Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 2023-1 Enero 01 al 31 de Marzo de 2023

SECRETARÍA GENERAL
Relacionamiento con el Ciudadano
Bogotá D.C.
Marzo de 2023

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (601) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del Equipo de Relacionamiento con el Ciudadano, presenta el informe consolidado de la atención prestada a la Ciudadanía a través de los canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre de 2023.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Unidad del Servicio Público de Empleo, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra Ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan

responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Felicitación: Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Atención al Ciudadano Presencial: A través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata a los usuarios en la oficina de la Unidad del SPE, Carrera 69 # 25 B - 44 Piso 7, Bogotá D.C; en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes jornada continua.

Ventanilla para la recepción de correspondencia: A través de esta, el ciudadano puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito, las cuales son radicadas y asignadas en el aplicativo de GESDOC al usuario de atención al Ciudadano para el trámite correspondiente.

Telefónico: Es un canal de atención telefónica donde se brinda información acerca de los servicios dados por nuestra red de prestadores, manejo de la plataforma e información general, Teléfono 7560009 opción 1.

Redes Sociales: La Unidad del SPE también tiene participación a través de los siguientes medios sociales, esto con el fin de abrir más espacios de interacción a la ciudadanía.

- **Facebook**

La página de Facebook de la Unidad del SPE, es uno de los medios de interacción y de atención al ciudadano. En este sitio pueden encontrar información sobre los eventos realizados. https://www.facebook.com/SPEColombia

- **Instagram**

En la cuenta de Instagram se encuentra las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. https://www.instagram.com/servicioempleocol/

- **Twitter**

El perfil en Twitter: https://twitter.com/ServiciodEmpleo @ServiciodEmpleo está dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que, a través de 140 caracteres, informa sobre eventos y todos sus trámites.

- **YouTube**

En el canal oficial de YouTube de la Unidad del SPE, podrán encontrar los videos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrollas por la Unidad del SPE.

Chat: Es un canal de comunicación de atención escrita realizada de manera instantánea a través de internet entre los ciudadanos y la Unidad del SPE; para atender consultas de orden general sobre la Unidad del SPE.

El chat de relacionamiento con el ciudadano de la Unidad del SPE está habilitado de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; este se encuentra en la página Web de la Unidad https://www.serviciodeempleo.gov.co/

Formulario Web: Sistema PQRSDF - Los ciudadanos pueden enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del enlace https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd, el cual queda asignado a través de nuestro aplicativo GESDOC.

Correo Electrónico: Los ciudadanos a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF y estos correos son radicados por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano en la herramienta de GESDOC.

Detalle por Canal de Atención:

1. **Atención Presencial**

Se realizó atención personalizada de las diferentes modalidades de peticiones, solicitadas por los usuarios frente a los distintos accesos de prestación de servicios ofrecidos por la entidad en temas propios como la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo; la promoción de la prestación del Servicio Público de Empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo.

En consecuencia, este servicio está disponible para todos los ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicada en la Carrera 69 No. 25B-44 Edificio World Business Port Piso 7, en los horarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, conforme a la Resolución 0307 de 2022.

Tipificación atención presencial en el 1 Primer Trimestre 2023

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPELO	2	4	0	6	66,7
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	3	0	3	33,3
Total	**2**	**7**	**0**	**9**	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre en el canal de atención presencial fueron atendidos nueve usuarios (9), las nueve personas que acudieron a la Unidad del SPE para solicitar información acerca del paso a paso para la consecución de empleo, también acuden a la oficina buscando ayuda e información sobre el manejo de la página web de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Nota: Para poder validar la operatividad del canal presencial en el mes de marzo, correspondiente al primer trimestre de 2023, se debe precisar lo siguiente:

De acuerdo con la Resolución 0088 del 22 de febrero del 2023 “Por la cual se implementa el Trabajo en Casa en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo”.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, en cumplimiento de la medida tomada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, adopto dicha directriz mediante comunicado oficial, el cual fue publicado en la página web de la entidad, a través de avisos informativos, con los que se les dio a conocer a los ciudadanos que, por cuestiones de fuerza mayor y caso fortuito, se restringía temporalmente la NO atención a usuarios por el ‘CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL’ en las instalaciones de la Unidad.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En este trimestre se recibieron 1004 llamadas, 1059 interacciones menos con relación al trimestre anterior, lo anterior debido a que, hasta el mes de Febrero, la Unidad contaba con dos líneas telefónicas habilitadas para la atención; al momento de la implementación del Trabajo en Casa según la Resolución 0088 del 22 de febrero del 2023, se habilito una línea móvil 320 841 1563 para la atención telefónica.

