

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2023

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

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
DEL SERVICIO
PÚBLICO DE EMPLEO

PBX: (601) 7460999
Carrera 7 No. 31-10, pisos 13 y 14
Bogotá, D.C. / Colombia
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 las ciudadanas y ciudadanos a través de los canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre 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 tercer 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, ésta 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 las ciudadanas y ciudadanos, 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 a nuestros grupos de valor.

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 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, 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, las ciudadanas y ciudadanos 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 (+57) 601 7460999 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; es importante aclarar que estas se encuentran bajo el manejo y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

Instagram



En la cuenta de Instagram se encuentran 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 desarrolladas por la Unidad del SPE.

Chat: Es un canal de comunicación de atención escrita realizada de manera instantánea a través de internet entre las ciudadanas y 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 - Las ciudadanas y 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: las ciudadanas y 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 nuestro grupos de valor, 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 las ciudadanas y ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicada en la Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C., 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.

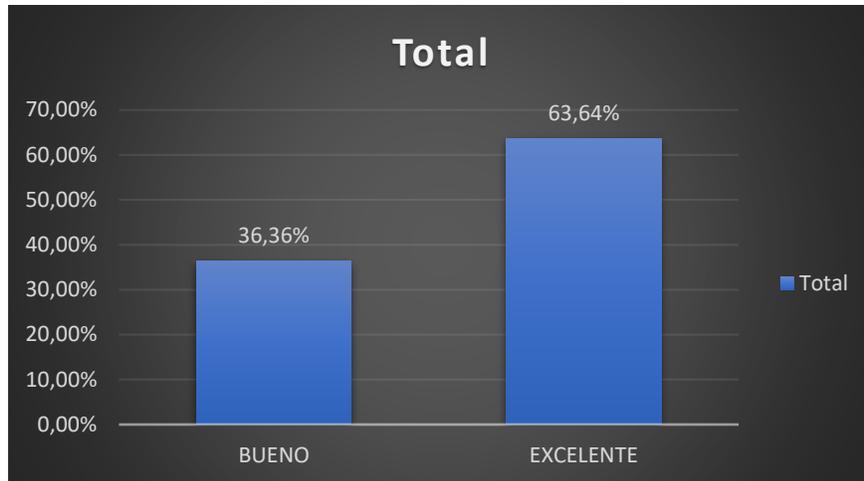
TIPIFICACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL TERCER (3) TRIMESTRE 2023

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD DE EMPLEO	1	4	2	7
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	1	1	2	4
POSTULACIÓN A VACANTES	1	0	0	1
INFORMACIÓN DEL SPE	2	2	1	5
TOTAL	5	7	5	17

Tabla No 1 tipificación atención presencial

Para el tercer trimestre del año 2023, por medio del canal presencial se atendió a 17 usuarios, los cuales acuden a la Unidad del Servicio Público de Empleo con el objetivo de ser orientadas en el proceso a realizar para la consecución de empleo, y asesoría sobre el manejo de la plataforma.

SATISFACCION ATENCION CANAL PRESENCIAL



Grafica No 1: Nivel de satisfacción atención presencial

El nivel de satisfacción sobre la atención recibida por medio del canal presencial fue de 63,64% para “Excelente”, y “Bueno”, con un 36,36%.

2. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:

En el transcurso del tercer trimestre se recibieron 1558 llamadas, evidenciando un aumento significativo en comparación con los dos trimestres anteriores, ya que para el mes de julio se encontraba en normal funcionamiento la línea telefónica (+57) 601 7460999 opción 1.

TIPIFICACIÓN LLAMADAS ATENDIDAS PARA EL 3 TRIMESTRE 2023

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	8	21	29	58	3,84
CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO			4	4	0,27
CAMBIO DE PRESTADOR	2	27	26	55	3,64
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN		7	14	21	1,39
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	2	3	6	11	0,73
ESTADO DE LA VACANTE	4	13	15	32	2,12
INACTIVAR CUENTA		1	1	2	0,13
INFORMACIÓN A PRESTADOR	2			2	0,13
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	7	18	27	52	3,45
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	32	85	73	190	12,59
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	16	42	44	102	6,76
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	35	108	145	9,61
POSTULACIÓN A VACANTES	19	52	49	120	7,95
POSTULACIÓN A VACANTES CUMPLIENDO CON EL PERFIL			2	2	0,13
PROGRAMA DE GOBIERNO	4			4	0,27
REGISTRO EMPRESA	2	7	9	18	1,19

REGISTRO HOJA DE VIDA		23	23	46	3,05
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	106	238	271	615	40,76
SOLICITUD DE EMPLEO	6	14	10	30	1,99
Total	212	586	711	1509	100,00

Tabla No 2: tipificaciones llamadas

Para el tercer trimestre, la solicitud de mayor frecuencia fue el de restablecimiento de contraseña con un 40,76%, seguido por información de centros de empleo con un 12,59% y para un tercer lugar peticiones de otra índole con un 9,61%.

