

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

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

PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en adelante Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del Grupo 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 octubre al 25 de diciembre 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 cuarto 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.P., 1993, art. 23).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 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 de la Ley 1755 de 2015.

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 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 Servicio Público de Empleo ubicada en la Carrera 7 No. 31-10, Pisos 13 y 14 en la ciudad de Bogotá D.C.; en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en 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 gestión documental - 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 ofrecidos por la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, el manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo - SISE e información general, Teléfono (+57) 601 7460999 Opción 1.

Redes Sociales: La Unidad del Servicio Público de Empleo también tiene participación a través de los siguientes medios sociales, esto con el fin de abrir más espacios de interacción con 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 encuentra las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>

- X



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

- YouTube



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

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 Servicio Público de Empleo; 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 Grupo 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 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 el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, conforme a la Resolución 0307 de 2022.

1.1. Tipificación atención presencial en el cuarto (4) Trimestre 2023

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD DE EMPLEO	4	2	3	9

Tabla No. 1: Atención presencial

Para el cuarto trimestre del año 2023, por medio del canal presencial se atendieron a 9 personas, 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, además buscan la asesoría sobre el manejo de la página de la plataforma.

2. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

En el transcurso del cuarto trimestre se recibieron 1883 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.

2.1. Tipificación llamadas atendidas para el cuarto trimestre 2023

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
------	---------	-----------	-----------	-------	---

ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	49	42	20	111	5,9
CAMBIO DE PRESTADOR	23	27	16	66	3,5
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	6	6	1	13	0,7
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	14	3	2	19	1,0
ESTADO DE LA VACANTE	31	21	13	65	3,5
INACTIVAR CUENTA	0	1	0	1	0,05
INFORMACIÓN DEL SPE	5	0	3	8	0,4
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	11	5	0	16	0,8
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	57	45	9	111	5,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	55	75	51	181	9,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	143	119	42	304	16,1
POSTULACIÓN A VACANTES	57	57	42	156	8,3
PROGRAMA DE GOBIERNO	0	1	2	3	0,2
REGISTRO EMPRESA	0	8	4	12	0,6
REGISTRO HOJA DE VIDA	23	23	8	54	2,9
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	297	292	146	735	39,0
SOLICITUD DE EMPLEO	9	15	4	28	1,5
Total	774	740	363	1883	100,0

Tabla No. 2: tipificaciones llamadas

Para el cuarto trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue el de restablecimiento de contraseña con un 39%, seguido por peticiones de otra índole con un 16,1% y para un tercer lugar peticiones de modificación de hoja de vida con un 9,6%.

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 al público, dispuestos por la Unidad del Servicio Público de Empleo. Para el mes de octubre se atendieron un total de 1204 requerimientos, en el mes de noviembre de 857 y en diciembre 418 solicitudes por el canal de atención de chat.

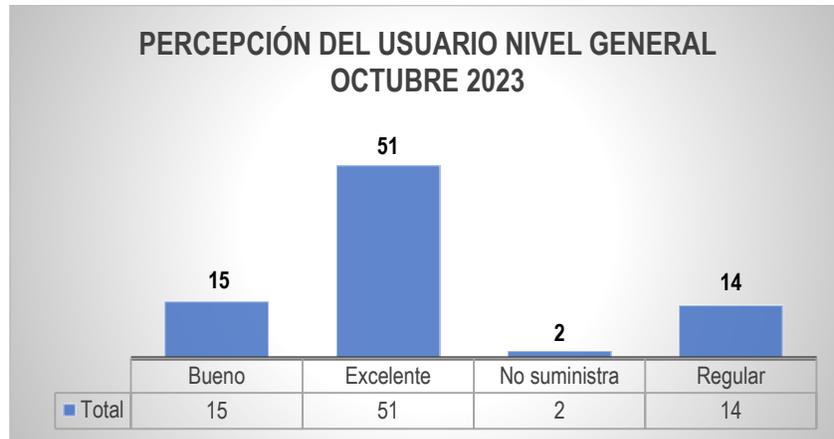
3.1. Caracterización por tipos de solicitud

- **Octubre**



Gráfica No. 1 tipos de solicitudes a través del chat – octubre

En el mes de octubre como nos muestra la gráfica la petición con mayor incidencia fue la de postulación a vacantes con 23%, seguido por la de restablecimiento de contraseña con un 21%, en un tercer lugar se encuentra solicitud de empleo con un valor porcentual de 15%, y con un 12% la petición de otra índole; las demás tipificaciones no superan el nivel del 10% sobre el valor general.