Tipificación llamadas atendidas en el 1 Primer Trimestre 2023

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	39	259	24	322	32,07
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	75	175	54	304	30,28
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	6	21	53	80	7,97
POSTULACIÓN A VACANTES	13	37	28	78	7,77
SOLICITUD DE EMPLEO	17	28		45	4,48
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	9	29	7	45	4,48
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	13	18	32	3,19
REGISTRO HOJA DE VIDA	2	4	17	23	2,29
CAMBIO DE PRESTADOR	2	8	5	15	1,49
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	7	8		15	1,49
REGISTRO EMPRESA		5	5	10	1
OTROS	11	14	10	35	3,49
TOTAL	**182**	**601**	**221**	**1004**	**100**

Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

El tema más frecuente en este trimestre fue Información sobre centros de empleo con un 32,07% seguido por Restablecimiento de contraseña con una participación del 30,28%.

En cuanto a la tipificación de información general de la página que conto con un porcentaje del 7,97%, se refiere a, preguntas del usuario con relación al manejo de la plataforma SISE o la Bolsa Única de Empleo.

Es importante tener en cuenta que todas las peticiones recibidas a través del canal telefónico fueron resueltas en línea a los usuarios.

3. Redes Sociales

El canal de redes sociales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo busca difundir las acciones desarrolladas para fomentar la inclusión laboral en el país. Por ello se encuentran habilitados los servicios de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, en los cuales se reciben comentarios, inquietudes y solicitudes relacionadas a los procesos de empleabilidad.

Durante el primer trimestre de 2023 comprendido entre los meses de enero a marzo se socializaron a través de redes sociales los siguientes eventos:

- Se publico la estrategia de inclusión laboral “enrútate para el empleo”.
- Se publico pieza de comunicación informado que la Unidad del SPE trabaja por la inclusión laboral de las víctimas del conflicto armado.
- Se publico e impulso la estrategia de inclusión laboral para personas en proceso de reincorporación.

Interacciones Redes Sociales en el Primer Trimestre 2023

RED SOCIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
FACEBOOK	11	69	0	80	71,4
INSTAGRAM	1	31	0	32	28,6
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	**12**	**100**	**0**	**112**	100

Gráfica 4 - Redes Sociales

Las solicitudes a través de Facebook, Messenger e Instagram direct, se encuentran a cargo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano; siendo Facebook el canal más usado para hacer sus preguntas relacionadas en la búsqueda de empleo, con una participación del 71,4%; por otra parte y en menor proporción se reciben algunas solicitudes a través de Instagram; adicionalmente la UAESPE es etiquetada en las publicaciones que realizan los prestadores y empresarios para dar a conocer sus actividades. La participación de mensajes directos por Instagram fue del 28,6% de acuerdo con la información de la gráfica # 4.

Las respuestas a las interacciones de los ciudadanos a través de estos canales se encuentran adaptadas a los scripts definidos, con la finalidad de tener unificadas las respuestas en todos los canales de atención disponibles en la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.

Entre los meses de enero, febrero y marzo solo se recibieron mensajes y preguntas de los ciudadanos pero ninguna fue catalogada como derecho de petición.

4. Chat de Relacionamiento con el Ciudadano

El canal de chat se encuentra en la página web institucional https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio .

Tipificación chat atendidos en el 1 Primer Trimestre 2023

TEMA	ENERO	FEBRERO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	56	47	103	20,48
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	19	75	94	18,69
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	35	53	88	17,5
POSTULACIÓN A VACANTES	40	15	55	10,93
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	21	17	38	7,55
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	26	6	32	6,36
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	11	8	19	3,78
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	3	10	13	2,58
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	2	10	12	2,39
REGISTRO EMPRESA	3	7	10	1,99
OTROS	23	16	39	7,75
TOTAL	**239**	**264**	**503**	**100**

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el primer trimestre de 2023, se recibieron 503 solicitudes. Los temas más frecuentes son Solicitud de empleo con una participación del 20.48%, Información General de la Página con un 18.69%, y Restablecimiento de Contraseña con un 17,5%.

En cuanto a la consulta “Información general a la página” se identifica que algunos usuarios no conocen la dirección de nuestra página web, no recuerdan como acceder a su hoja de vida o confunden nuestra plataforma con la plataforma de la APE SENA.

En el mes de marzo la Unidad del SPE realizo la implementación del Trabajo en Casa según la Resolución 0088 del 22 de febrero del 2023 por lo cual se deshabilitó temporalmente este canal, por tal motivo el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano público en la página web de la entidad un aviso informativo, en el que dio a conocer a los ciudadanos que, por cuestiones de fuerza mayor y caso fortuito, se suspendía temporalmente el chat.