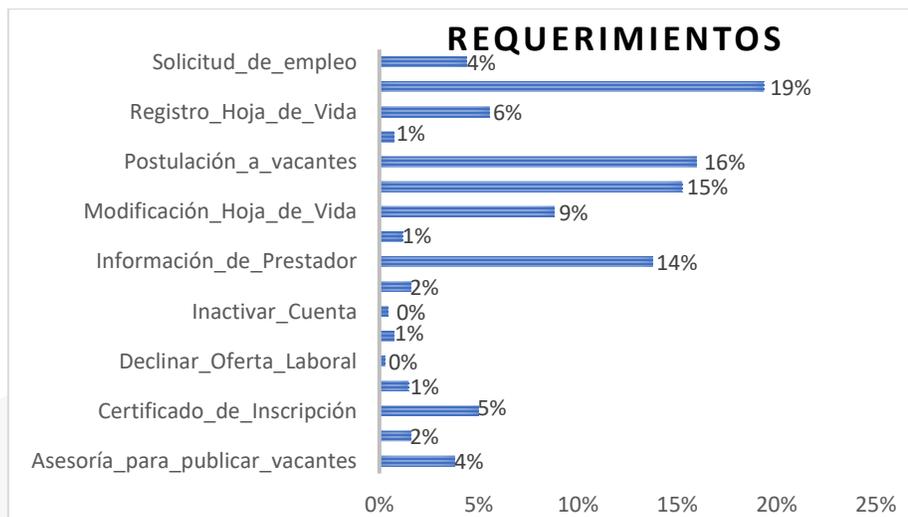
3. ATENCIÓN CHAT – RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

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

El chat es uno de los canales de atención dispuesto para las ciudadanas y ciudadanos por parte de Unidad del Servicio Público de Empleo. Para el mes de julio se atendieron un total de 682 requerimientos, en el mes de agosto de 759 y en septiembre 1052 solicitudes por el canal de atención de chat.

➤ CARACTERIZACIÓN POR TIPOS DE SOLICITUD

▪ Julio



Gráfica No 2, tipos de solicitudes a través del chat – julio

En el mes de julio como nos muestra la gráfica No 1, la petición con mayor incidencia fue la de restablecimiento de contraseña con 19%, seguido por la de postulación a vacantes con un 16%, en un

tercer lugar se encuentra el requerimiento de peticiones de otra índole con un valor porcentual de 15%, y con un 14% la petición de información de prestador; las demás tipificaciones no superan el nivel del 10% sobre el valor general.



Grafica No 3: percepción atención por el chat - julio

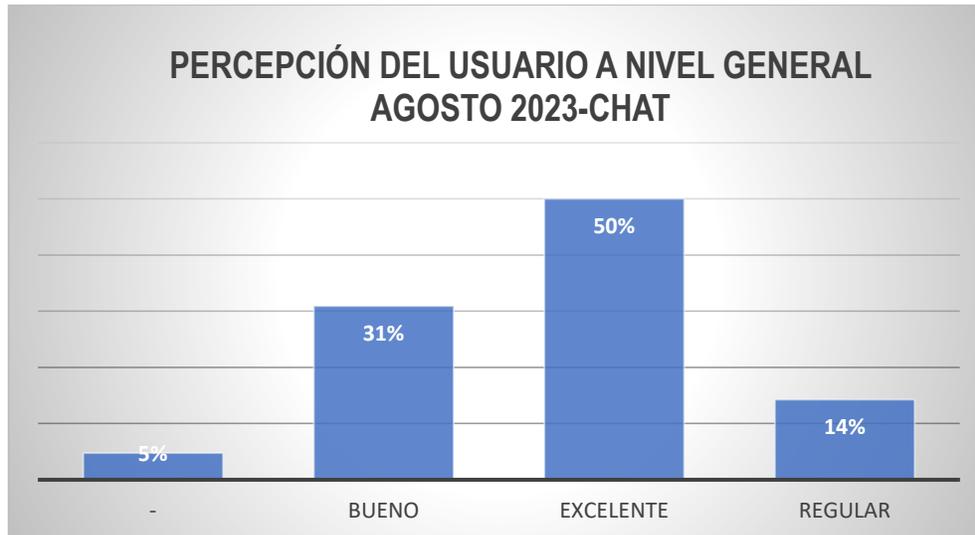
Según la gráfica No 2, la percepción sobre la atención recibida según los niveles de evaluación, en un primer lugar con un 72%, "excelente", "bueno y regular" con un valor de 12% y no suministra calificación con un 4%.

- **Agosto**



Gráfica No 4: tipos de solicitudes mes de agosto

La gráfica No 3 refleja para el mes de agosto que la solicitud con mayor reiteración fue *peticiones de otra índole* con un 18%, seguido por la de *postulación a vacantes* con un 17%, y un 16% para la de *Restablecimiento de contraseña*.