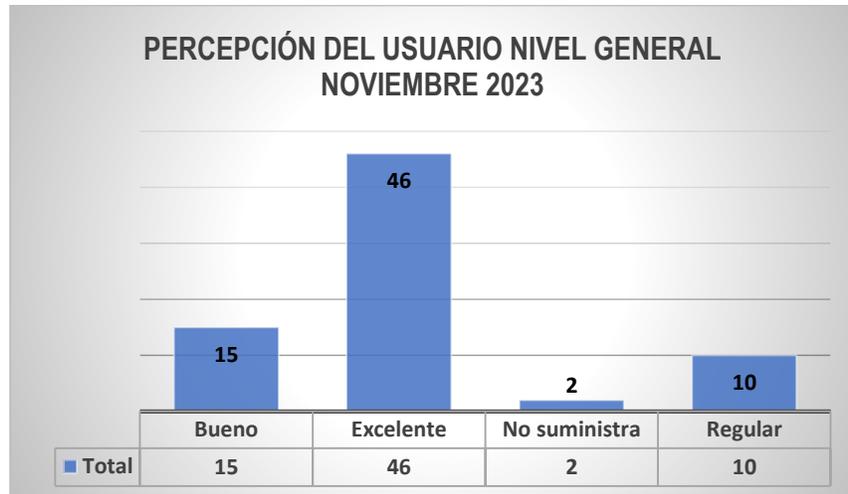
Gráfica No. 2 percepción atención por el chat - Octubre

▪ **Noviembre**



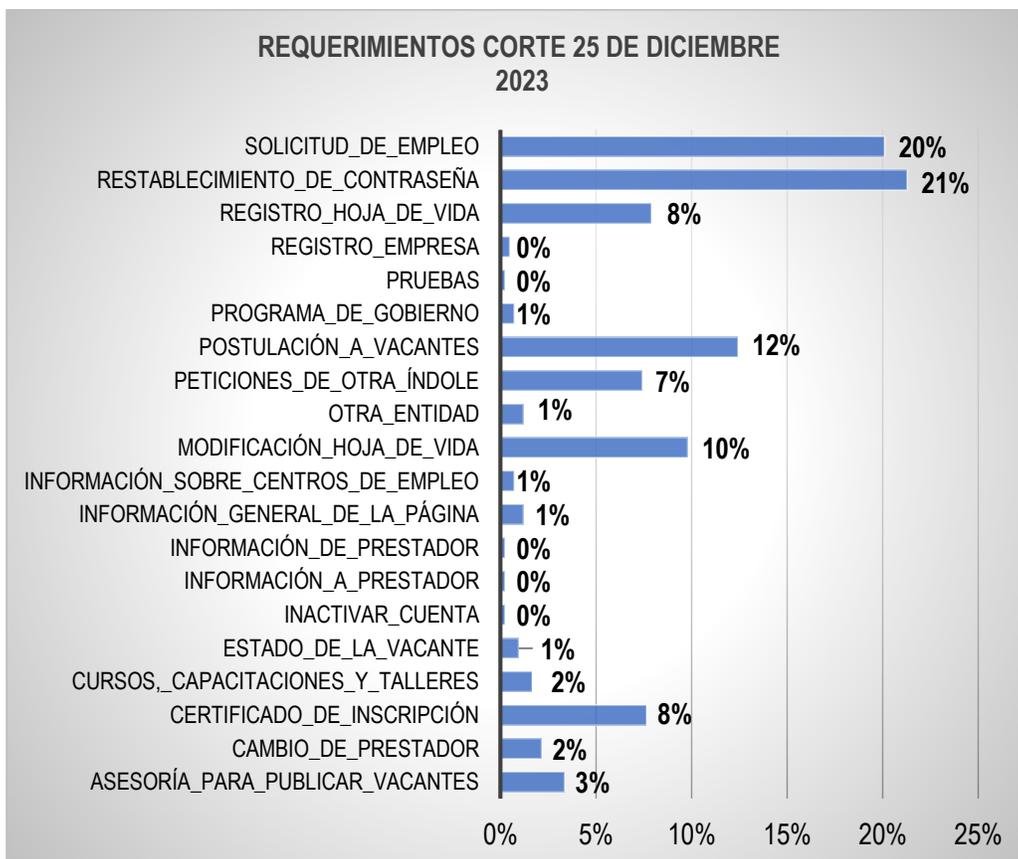
Gráfica No. 3 tipos de solicitudes a través del chat – noviembre