5. Atención PQRSDF

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones son allegadas a la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo a través del formulario web publicado en la página de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co, link https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd y a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 1 Primer Trimestre de 2023

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIÓN	453	546	707	1706	94,41
PETICIONES DE INFORMACIÓN	11	8	22	41	2,27
QUEJA	10	6	5	21	1,16
DENUNCIA	8	3	4	15	0,83
RECLAMO	4	1	3	8	0,44
ENTES DE CONTROL	2	4	1	7	0,39
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	1	2		3	0,17
PETICIONES DE CONGRESISTAS		1	2	3	0,17
SUGERENCIA	1	1		2	0,11
HABEAS DATA			1	1	0,06
TOTAL	**490**	**572**	**745**	**1807**	**100**

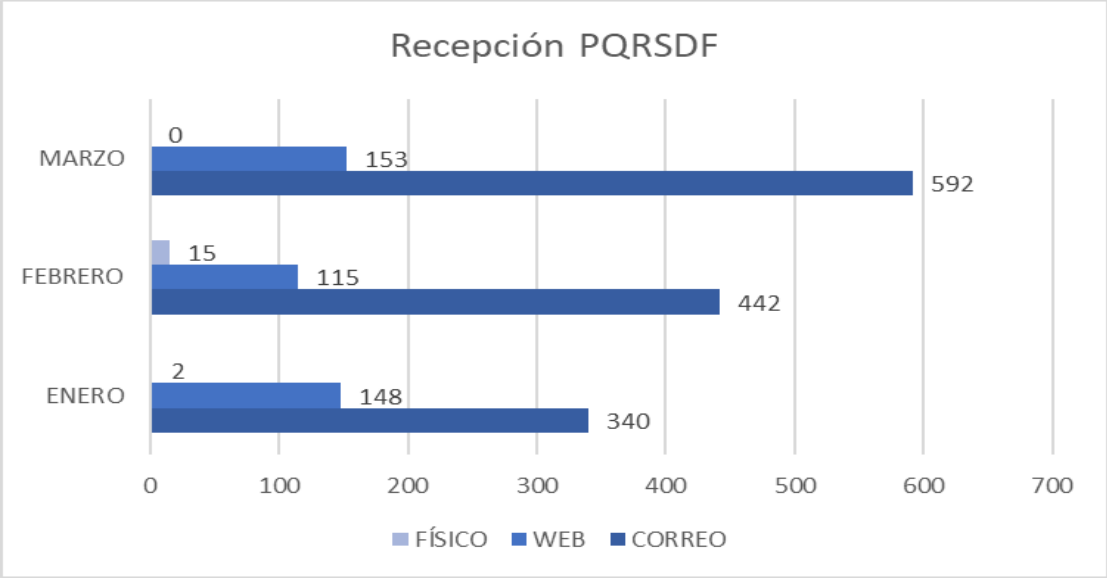
Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

Durante el trimestre comprendido entre Enero a Marzo de 2023 se recibió un total de 1807 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad del SPE.

El 94,41% de las solicitudes fueron peticiones, lo que indica que las solicitudes hacen referencia a información de trámites o servicios con relación a la ruta de empleabilidad; la siguiente clasificación es peticiones de información en la cual se encuentran las solicitudes de certificado de inscripción, envío de resoluciones y restablecimiento de contraseña.

Las quejas tuvieron un porcentaje del 1,16%, generalmente estas hacen alusión al servicio prestado por algunos prestadores; las demás variables presentan un porcentaje inferior con respecto al total considerado.

Canal de Recepción de PQRSDF



Gráfica 7 - Canal de Recepción PQRSDF

De acuerdo con la información representada en la gráfica No 7, el canal de recepción de PQRSDF más usado por los usuarios durante el primer trimestre de 2023, fue el correo electrónico atenciónalciudadano@serviciodeempleo.gov.co, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad del SPE.

El segundo canal de recepción más usado por los ciudadanos es el formulario web, se ha evidenciado que los usuarios usan este medio en menor medida con relación al correo electrónico, ya que en el formulario web deben diligenciar algunos datos personales para enviar la solicitud.

Por otra parte, la radicación de peticiones de manera física tiene una baja participación con respecto al total, lo que indica que el usuario hace más uso de los medios digitales previstos por la unidad.

Tipificación PQRSDF en el 1 Primer trimestre 2023

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	92	212	196	500	27,7
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	92	69	152	313	17,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	58	51	93	202	11,2
POSTULACIÓN A VACANTES	43	31	57	131	7,2
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	52	33	43	128	7,1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	24	27	41	92	5,1
INFORMACIÓN DEL SPE	12	26	30	68	3,8
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	21	12	26	59	3,3
ESTADO DE LA VACANTE	9	9	15	33	1,8
OTROS	52	67	47	166	9,2
TOTAL	**490**	**572**	**745**	**1807**	**100**

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el primer trimestre de 2023 fueron: Solicitud de Empleo con un 27,7%, seguido por Restablecimiento de Contraseña con un 17,3% y Modificación de Hoja de Vida con un 11,2 %; las demás tipificaciones tienen una participación inferior al 10%.