Gráfica No 5: percepción atención

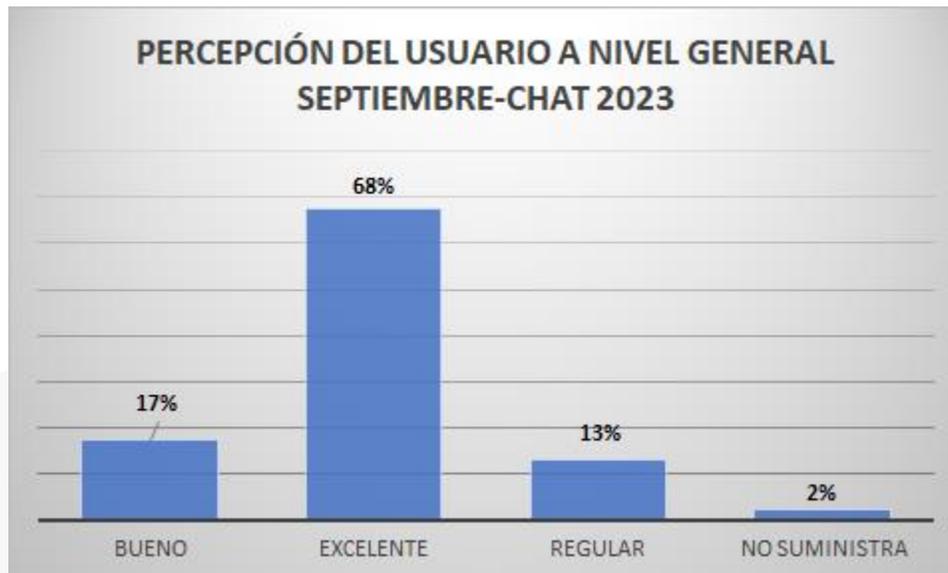
Como se refleja en la gráfica No 4, la percepción de la atención recibida por medio del canal de chat, es evaluada como Excelente, bueno regular y Malo, siendo excelente la constante más alta con un porcentaje de 50%, seguida por “Bueno” 31%, “Regular” 14% y “malo” con 5% .

- **SEPTIEMBRE**



Grafica No 6: Solicitudes mes de septiembre

Conforme a lo que indica la gráfica No 05, el mes de septiembre se gestionan 1052 chats, donde se evidencian los diferentes tipos de solicitudes, en primer lugar, *postulación a vacantes* la cual hace referencia a la consulta de diferentes ofertas laborales y su correcto modo de aplicar a estas, con 29%; en un segundo lugar las *peticiones de otra índole* con un 19% y *restablecimiento de contraseña* con 16%; sobre las demás variables, no superan el 10%.



Grafica No 7: percepción atención mes de septiembre-chat

La gráfica No 6, refleja el nivel de evaluación conforme a la atención recibida en el mes de septiembre, siendo “excelente” el calificativo más alto con 68%, seguido de “Bueno” con un 17%, “Regular” con 13%, y en último lugar “No Suministra con un valor del 2%.

4. ATENCIÓN PQRSDF 1 NIVEL

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.com

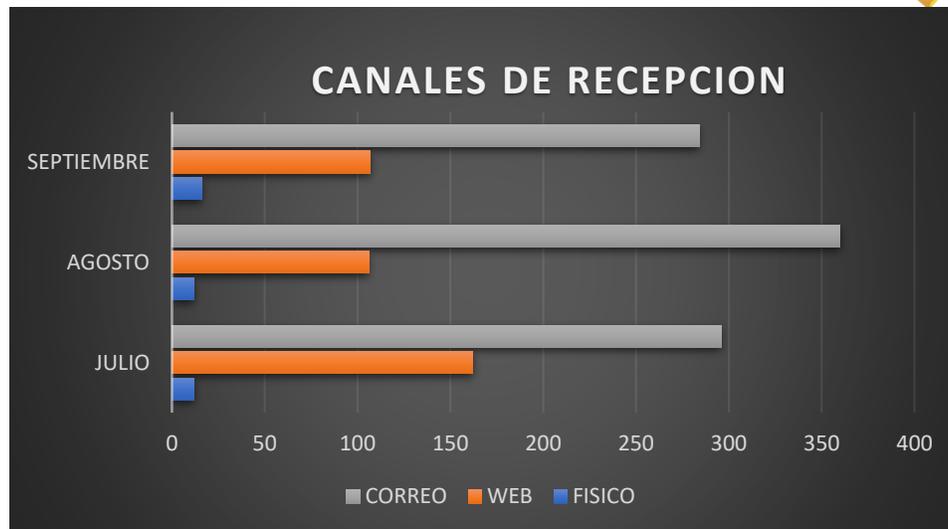
ATENCIÓN PQRSDF 3 TRIMESTRE DE 2023

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	1	4		5	0,38
DENUNCIA	4	3	1	8	0,61
HABEAS DATA	2		2	4	0,30
PETICIÓN	413	407	333	1153	87,61
PETICIONES DE INFORMACIÓN	17	23	25	65	4,94
QUEJA	14	15	20	49	3,72
RECLAMO	7	11	7	25	1,90
SUGERENCIA	1	3	3	7	0,53
Total general	459	466	391	1316	100

Tabla No 3: PQRSDF

Para el tercer trimestre del año 2023, se recibieron 1316 solicitudes por parte de los usuarios del SPE.