En el mes de noviembre como se muestra la gráfica, la petición con mayor incidencia fue la de solicitud de empleo con 22%, seguido por restablecimiento de contraseña con un 18%, en un tercer lugar se encuentra el requerimiento de postulación de vacantes con 17%.



Gráfica No. 4 percepción atención por el chat - Noviembre

▪ **Diciembre**



Gráfica No. 5 tipos de solicitudes a través del chat – diciembre

Conforme a lo que indica la gráfica, el mes de diciembre se evidencian los diferentes tipos de solicitudes, en primer lugar restablecimiento de contraseña con 21%; en un segundo lugar solicitud de empleo con un 20% y en tercer lugar postulación a vacantes con 12%.



Gráfica No. 6 percepción atención por el chat - Diciembre

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

4.1. Atención PQRSDF Cuarto Trimestre de 2023

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	0	0	0	0	0.0
DENUNCIA	3	3	0	6	0.7
HABEAS DATA	0	0	0	0	0.0
PETICIÓN	283	307	184	774	95.3
PETICIONES DE INFORMACIÓN	5	0	0	5	0.6
QUEJA	12	4	0	16	2.0
RECLAMO	7	0	0	7	0.9
SUGERENCIA	3	1	0	4	0.5
Total general	313	315	184	812	100.0

Tabla No. 3: PQRSDF 1 NIVEL

Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 812 solicitudes por parte de los usuarios del Servicio Público de Empleo, de las cuales el 95.3% de las solicitudes fueron tipificadas como peticiones.

4.2. Tipificación PQRSDf en el cuarto trimestre 2023 – Relacionamiento con el Ciudadano

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	10	12	6	28	3.4
CAMBIO DE PRESTADOR	0	4	0	4	0.5
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	9	7	3	19	2.3
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	4	2	1	7	0.9
DECLINAR OFERTA LABORAL	1	0	0	1	0.1
ESTADO DE LA VACANTE	2	3	3	8	1.0
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1	3	1	5	0.6
HABEAS DATA	1	5	0	6	0.7
INACTIVAR CUENTA	7	2	4	13	1.6
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	2	2	4	8	1.0
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	0	1	1	2	0.2
INFORMACIÓN DEL SPE	2	1	1	4	0.5
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	0	0	1	0.1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	2	0	1	3	0.4
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	29	28	21	78	9.6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	27	29	13	69	8.5
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	2	4	8	14	1.7
POSTULACIÓN A VACANTES	10	23	14	47	5.8
PROGRAMA DE GOBIERNO	2	4	0	6	0.7
REGISTRO EMPRESA	4	1	0	5	0.6
REGISTRO HOJA DE VIDA	4	3	3	10	1.2
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	34	46	25	105	12.9
SOLICITUD DE EMPLEO	142	114	60	316	38.9
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	17	21	15	53	6.5
Total general	313	315	184	812	100.0

Tabla No. 4: tipificación PQRSDf 1 nivel

Con la información relacionada en la tabla se destaca que las peticiones con mayor frecuencia para el cuarto trimestre del año 2023 fueron, solicitud de empleo con un 38.9%, seguido por restablecimiento de contraseña con un valor porcentual de 12.9%; y la solicitud modificación de hoja de vida con un 9.6%.

