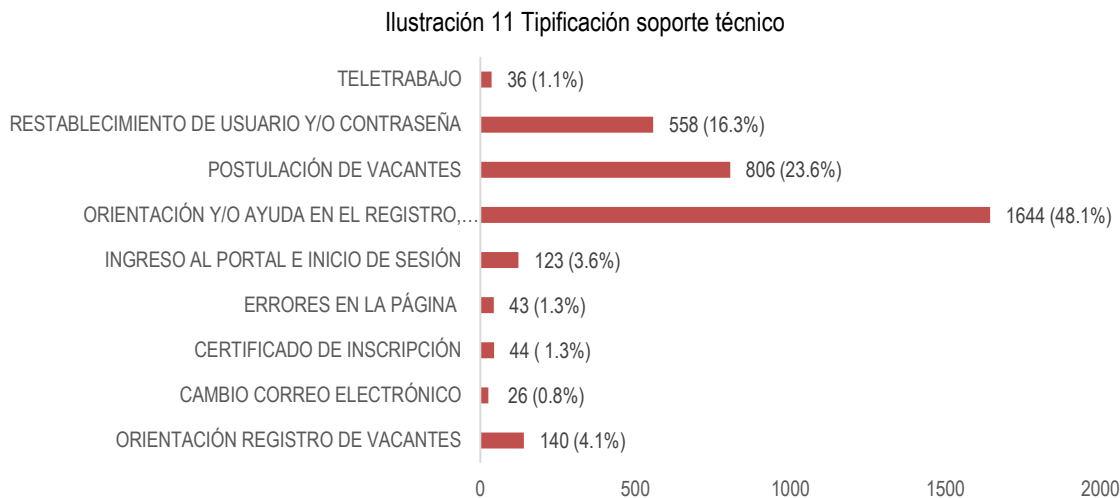
Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en septiembre de 2016 fue sobre el programa Talentos para el empleo ya que fue lanzada una nueva etapa, seguido de información sobre ferias de empleabilidad, información registrada en la siguiente gráfica:



Fuente: Informe septiembre 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 septiembre:



Fuente: Informe septiembre 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 septiembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados ocupando el 89,6% de participación, seguido del 5,8% de trabajadores o empleados actuales y un 3,9% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género femenino obtiene un 50%, el género masculino obtiene el 49%, el 1% de los ciudadanos no registra el tipo de género.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

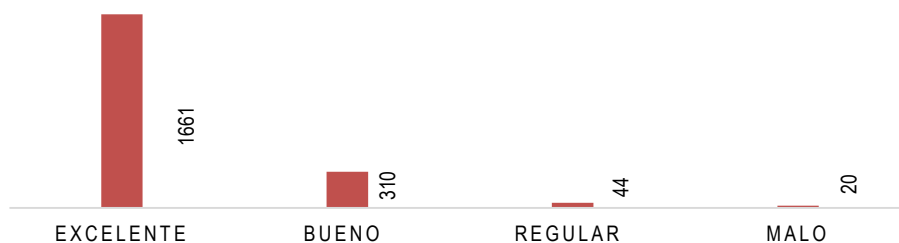
Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,90%, seguido del 0,64% de ciudadanos que indican ser “Víctimas del conflicto armado”, un 0,34% de comunidad afrodescendiente y un 0,13% de discapacitados.

6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, se encuentra la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 4.424 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta, 1.406 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 2.035 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 14 Agilidad atención línea 120 SPE

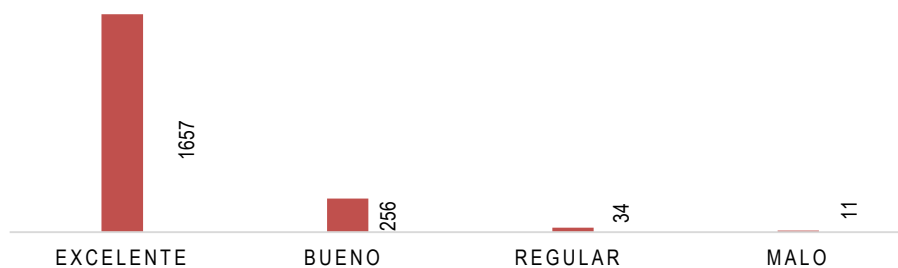


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente presunta, solo 1.958 atendieron la consulta.

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

Ilustración 15 Amabilidad asesor línea 120 SPE

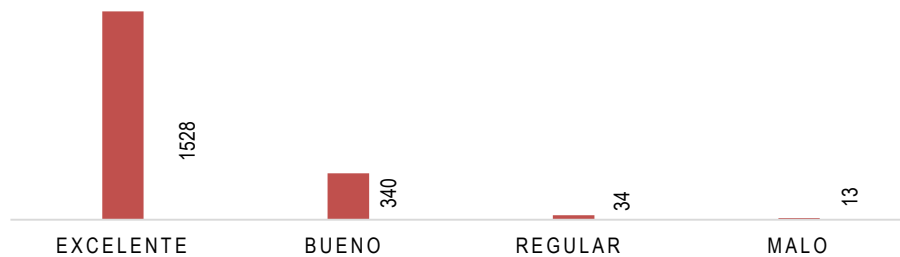


Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.915 personas de las 4.424 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 56,7% (2.509 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 16 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe septiembre Call Center (EMTELCO)

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

Reporte generado con corte del 30 de septiembre de 2016.

Octubre 12 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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