El 87,61 % de solicitudes fueron *peticiones*, las cuales generalmente van direccionadas a consultas con relación a la ruta de empleabilidad; con relación a las *peticiones de información* se gestionaron el 4,94%; *las quejas* indican un porcentaje del 3,72 %, éstas de manera regular van encaminadas a los servicios ofrecidos por algunos prestadores.



Gráfica No 8: Canales de recepción pqr sdf

TIPIFICACIÓN PQRSD F EN EL 3 TERCER TRIMESTRE 2023

➤ **Relacionamiento con el ciudadano**

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	13	14	13	40	3,17
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	5	16	11	32	2,53
ESTADO DE LA VACANTE	6	6	8	20	1,58
INACTIVAR CUENTA	4	3	3	10	0,79
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	5	4	4	13	1,03
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	5	10	8	23	1,82
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	53	51	34	138	10,93
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	26	41	34	101	8,00
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	11	5	11	27	2,14
POSTULACIÓN A VACANTES	35	20	33	88	6,97
REGISTRO EMPRESA	3	7	2	12	0,95
REGISTRO HOJA DE VIDA	10	5	5	20	1,58
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	65	43	39	147	11,64
SOLICITUD DE EMPLEO	176	209	156	541	42,83
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	14	17	20	51	4,04
OTROS	28	15	10	53	4,01
Total general	459	466	391	1316	100

Tabla No 4: tipificación PQRSD F 1 nivel

Con la información evidenciada en la tabla N 4, podemos destacar que las peticiones con mayor reiteración para el tercer trimestre del año son, solicitud *de empleo* con un promedio de 42,83%, seguido, por *restablecimiento de contraseña* con un valor porcentual de 11,64%; y la solicitud *modificación de hoja de vida* con un 10,93%; las tipificaciones restantes no superaron el 10% en comparación con las ya mencionadas.

La petición de solicitud de empleo demuestra ser la más recurrente, teniendo en cuenta nuestra misionalidad y la divulgación de información que se genera por diferentes canales bajo la dirección del Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial de servicio Público de Empleo.

5. PQRSDF SEGUNDO NIVEL

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relacionamento con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si el derecho de petición es catalogado como de nivel 1 o de nivel 2; los derechos de petición nivel 1 son respondidas por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano, mientras que los derechos de petición de nivel 2 son canalizados a las diferentes áreas de la Entidad para emitir una respuesta al usuario basada en la competencia de cada una de ellas, lo anterior, según lo establecido en el protocolo de Relacionamento con el Ciudadano.

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

RELACIÓN DE PETICIONES POR ÁREAS

ÁREAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	%
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	8	11	19	38	35,19
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	5	4	3	12	11,11
DIRECCIÓN GENERAL		3	1	4	3,70
PROMOCIÓN	18	12	14	44	40,74
SECRETARÍA GENERAL	1	5	4	10	9,26
Total general	32	35	41	108	100,00

Tabla No 5: Relación por áreas 2 nivel

Como indica la tabla No 3, relación de peticiones por áreas clasificadas de segundo nivel, se evidencia que el mayor número de peticiones gestionadas fueron atendidas por la *Subdirección de Promoción* con un 40,74%, ya que los ciudadanos y ciudadanas allegan solicitudes sobre las estrategias de inclusión en el mercado laboral; seguido por el grupo de *Administración y Seguimiento* con un valor porcentual de 35,19%, en una tercera posición se encuentra el área de *Desarrollo y Tecnología* con un 11,11%, de actividad.

➤ **SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN**

TEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1		1	2	4,55
ESTADO DE LA VACANTE	1			1	2,27
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1			1	2,27
HABEAS DATA		1		1	2,27
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE		1	3	4	9,09
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	2	2	1	5	11,36
INFORMACIÓN DEL SPE	13	7	1	21	47,73
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA			1	1	2,27
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE			1	1	2,27
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL		1		1	2,27
POSTULACIÓN A VACANTES			4	4	9,09
SOLICITUD DE EMPLEO			2	2	4,55
TOTAL, GENERAL	18	12	14	44	100

Tabla No 6: Promoción PQRSDF

En los meses de julio, agosto y septiembre que comprende el tercer trimestre del año de 2023, se dio respuesta a 44 solicitudes.

➤ **SECRETARIA GENERAL**

TEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	4	4	9	90,00
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE		1		1	10,00
TOTAL	1	5	4	10	100

Tabla No 7: secretaría general PQRSDF

Para el área de *Secretaría General* para este trimestre se dio respuesta a 10 peticiones con relación a información de recurso humano de la entidad.