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 del Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

5. PQRSDF SEGUNDO NIVEL

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si el derecho de petición es catalogado de nivel 1 o de nivel 2; los derechos de petición nivel 1 son respondidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, mientras que los derechos de petición de nivel 2 son canalizados a las diferentes áreas de la Unidad del Servicio Público de Empleo para emitir una respuesta al usuario sustentada 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 trasladadas a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

5.1. Relación de peticiones por áreas

ÁREAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	20	13	10	43	43
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	2	0	0	2	2
DIRECCIÓN GENERAL	4	3	4	11	11
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN	12	12	4	28	28
SECRETARÍA GENERAL	5	8	3	16	16
TOTAL GENERAL	43	36	21	100	100

Tabla No. 5: Relación por áreas 2 nivel

Como indica la tabla No. 5, relación de peticiones por áreas correspondientes a segundo nivel, se evidencia que el mayor número de peticiones gestionadas, fue por la Subdirección de Administración y Seguimiento con un 43%; seguido por la Subdirección de Promoción con un valor porcentual de 28% y en la tercera posición se encuentra la Secretaria General 16%.

5.1.1. Subdirección de Promoción

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1	0	0	1	3.6
ESTADO DE LA VACANTE	1	0	0	1	3.6
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	0	1	1	3.6
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	2	0	3	10.7
INFORMACIÓN DEL SPE	5	4	2	11	39.3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	1	0	2	7.1
POSTULACIÓN A VACANTES	2	4	1	7	25.0
REGISTRO EMPRESA	1	1	0	2	7.1
TOTAL GENERAL	12	12	4	28	100.0

Tabla No. 6 Subdirección de Promoción- PQRSDF

En los meses de octubre, noviembre y diciembre que comprende el cuarto trimestre del año de 2023, se dio respuesta a 28 solicitudes por parte de esta subdirección.

5.1.2. Subdirección de Administración y Seguimiento

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	0	0	1	1	2.3
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	0	1	1	2	4.7
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	1	0	1	2.3
ESTADO DE LA VACANTE	1	0	0	1	2.3
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	8	0	0	8	18.6
INFORMACIÓN DEL SPE	0	4	4	8	18.6
INFORMACIÓN A PRESTADOR	1	0	1	2	4.7
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	0	1	1	2.3
INFORMACIÓN DEL SPE	6	0	2	8	18.6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	5	0	8	18.6

POSTULACIÓN A VACANTES	1	2	0	3	7.0
TOTAL GENERAL	20	13	10	43	100.0

Tabla No. 7 Subdirección de Administración y seguimiento- PQRSDF

Para el cuarto trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento gestionó 43 peticiones recibidas, con relación a la autorización de prestadores y su respectivo seguimiento.

5.1.3. Secretaria General

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
HABEAS DATA	0	0	1	1	6
INFORMACIÓN DEL SPE	4	5	2	11	69
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	3	0	4	25
TOTAL	5	8	3	16	100

Tabla No. 8: secretaria General - PQRSDF

Para la Secretaría General en este trimestre se dio respuesta a 16 peticiones.

5.1.4. Dirección General

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
POSTULACIÓN A VACANTES	0	1	0	1	9
INFORMACIÓN DEL SPE	2	1	2	5	45
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	1	2	5	45
TOTAL	4	3	4	11	100

Tabla No. 9: Dirección General- PQRSDF

En el cuarto trimestre la Dirección General gestionó respuesta a 11 derechos de petición, los cuales fueron de su competencia por requerir información referente al funcionamiento de la entidad.

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*, de conformidad con lo establecido en el Decreto, la Unidad del Servicio Público de Empleo clasifica la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del cuarto trimestre del 2023.

Para todas las peticiones se dio la respuesta dentro de los términos legales que consagra la Ley 1755 de 2015.

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 100 solicitudes de acceso a la información, se trasladaron 9 peticiones por no ser competencia de la Entidad; por último, es importante aclarar que no se negaron solicitudes de acceso a la información.