La tipificación de solicitud de empleo es el tema más recurrente en las peticiones del usuario debido a nuestra misionalidad y a la divulgación a través de diferentes medios de las estrategias diseñadas por parte del Gobierno Nacional lideradas por el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en articulación con otras entidades.

5.1 PQRSDF por niveles

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si la respuesta es catalogada de nivel 1, las cuales son respondidas por el equipo o de nivel 2; las peticiones de nivel 2 son canalizadas a las diferentes áreas de la Unidad del SPE para emitir una respuesta al usuario basada en la competencia de cada una de ellas, lo anterior, según lo establecido en el protocolo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Por otra parte, las peticiones que no son competencia de la Unidad del Servicio Público de empleo son trasladas a la entidad competente de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Relación de peticiones por áreas

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	466	535	702	1703	94,2
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	10	17	12	39	2,2
SECRETARÍA GENERAL	9	7	14	30	1,7
PROMOCIÓN	3	10	8	21	1,2
DIRECCIÓN GENERAL	1	3	9	13	0,7
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	1			1	0,1
TOTAL	**490**	**572**	**745**	**1807**	**100**

Gráfica 9 - Niveles PQRSDF

En la gráfica denominada Niveles PQRSDF se puede observar que el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 94,2% de las peticiones que se recibió en el primer trimestre de 2023.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Administración y Seguimiento es el área a la cual se le asignan más peticiones, con una participación

del 2,2%, esto debido a que los usuarios realizan consultas con relación a las funciones de la red de prestadores autorizados y a la normatividad vigente en el sector de hidrocarburos en el marco de empleabilidad.

5.2 Primer Nivel

Tipificación PQRSDF atendidas por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	91	210	195	496	29,13
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	92	69	152	313	18,38
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	58	51	93	202	11,86
POSTULACIÓN A VACANTES	43	31	57	131	7,69
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	52	33	43	128	7,52
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	17	21	33	71	4,17
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	19	12	26	57	3,35
ESTADO DE LA VACANTE	9	9	15	33	1,94
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	7	10	8	25	1,47
OTROS	78	89	80	247	14,5
TOTAL	**466**	**535**	**702**	**1703**	**100**

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

De acuerdo a la Gráfica 10 los temas más frecuentes de las solicitudes de nivel 1 son, Solicitud de empleo con una participación de 29.13% seguido por Restablecimiento de Contraseña con un 18,38% y Modificación Hoja de Vida con un 11.86%.

Es importante mencionar que en la página web institucional apartado “Preguntas Frecuentes” se encuentra la información correspondiente a los temas más consultados por los usuarios, sin embargo, algunos de ellos no conocen este apartado en nuestra página web o prefieren que la información se le proporcione desde el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano.

5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	5	13	7	25	64,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	3	3	7	17,9
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	2	1		3	7,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE			2	2	5,1
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1			1	2,6
INFORMACIÓN A PRESTADOR	1			1	2,6
TOTAL	**10**	**17**	**12**	**39**	**100**

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

Para el primer trimestre del año 2023 la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 39 derechos de petición, las peticiones más frecuentes corresponden a información estadística sobre el mercado laboral y la normatividad que regula el proceso de remisiones a través de los prestadores, en especial de las ofertas laborales del sector de hidrocarburos.

- **Subdirección de Promoción**

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE		5	2	7	33,33
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE		1	4	5	23,81
SOLICITUD DE EMPLEO	1	2	1	4	19,05
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE		2		2	9,52
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1			1	4,76
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1			1	4,76
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES			1	1	4,76
TOTAL	**3**	**10**	**8**	**21**	**100**

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (601) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

En este trimestre la Subdirección de Promoción recibió 21 derechos de petición, las solicitudes que se canalizan a esta subdirección se refieren a información de las estrategias de inclusión laboral de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

- **Secretaría General**

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	7	3	6	16	53,33
INFORMACIÓN DEL SPE	2	4	8	14	46,67
TOTAL	**9**	**7**	**14**	**30**	**100**

Gráfica 14 - Secretaría General

Con relación a la Secretaría General, en este trimestre se canalizaron 30 peticiones, concernientes a documentos financieros e información del recurso humano de la entidad.

- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	0	0	1	100
TOTAL	**1**	0	0	**1**	**100**

Gráfica 15 – Desarrollo y Tecnología

Por otra parte, a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología en este trimestre se le asignó 1 derecho de petición, la petición asignada fue una requiriendo información sobre la publicación de vacantes.