➤ **ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO**

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1		2	3	7,89
ESTADO DE LA VACANTE			1	1	2,63
INFORMACIÓN A PRESTADOR			1	1	2,63
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES		1		1	2,63
INFORMACIÓN DEL SPE	4	4	13	21	55,26
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	6	2	11	28,95
TOTAL GENERAL	8	11	19	38	100,00

Tabla No 8: Administración y seguimiento

Para este tercer trimestre el grupo de *Administración y Seguimiento* gestionó 38 peticiones recibidas, con relación a la autorización de prestadores y su respectivo seguimiento.

➤ DIRECCIÓN GENERAL

TEMA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	2		2	50,00
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	1	2	50,00
TOTAL	3	1	4	100

Tabla No 7: Dirección General

En el transcurso del tercer trimestre la *Dirección General* gestionó respuesta a cuatro (4) derechos de petición, los cuales fueron de su competencia por requerir información referente al funcionamiento de la Entidad.

➤ DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1		1	2	16,67
INFORMACIÓN A PRESTADOR		1		1	8,33
INFORMACIÓN DEL SPE	1			1	8,33
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	2		3	25,00
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	1	1	3	25,00
POSTULACIÓN A VACANTES	1		1	2	16,67
TOTAL	5	4	3	12	100

Tabla No 9: Desarrollo y tecnología.

La Subdirección de Desarrollo y Tecnología para los meses comprendidos entre julio a septiembre, gestionó doce derechos de petición en atención a los requerimientos de soporte tecnológico.

6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con base en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a la información*, la Unidad del SPE discrimina la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del tercer trimestre del 2023.

A la totalidad de las peticiones, se les dio la respuesta dentro de los términos que consagra la ley 1755 de 2015.

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 81 solicitudes de acceso a la información, se trasladaron tres peticiones por no ser competencia de la Entidad; por último, es importante aclarar que no se negaron solicitudes de acceso a la información.

RECIBIDA	RADICADO	CANALIZAR A	OBSERVACIONES	RESPONDIDA	TRASLADADA POR COMPETENCIA
7/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004711	PROMOCION	Angie Andrea Albarracin Vera	17/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
4/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004665	ADMINISTRACION Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DE TRABAJO	18/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
6/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004708	ADMINISTRACION Y SEGUIMIENTO	PNUD	17/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
10/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004761	PROMOCION	SIIGO	21/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
10/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004749	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	ECOPETROL	19/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
7/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004713	PROMOCION	JUAN SEBASTIÁN MARTÍNEZ MARULANDA	26/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
19/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004948	PROMOCIÓN	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	21/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
17/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004894	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE BARRANQUILLA	1/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
22/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004985	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	PAOLA BASTIDAS TRUJILLO	25/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

24/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004995	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	FISCALIA GENERAL DE LA NACION/ HENRY LEONY LYNETT MORENO	27/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
17/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004898	PROMOCIÓN	ALCALDIA VALLEDUPAR	31/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
28/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005099	SECRETARÍA GENERAL	H.R.C Hernán Darío Cadavid Márquez	31/07/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
2/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005219	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	Leonardo Pineda	8/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
4/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005266	PROMOCIÓN	FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN	8/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
13/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004840	PROMOCIÓN	MINISTERIO DE TRABAJO	2/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
13/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004844	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DE TRABAJO	2/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004910	PROMOCIÓN	FUNDACION COLECTIVO HOMBRES GAY	9/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004913	PROMOCIÓN	ASENSUS LAB S.A.S.	10/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004953	PROMOCIÓN	NIDIA ZULAY MEJIA LIZARAZO	4/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004961	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	JHON JADER LOPEZ TUBERQUIA	2/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
25/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005032	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	JHON EDINSON HERRERA FINO	2/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
27/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005075	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	MARIA DEL PILAR CARVAJAL RODRIGUEZ	2/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
2/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005171	PROMOCIÓN	Pontificia Universidad Javeriana Cali	8/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
19/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004947	PROMOCIÓN	JULIO JAIRO VALENCIA GIL	9/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
25/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005028	PROMOCIÓN	BARMER	9/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
17/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004896	DIRECCIÓN GENERAL	HEON HEALTH ON LINE S.A	10/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004908	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	9/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0004909	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MAURICIO JOSE CARDONA SERNA -	10/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