RADICADO	PETICIONARIO	CANALIZADO A	OBSERVACIÓN
SPE-GRC-2023-ER-0006349	MARLY ESTHER PALOMINO HURTADO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006400	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ PARRA	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006401	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006403	VIVIANA VALENZUELA	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006405	ABOGADOS AREVALO	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006407	SESPE	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006442	NORMAN LABERTO DEVIA CAICEDO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006474	HR PALOMA VALENCIA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006475	AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006507	GESTIÓN DE ACTIVOS MECÁNICOS GESTAM SAS	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006532	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006556	AGENCIA DE COOPERACION INTERNACIONAL DE JAPON - JICA	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006558	JHONN HEIDELBERG BONILLA CASTILLO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006575	MASSY ENERGY COLOMBIA SAS	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006580	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006581	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006582	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006583	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006613	NOVA SEGURIDAD	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006655	ANI ROJAS	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006656	INTO THE LIGHT INTERNATIONAL	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006663	OMIA COLOMBIA S.A.S.	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006673	TECCA SAS	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006674	TOMMY LEE BARRAZA MARTINEZ	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006676	OMIA COLOMBIA S.A.S.	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

SPE-GRC-2023-ER-0006690	OMAR CAMILO CRUZ JUEZ	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006717	VEEDURIA CIUDADANA PARTICIPACION SOCIAL	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006718	BEILER ANTONIO AMAYA VARGAS	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006719	MINISTERIO DE CULTURA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006721	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ QUINCHE	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006724	MARIA CLAUDIA BURBANO FORERO	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006768	MINISTERIO DE TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006771	MINISTERIO DE TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006776	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION - DNP	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006793	HS MIGUEL URIBE TURBAY	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006794	KAREN LIZETH PEREZ PICÓN	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006797	COMBARRANQUILLA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006810	WSP COLOMBIA	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006819	SMART WORK	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006828	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006829	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006830	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006831	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006853	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006858	ASOCIACION DE TRABAJADORES YO SOY PUERTO TRUJILLO	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006866	NATALIA FERNANDEZ LEGUIZAMON	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006881	CARLOS RICARDO MELO MELO	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006903	SESPE	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006941	JADER YORDANO VIDAL LÓPEZ	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0006967	MINISTERIO DEL TRABAJO	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006968	MIRAGROUP CONSULTING	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006971	MINISTERIO DEL TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0006973	TEVENANDINA S.A.S.	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

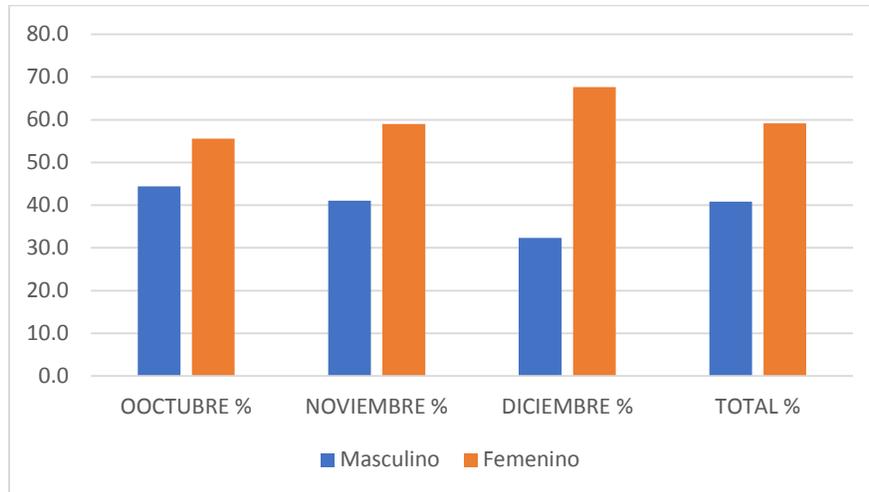
SPE-GRC-2023-ER-0006974	MINISTERIO DEL TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007028	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007064	UNIGUAJIRA	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007069	OMAR CAMILO CRUZ JUEZ	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0007108	RUBEN ERNEY CASTRO OLIVEROS	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007118	GEINER DE JESUS TOBON GONZALEZ	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007126	TECNICOS ELECTRICISTAS DEL PUTUMAYO	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007127	SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007133	MINISTERIO DEL TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007142	JUAN CARLOS RESTREPO	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007144	MARIO ENRIQUE DIAZ SANCHEZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007162	INNQUANTA SAS	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007169	SNARIV - UNIDAD DE VICTIMAS	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007170	FIDUPREVISORA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007202	NATALIA FERNANDEZ LEGUIZAMON	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007208	CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007211	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007235	PAOLA ANDREA VARGAS RUEDA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007250	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007265	NABORS DRILLING INTERNATIONAL LTDA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007284	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ PARRA	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0007297	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007302	MARIO ENRIQUE DIAZ SANCHEZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007309	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007322	DIANA ELVIRA FORERO RODRIGUEZ	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007326	PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007358	META TALENTUM	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007364	UNIVERSIDAD NACIONAL	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007401	SESPE	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