- **Dirección General**

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	1	9	11	84,62
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE		1		1	7,69
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA		1		1	7,69
TOTAL	**1**	**3**	**9**	**13**	**100**

Gráfica 15 - Dirección General

En este trimestre la Dirección General recibió 13 derechos de petición, las peticiones asignadas hacen alusión a información sobre el funcionamiento interno de la entidad.

- **Informes de solicitudes de acceso a la información,**

Teniendo en cuenta el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a la información*, de conformidad con lo establecido en el Decreto la Unidad del SPE discrimina la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del primer trimestre del 2023.

Todas las solicitudes se dieron respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.

- PRIMER TRIMESTRE: se presentaron 102 solicitudes.
- NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: no se presentó ninguna solicitud.
- TRASLADO POR COMPETENCIA: no se presentó ningún traslado por competencia de solicitudes de acceso a la información.

Primer Trimestre				
RECIBIDA	**RADICADO**	**CANALIZAR A**	**OBSERVACIONES**	**RESPONDIDA**
03 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000033	PROMOCIÓN	Agencia Nacional de Espectro	24 de enero
03 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000039	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	FUPAD	11 de enero
04 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000055	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Telemática	25 de enero
05 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000068	MERCADO LABORAL	Gobernación del Magdalena	23 de enero
06 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000093	TALENTO HUMANO	Sindicato	27 de enero

12 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000065	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	Andres García	23 de enero
12 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000116	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Paula Ballesteros	31 de enero
13 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000208	TALENTO HUMANO	Presidencia de la República	17 de enero
13 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000210	CONTRACTUAL	Luz Gutierrez	23 de enero
17 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000239	PROMOCIÓN	Procuraduría	26 de enero
17 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000240	FINANCIERA	Certificado Manuel	18 de enero
18 de Enero De 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000271	FINANCIERA	Factura	18 de enero
19 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000277	FINANCIERA	Internexa	19 de enero
19 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000278	MERCADO LABORAL	Fundación Corona	07 de feberero
23 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000329	TALENTO HUMANO	CCAP	24 de enero
24 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000362	MERCADO LABORAL	Daniel Rojas	13 de febrero de 2023
25 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000395	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Shirley Gomez	03 de Febrero
25 de Enero de 2033	SPE-GRC-2023-ER-0000398	ASESOR JURÍDICO	Anónimo	13 de febrero de 2023
25 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000403	TALENTO HUMANO	Certificado Laboral	30 de enero
26 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000425	PROMOCIÓN	CREWIT RESOURCING COLOMBIA S.A.S	07 de feberero
27 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000213	PROMOCIÓN	FOGACCOP	31 de enero
27 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000498	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Ministerio de Trabajo	9 de febrero de 2023
27 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000499	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	31 de enero de 2023
31 de Enero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000543	MERCADO LABORAL	Comfenalco Antioquia	20 de febrero de 2023
01 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000555	MERCADO LABORAL	Uniminuto	21 de febrero de 2023
01 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000559	PROMOCIÓN	Defensoría del Pueblo	9 de febrero de 2023
02 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000568	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Universidad Javeriana	13 de febrero de 2023
03 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000589	TALENTO HUMANO	Procuraduría General de la Nación	07 de feberero
03 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000606	PROMOCIÓN	Cámara Colombo Chilena	8 de febrero de 2023
03 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000618	CONTRACTUAL	Manuel Fernández	6 de febrero de 2023
03 de Febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000623	PROMOCIÓN	Defensoría del Pueblo	14 de febrero de 2023
23 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001087	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DANNA SALAZAR	28 de febrero de 2023
24 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001110	PROMOCIÓN	MINISTERIO DEL TRABAJO	24 de febrero de 2023
24 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001111	PROMOCIÓN	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	24 de febrero de 2023
6 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000639	MERCADO LABORAL	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	25 de febrero de 2023
6 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000640	MERCADO LABORAL	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	26 de febrero de 2023
7 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000703	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	22 de febrero de 2023
7 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000720	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PALOMA VALENCIA LASERNA	13 de febrero de 2023
7 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000896	PROMOCIÓN	JULIÁN DAVID RENDON ORDOÑEZ	21 de febrero de 2023
8 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000725	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	OMAR ALEXIS SALINAS ANGARITA	8 de marzo de 2023