			PERSONERO MUNICIPAL		
28/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005105	PROMOCIÓN	Corporación Universitaria del Meta YEIMY ROMERO ACUNA	11/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
8/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005309	SECRETARIA GENERAL	Sindicato Empleados Servicio Público de Empleo - SESPE	11/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
9/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005317	SECRETARIA GENERAL	CAMILO JOSÉ GUEVARA SIERRA	11/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
27/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005073	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	EDC INGENIEROS SAS	17/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
14/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005074	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JULIÁN MAURICIO MOLINA FONTECHA	18/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
25/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005030	PROMOCIÓN	VIVIANA CONTRERAS	16/08/2023	TRASLADADA POR COMPETENCIA
10/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005354	SECRETARIA GENERAL	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	16/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
27/07/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005069	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFACOR	18/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
2/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005221	PROMOCIÓN	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	18/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
1/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005163	PROMOCIÓN	ANGELICA PAOLA ROMERO HORTUA	24/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
2/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005222	PROMOCIÓN	FUNDACION AFRICANA EN DESARROLLO	24/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
2/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005225	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MERIDIAN CONSULTING LTDA	25/08/2023	TRASLADADA POR COMPETENCIA
8/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005291	PROMOCIÓN	ASENSUS LAB S.A.S.	25/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
14/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005379	PROMOCIÓN	ANONIMO	25/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
29/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005705	PROMOCIÓN	GABARRO DEUTSCHLAND GMBH	29/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005505	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	29/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
23/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005562	SECRETARÍA GENERAL	GOBERNACION DE CALDAS	29/08/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

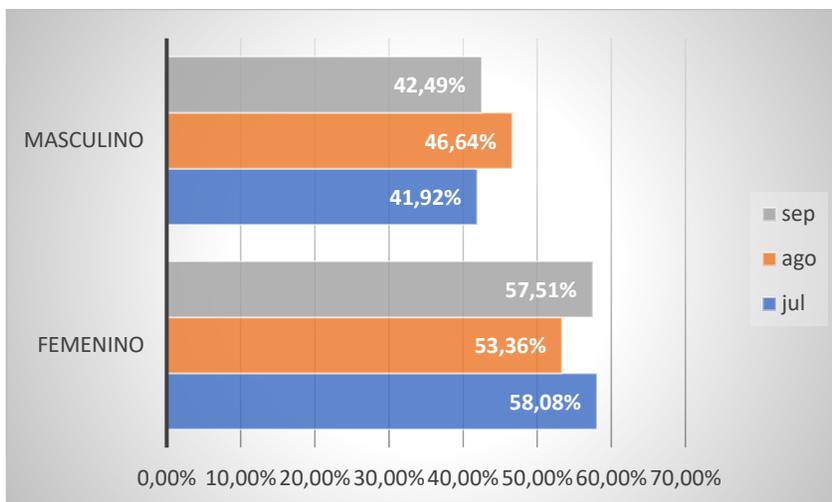
25/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005636	DIRECCION GENERAL-ASESORA JURIDICA	MINISTERIO DEL TRABAJO	1/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
17/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005482	PROMOCIÓN	ASOCDEP - ASOCIACION DE SOLDADORES CALIFICADOS DE PUERTO ASIS	4/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
23/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005553	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JUAN PABLO CARDONA RESTREPO	11/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
5/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005873	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO TOLIMA	11/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
28/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005681	PROMOCIÓN	SNARIV - UNIDAD DE VICTIMAS	11/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
23/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005518	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MFLATINA	11/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
25/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005564	PROMOCIÓN	Carlos Alberto Rivera Sanchez	12/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
23/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005566	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	IMMAP COLOMBIA	12/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
1/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005793	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	15/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
4/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005829	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMISION DE DERECHOS HUMANOS SENADO DE LA REPUBLICA	15/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
19/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006126	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	Diana Santos Ramirez	20/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
28/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005685	PROMOCIÓN	TERRITORIO ANCESTRAL LIWINAKA	18/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
28/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005697	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	Massy Energy Colombia SAS	18/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
29/08/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005707	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	RICARDO ERNESTO VILLA SANCHEZ	18/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
7/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005895	PROMOCIÓN	Marlon Daniel Fernandez Paez	20/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
11/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005956	SECRETARIA GENERAL	GSE - GESTION DE SEGURIDAD ELECTRONICA	20/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
4/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005818	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Meridian consulting ltda	22/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

15/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006077	DIRECCION GENERAL	SINDICATO EMPLEADOS SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO – SESPE	25/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
20/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006155	SECRETARÍA GENERAL	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART	27/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006091	SECRETARIA GENERAL	ANDRÉS FELIPE LÓPEZ	27/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006103	PROMOCIÓN	JUAN GABRIEL OCAMPO PALACIO	27/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
6/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005879	PROMOCIÓN	DANIELA SILVA CUADROS	28/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
12/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005981	PROMOCIÓN	UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	28/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
11/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006071	PROMOCIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	26/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
18/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006102	PROMOCIÓN	TOTALLEGAL	26/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
19/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006109	PROMOCIÓN	Mario Alejandro Giraldo Vasquez	26/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006193	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	DIANA SANTOS RAMIREZ	28/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
9/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0005930	PROMOCIÓN	LISETH KARINA ESTRADA CADENA	29/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
20/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006150	PROMOCIÓN	AGAVA TRADE SL	29/09/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006192	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	VEEDURIA CIUDAD Y TERRITORIO ACACIAS META	2/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
22/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006210	PROMOCIÓN	FERNANDO JAVIER MEZA MALVACEA	2/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
26/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006249	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	3/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
29/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006307	SECRETARIA GENERAL	VIVEROS Y ASOCIADOS- ABOGADOS	3/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
15/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006062	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ECOPETROL	4/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
15/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006072	PROMOCIÓN	JAVIER DANILO PÁEZ HERRERA	3/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
15/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006090	PROMOCIÓN	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ	4/10/2023	TRASLADADA POR COMPETENCIA