SPE-GRC-2023-ER-0007402	SESPE	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007410	ASENSUS LAB SAS	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007411	INSTITUTO DE ESTUDIOS TECNICOS AERONAUTICOS	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007417	COLEGIO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN - CESA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007419	FABIAN SAAVEDRA	PROMOCIÓN	TRASLADO POR COMPETENCIA
SPE-GRC-2023-ER-0007431	MINISTERIO DEL TRABAJO	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007446	ALBA BIBIANA GARCIA PRADA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007447	OMIA COLOMBIA S.A.S.	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007465	HEINSHON BUSINESS TECHNOLOGY S.A. BIC	SECRETARÍA GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007512	TATIANA XIMENA SILVA BUITRAGO	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007582	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA	PROMOCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007621	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007634	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007662	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007680	MINISTERIO DE HACIENDA	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007682	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007750	MONTAJES TECNICOS INGENIERIA	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2023-ER-0007751	MINISTERIO DEL TRABAJO	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

Tabla No. 10 Solicitudes de Acceso a Información

7. CLASIFICACIÓN POR GÉNERO

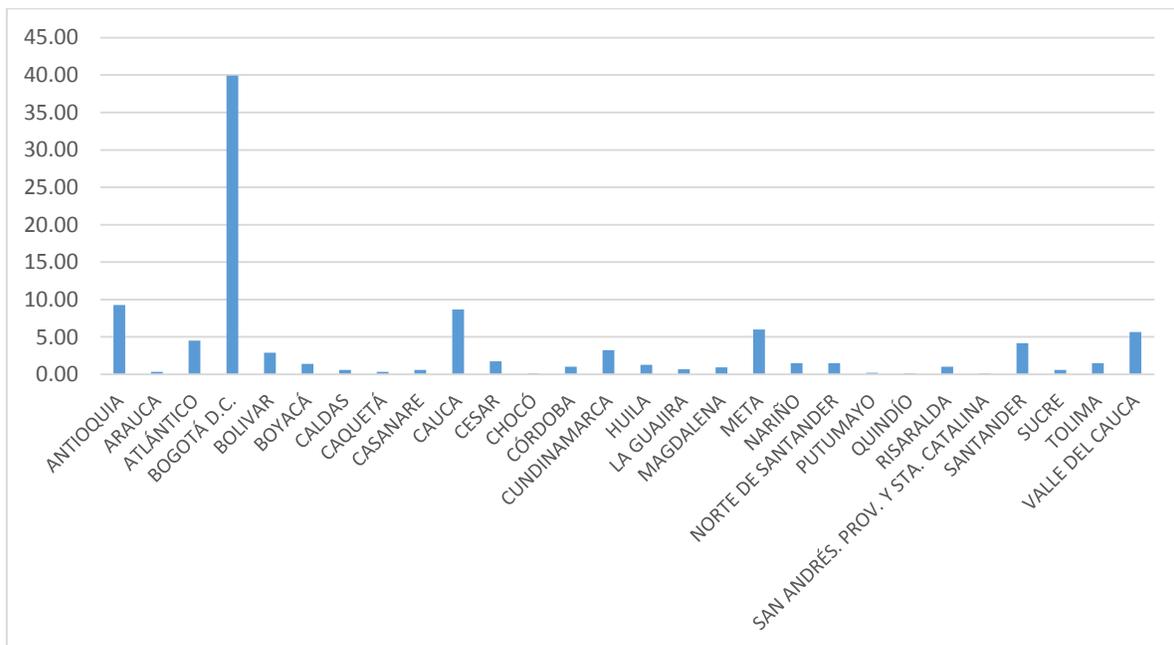
En el presente informe se realiza la clasificación de los usuarios, con base a la información recopilada por medio de las peticiones recibidas a través del correo electrónico "atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co" y el formulario web dispuesto en la página de la entidad.