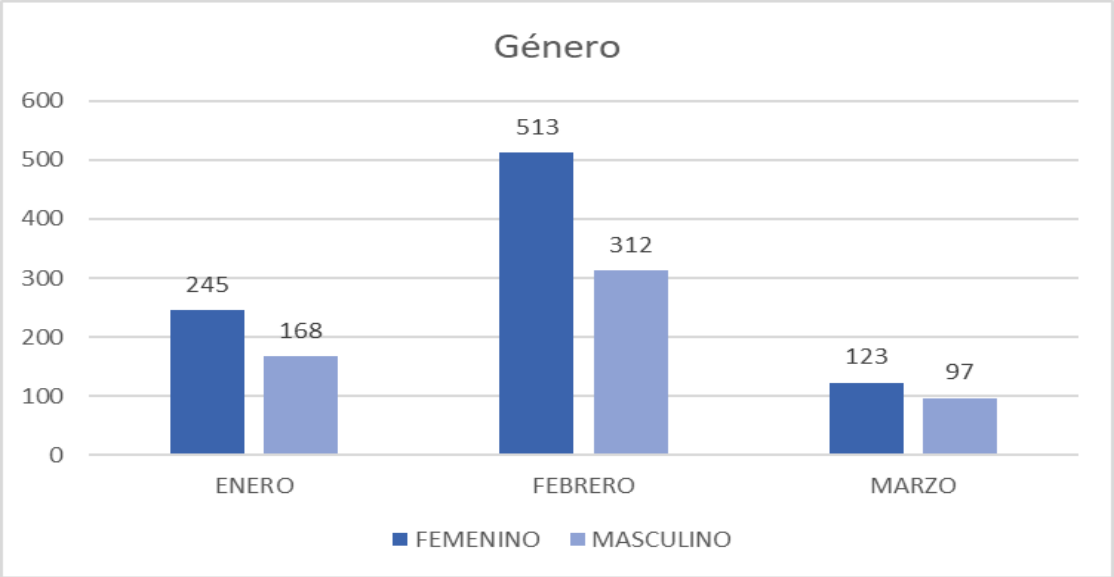
9 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000748	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PETRÓLEO Y GAS	22 de febrero de 2023
9 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000761	MERCADO LABORAL	KAREN LIZETH PÉREZ RINCÓN	10 de febrero de 2023
10 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000775	MERCADO LABORAL	iMMAP COLOMBIA	3 de marzo de 2023
13 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000816	PLANEACION	OISS	24 de febrero de 2023
13 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000818	DIRECCIÓN GENERAL	LAURA XIMENA SALAZAR REYES	7 de marzo de 2023
14 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000865	PROMOCIÓN	PABLO EMILIO GUTIÉRREZ QUINTERO	21 de febrero de 2023
14 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000866	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD CÓRDOBA	28 de febrero de 2023
14 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000858	PROMOCIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	14 de febrero de 2023
15 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000897	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CRISTIAN DAVID DURÁN GRIMALDO	15 de febrero de 2023
16 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000921	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR DÍAZ	8 de marzo de 2023
17 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000945	PROMOCIÓN	SNARIV	17 de febrero de 2023
17 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000939	SECRETARIA GENERAL	MARÍA MARLENY OSPINA GUTIÉRREZ	27 de febrero de 2023
20 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0000983	SECRETARIA GENERAL	CANALTRO	7 de marzo de 2023
21 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001028	SECRETARÍA GENERAL	Irene Salomé Burbano Delgadillo	24 de febrero de 2023
22 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001050	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CLARA VICTORIA PRADA MENESES	7 de marzo de 2023
24 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001108	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	BOGOTÁ CÓMO VAMOS	17 de marzo de 2023
27 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001139	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	16 de marzo de 2023
27 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001140	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	28 de febrero de 2023
27 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001167	DIRECCIÓN GENERAL	SESPE	3 de marzo de 2023
28 de febrero de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001188	PROMOCIÓN	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	13 de marzo de 2023
3 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001267	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JUAN DAVID VILLAMARIN	17 de marzo de 2023
6 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001352	PROMOCION	EMBAJADA DE ESPAÑA EN COLOMBIA	16 de marzo de 2023
6 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001359	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	7 de marzo de 2023
13 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001553	SECRETARÍA GENERAL	CAMARA DE REPRESENTANTES	17 de marzo de 2023
15 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001624	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	23 de marzo de 2023
15 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001625	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	21 de marzo de 2023
15 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001641	DIRECCIÓN GENERAL	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	16 de marzo de 2023
15 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001642	DIRECCIÓN GENERAL	CAJACOPI	16 de marzo de 2023
15 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001626	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	31 de marzo de 2023
16 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001662	DIRECCIÓN GENERAL	CAJAMAG	16 de marzo de 2023
16 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001663	DIRECCIÓN GENERAL	COMBARRANQUILLA	16 de marzo de 2023
16 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001665	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Usuario Anónimo	27 de marzo de 2023
17 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001697	DIRECCIÓN GENERAL	PROSPERIDAD SOCIAL	17 de marzo de 2023
17 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001714	PROMOCIÓN	Alcaldía de Villanueva	17 de marzo de 2023

17 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001715	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	10 de abril de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001725	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	30 de marzo de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001728	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DANIEL ROJAS	31 de marzo de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001729	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES PETROLEROS DE TAURAMENA	31 de marzo de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001732	SECRETARÍA GENERAL	SOLGISTEX SAS	24 de marzo de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001734	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DANIELA SILVA CUADROS	30 de marzo de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001726	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	BOGOTÁ COMO VAMOS	4 de abril de 2023
21 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001727	PROMOCION	UGETRANS COLOMBIA	12 de abril de 2023
22 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001807	PROMOCIÓN	HRC GERMÁN ROGELIO ROZÓ ANÍS	28 de marzo de 2023
22 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001758	SECRETARIA GENERAL	SESPE	31 de marzo de 2023
22 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001812	PROMOCIÓN	SHIRLEY YULIANA GOMEZ MARTINEZ	4 de abril de 2023
22 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001739	SECRETARIA GENERAL	SESPE	13 de abril de 2023
23 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001841	PROMOCIÓN	UNUMA	11 de abril de 2023
24 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001857	SECRETARÍA GENERAL	SITUANDO	27 de marzo de 2023
24 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001847	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOCAJAS	11 de abril de 2023
24 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001845	PROMOCION	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ	17 de abril de 2023
27 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001871	PROMOCION	VICTOR MANUEL CACERES	31 de marzo de 2023
27 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001900	TALENTO HUMANO	Diana Christina Cordovez Méndez	4 de abril de 2023
27 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001902	FINANCIERA	RTVC SISTEMA DE MEDIOS PUBLICOS	4 de abril de 2023
27 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001868	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CLAUDIA MARCELA CARO	11 de abril de 2023
27 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001903	SECRETARÍA GENERAL	ACERO MONTOYA ABOGADOS	19 de abril de 2023
28 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001919	DIRECCIÓN GENERAL	COMFENALCO	30 de marzo de 2023
28 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001920	DIRECCIÓN GENERAL	COFREM	30 de marzo de 2023
28 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001927	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDÍA DE BARRANQUILLA	30 de marzo de 2023
28 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001926	PROMOCIÓN	ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	11 de abril de 2023
29 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001947	DIRECCIÓN GENERAL	COMFACOR	30 de marzo de 2023
31 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0001997	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	5 de abril de 2023
31 de marzo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002009	SECRETARÍA GENERAL	TELECAFÉ	17 de abril de 2023

6. CARACTERIZACIÓN

En el presente informe se realiza la caracterización del usuario, con base a la información de las interacciones de todos los canales de atención.

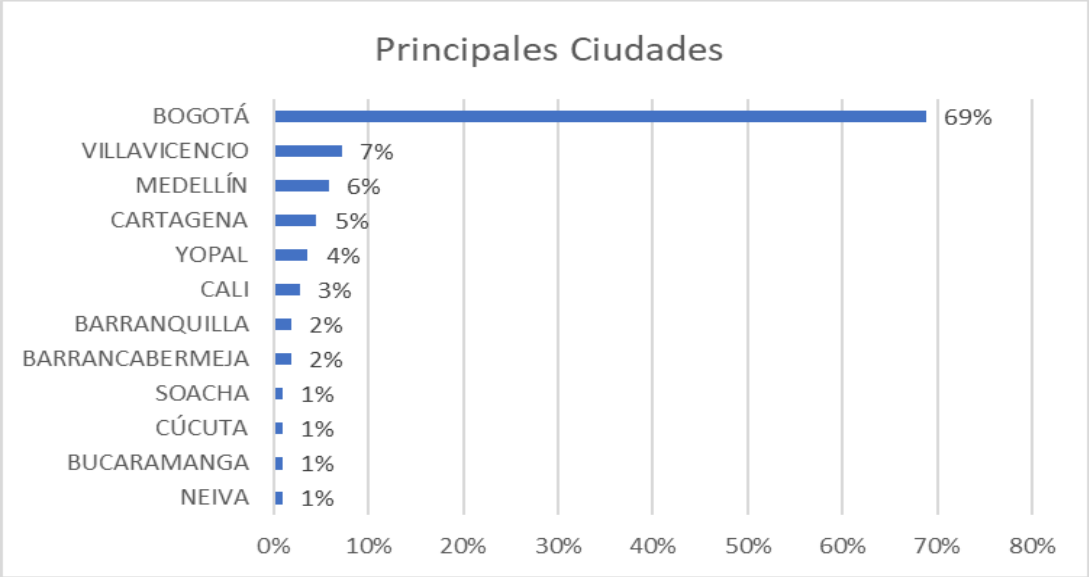
6.1 Género



Gráfica 16 - Género

De acuerdo con la gráfica, se puede observar que la mayor participación la tienen las mujeres con un promedio de 60% en este trimestre, siguen los hombres con un promedio trimestral de 40%.

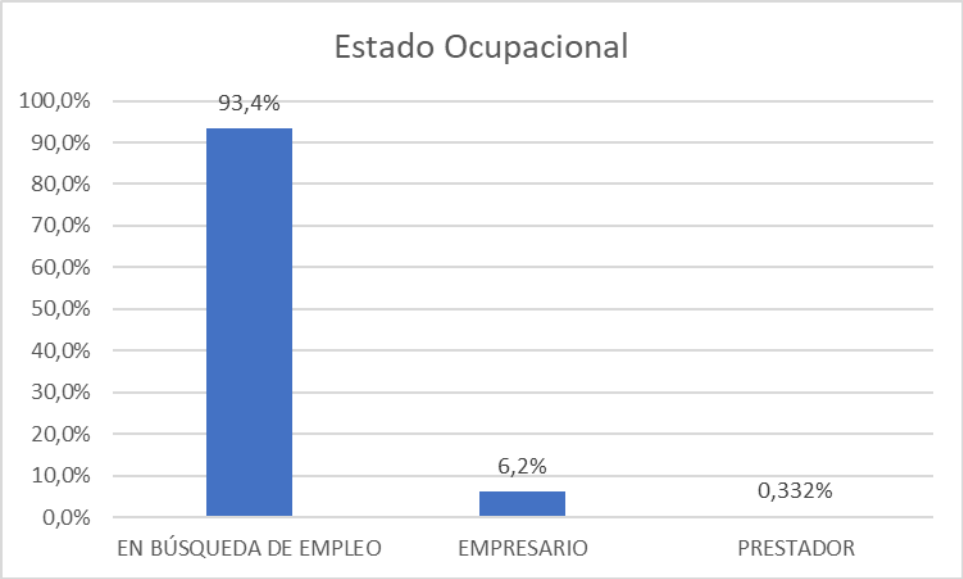
6.2 Principales Ciudades



Gráfica 17 - Principales Ciudades

En esta gráfica se encuentran las ciudades con mayor participación en las interacciones con la Unidad del SPE. La ciudad de Bogotá siempre ha sido el lugar de donde más se comunican los usuarios, para este trimestre tuvo una participación del 69%, seguido de la ciudad de Villavicencio con un 7% y la ciudad de Medellín con una participación del 6%; las demás ciudades tienen una participación inferior al 5%.

6.3 Estado Ocupacional



Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Como se puede observar en la gráfica la mayor participación de las personas que se comunican con la Unidad del SPE son personas que se encuentran en búsqueda de una oportunidad laboral o desean mejorar sus condiciones laborales a través de un nuevo empleo, desde la Unidad del SPE se proporciona información de registro de hoja de vida, postulación a ofertas laborales e información de los servicios que brinda la red autorizada de prestadores.

Por otra parte, los empresarios que se comunican con la Unidad del SPE solicitan ayuda para acceder a la plataforma e información para realizar la publicación de ofertas laborales, en estos casos los empresarios son remitidos a su prestador para el trámite correspondiente.

Para dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a la información, a continuación, se relacionan los enlaces de acceso a las bases de datos de los meses de ENERO, FEBRERO Y MARZO.

Mes de Enero:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1MFf6HWgkV1TtLOjm0NSPO6g0fH06tm_C/edit?usp=share_link&ouid=106173390446174986432&rtpof=true&sd=true

Mes de Febrero:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1G9CDA84RJKlk9wPn_zq68j55wvwayNvY/edit?usp=share_link&ouid=106173390446174986432&rtpof=true&sd=true

Mes de Marzo

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZimlOzMOcFMDG_jlCcatkQr--tctvh5Z/edit?usp=share_link&ouid=106173390446174986432&rtpof=true&sd=true

7.Conclusiones:

- En este trimestre se recibió un total de 3435 interacciones con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, las respuestas estuvieron enmarcadas bajo los principios de Eficiencia, Eficacia y Celeridad de conformidad con el artículo 209 de la constitución política nacional y los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

- La Secretaría General de la Unidad del SPE a través del equipo de Relacionamiento con el Ciudadano, realiza un control y seguimiento a cada uno de los canales de atención, así como todas las PQRSDF con el fin de buscar una mejora continua en la atención oportuna a las peticiones presentadas por los grupos de valor.

- Con relación a las PQRSDF allegadas a la Unidad del SPE a través del correo electrónico y formulario web, se puede observar que el 94.2% fueron clasificadas en nivel 1, disminuyendo así el término de respuesta, esto se ha conseguido con el apoyo de las diferentes áreas las cuales han creado algunos modelos de respuesta de acuerdo a su competencia.

Reporte generado con corte al 31 de marzo de 2023.
Aprobó: Sandra Ledy Moreno – Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano
Elaboró: Relacionamiento con el Ciudadano – Secretaría General - Unidad del Servicio Público de Empleo