20/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006152	DIRECCIÓN GENERAL	SENA	5/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006169	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ECOPETROL	4/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
21/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006191	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ECOPETROL	4/10/2023	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
25/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006223	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	OMIA COLOMBIA S.A.S.		EN TRAMITE
26/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006245	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ACOSET		EN TRAMITE
27/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006261	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	OMIA COLOMBIA S.A.S.		EN TRAMITE
27/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006267	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JAC Corregimiento Loma de Corredor		EN TRAMITE
29/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006319	PROMOCIÓN	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ PARRA		EN TRAMITE
29/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006322	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JHONN HEIDELBERG BONILLA CASTILLO		EN TRAMITE
29/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006330	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	RICARDO CORTES PUELLO		EN TRAMITE
29/09/2023	SPE-GRC-2023-ER-0006331	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JHONN HEIDELBERG BONILLA CASTILLO		EN TRAMITE

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO

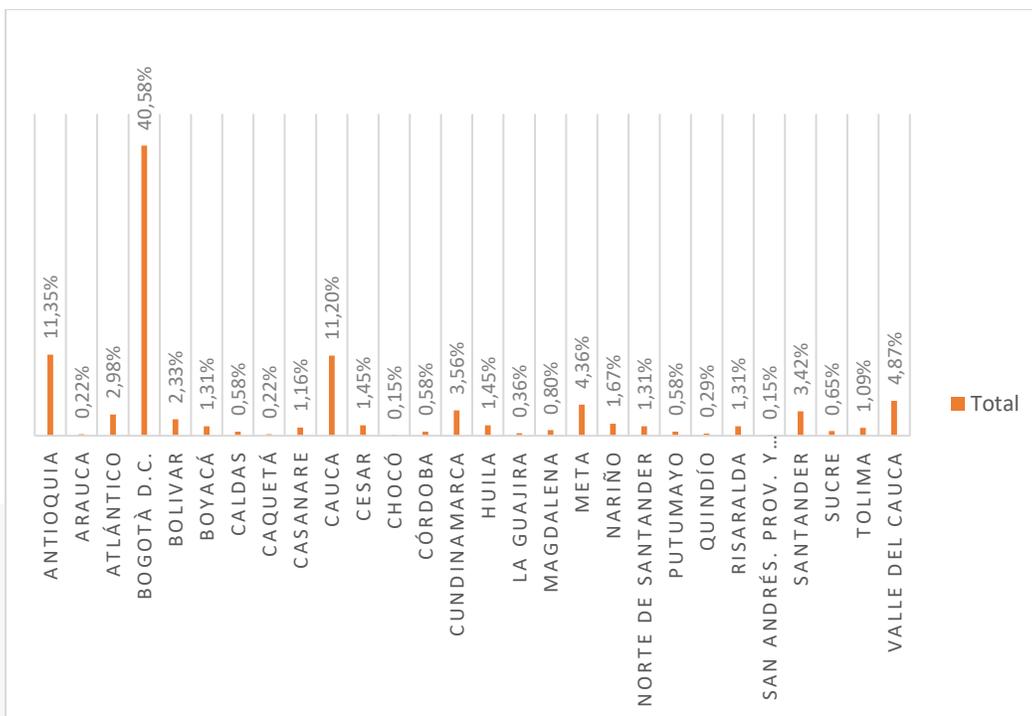
En el presente informe se realiza la clasificación de los usuarios, con base a la información recopilada por medio de las peticiones recibidas a través del correo electrónico "atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co" y el formulario web dispuesto en la página de la entidad.



Gráfica No 9: Clasificación por Género

De acuerdo con la gráfica No 8 se observa que durante el tercer trimestre las mujeres tuvieron una participación del 56,23%, y los hombres radicaron el 43,77% de las peticiones restantes.

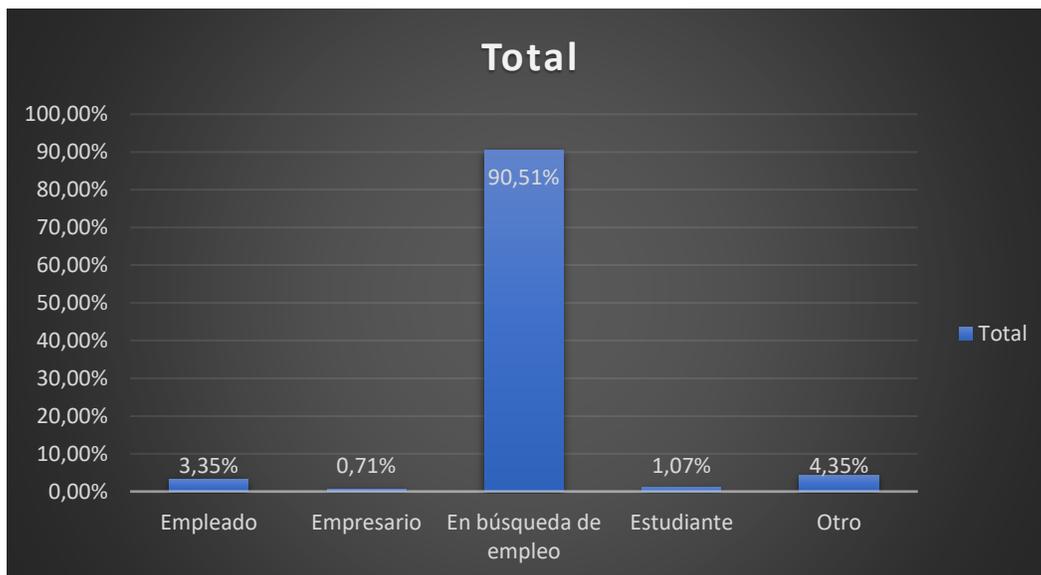
7. PARTICIPACIÓN POR DEPARTAMENTO



Gráfica No 9: participación por departamento PQRSD

En la gráfica No 9, podemos evidenciar la participación que se dio en el tercer trimestre, desde los diferentes departamentos del país; siendo Bogotá, la ciudad con mayor participación, con un 40,58% en comparación con los demás departamentos graficados, seguido por Antioquia con un 11,35% y en un tercer lugar Cauca con un 11,20%, los demás departamentos no sobrepasan el 10% de participación.

8. ESTADO OCUPACIONAL



Gráfica No 10: Situación de empleabilidad

Como se refleja en la gráfica No 10, el mayor porcentaje de participación es el de ciudadanos que se encuentran en la búsqueda de empleo con un 90,51%. Desde la Unidad del Servicio Público de Empleo se les brinda la información a los peticionarios de cómo pueden realizar el registro de su hoja de vida, postulación a vacantes y la información con relación a la red de prestadores autorizados.

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 julio, agosto y septiembre.

Mes de Julio:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m6mRAzibiFhLYwbr6GfEBFa7yllacKgc/edit?rtpof=true>

Mes de Agosto:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vfocdv3JHRUC92q1d-9RjTQwwDDaUToh/edit?rtpof=true>

Mes de Septiembre:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Qbn34GWFRWqqlsRg57KXULYhyLBQ1CXc/edit?usp=drive_web&oid=106173390446174986432&rtpof=true

Conclusiones:

1. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% fueron respondidas.
2. No se registraron reclamos el presente trimestre.
3. No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor.
4. Para el tercer trimestre del año 2023, por medio del canal presencial se atendieron a 17 usuarios, los cuales acudieron a la Entidad, con el objetivo de ser orientadas en el proceso a realizar para la consecución de empleo, y asesoría sobre el manejo de la plataforma SISE.
5. A través del canal telefónico para el presente trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue la de restablecimiento de contraseña con un 40,76%, seguido por información de centros de empleo con un 12,59% y para un tercer lugar peticiones de otra índole con un 9,61%.
6. Para el canal de chat, para el mes de julio se atendieron un total de 682 requerimientos, en el mes de agosto de 759 y en septiembre 1052 solicitudes a través de este canal.
7. La percepción de nuestros usuarios para el cierre del presente trimestre refleja el nivel de evaluación conforme a la atención recibida, siendo “excelente” el calificativo más alto con 68%, seguido de “Bueno” con un 17%, “Regular” con 13%, y en último lugar “No Suministra” con un valor del 2%.
8. El total de solicitudes de primer nivel para el tercer trimestre del presente año, se recibieron 1316 solicitudes por parte de los usuarios del SPE, atendidas en un 100%.

9. Con respecto a las solicitudes de segundo nivel las cuales son trasladadas a las diferentes áreas de la Entidad, se evidencia que el mayor número de peticiones gestionadas por la *subdirección de Promoción* con un 40,74%, seguido por el grupo de *Administración y Seguimiento* con un valor porcentual de 35,19%, en una tercera posición se encuentra el área de *Desarrollo y Tecnología* con un 11,11%, de actividad.

Nota: Reporte generado con corte a 30 de septiembre de 2023

Revisado por: Sandra L. Moreno G. / Coordinadora GRCC 
Proyectado y consolidado por: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

**UNIDAD
ADMINISTRATIVA
DEL SERVICIO
PÚBLICO DE EMPLEO**

PBX: (601) 7460999
Carrera 7 No. 31-10, pisos 13 y 14
Bogotá, D.C. / Colombia
www.serviciodeempleo.gov.co