Gráfica No. 6 Clasificación por Género

De acuerdo con la gráfica se observa que durante el cuarto trimestre las mujeres tuvieron una participación más alta en la radicación de petición con el 59.2% y los hombres con el 40.8%.

8. PARTICIPACIÓN POR DEPARTAMENTO (Porcentaje)

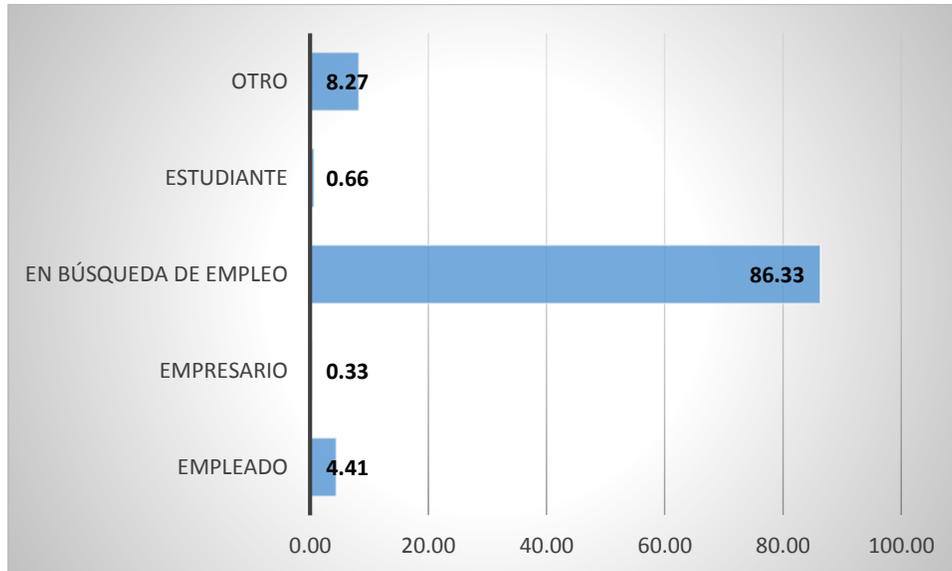


Gráfica No. 7 Participación por departamento - PQRSDF

En la gráfica No. 7 se evidencia la radicación de peticiones para en el cuarto trimestre desde los diferentes departamentos del país; siendo Bogotá D.C., con la mayor participación con un 39.93%,

seguido por Antioquia con un 9.26% y en un tercer lugar Cauca con un 8.68%, los demás departamentos no sobrepasan el 8% de participación.

9. ESTADO OCUPACIONAL EN PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Gráfica No. 8 Situación de empleabilidad

Como se refleja en la gráfica No. 8, el mayor porcentaje de participación es el de ciudadanos que se encuentran en la búsqueda de empleo con un 86.33%. 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 octubre, noviembre y diciembre.

Mes de octubre:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eeLM1JD09HBado4u1WQmCvij2HXdsTQn/edit?usp=drive_web&oid=106663982987616116786&rtpof=true

Mes de noviembre:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1A3stSe3743H6YjUOW8GDRyM-EVdMwbxV/edit?usp=drive_web&oid=106663982987616116786&rtpof=true

Mes de diciembre:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_mCV5q7PBQDcXAS3IR1SmxC0i1AilGGV/edit?rtpof=true

10. CONCLUSIONES

- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% fueron respondidas.
- Para el cuarto trimestre del año 2023, por medio del canal presencial se atendieron a 9 usuarios, los cuales acudieron a la Entidad, con el objetivo de ser orientados en el proceso para la consecución de empleo y asesoría sobre el manejo de la plataforma SISE.
- A través del canal telefónico para el presente trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue la de restablecimiento de contraseña con un 39%.
- El total de solicitudes de primer nivel para el cuarto trimestre del presente año, se recibieron 812 solicitudes por parte de los usuarios del Servicio Público de Empleo atendidas en un 100%.

Nota: Reporte generado con corte a 25 de diciembre de 2023

Revisado por: Jessica A. Angulo D. / Coordinadora GRCC 
Proyectado y consolidado por: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano