

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 2023-2 abril 01 al 30 de junio de 2023

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

PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del Equipo de Relacionamento 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 abril al 30 de junio 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 segundo 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 a la ciudadanía.

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, la ciudadanía 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.

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 desarrolladas 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 las y los 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 2 Segundo Trimestre 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD DE EMPLEO	0	0	8	8
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	1	1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	0	0	1	1
TOTAL	0	0	10	10

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este segundo trimestre en el canal de atención presencial fueron atendidos diez usuarios, las personas que acuden a la Unidad del SPE lo hacen 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 abril y mayo, correspondiente al segundo trimestre de 2023, se debe tener en cuenta 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*”, la cual fue publicada en la página web de la Entidad, y a través de avisos informativos se informó a la ciudadanía que, por cuestiones de fuerza mayor y caso fortuito, se restringía temporalmente la atención a usuarios por el ‘CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL’ en las instalaciones de la Entidad, indicando además los canales dispuestos para atención al público.



2. Atención Canal telefónico (IVR)

En este trimestre se recibieron 322 llamadas, 682 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 habilitó una línea móvil 320 841 1563 para la atención telefónica.

Para el mes de junio la Unidad del SPE restableció el canal telefónico permitiendo volver a colocar a disposición de los usuarios la línea telefónica (+57) 601 7460999 Opción 1.

Tipificación Llamadas atendidas en el 2 segundo Trimestre 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	57	49	31	137	42.5
SOLICITUD DE EMPLEO	38	33	22	93	28.3
INFORMACIÓN DEL SPE	19	1	10	30	9.1
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	3	5	7	15	4.3
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	6	1	4	11	3.6
OTROS	15	9	12	36	11.1
TOTAL	138	98	86	322	100

Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

El tema más frecuente en este trimestre fue Información sobre restablecimiento de contraseña con un 42,5% seguido por Solicitud de Empleo con una participación del 28,3%.

En cuanto a la tipificación de información del SPE que conto con un porcentaje del 9,1%, se refiere a, preguntas del usuario con relación al manejo de 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 Instagram, Twitter y YouTube, en los cuales se reciben comentarios, inquietudes y solicitudes relacionadas a los procesos de empleabilidad.

Las solicitudes a través de Instagram direct, se encuentran a cargo del Asesor de Comunicaciones; cabe mencionar que la Red de Prestadores etiqueta a la Unidad Administrativa Especial de Servicio Público de Empleo, en las publicaciones de las actividades que realizan en las redes sociales.

Entre los meses de abril, mayo y junio solo se recibieron mensajes de los ciudadanos, pero ninguna fue catalogada como derecho de petición.

4. Chat de Relacionamento con el Ciudadano

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

En el segundo trimestre la Unidad del SPE continuo en 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 Relacionamento 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.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el traslado a la nueva sede de la Unidad del SPE (Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C) lo cual conllevaba a realizar la migración de la información por lo que el chat fue habilitado desde el día 26 de junio del presente año.

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 2 Segundo Trimestre de 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	550	754	774	2078	89.5
PETICIONES DE INFORMACIÓN	48	28	39	115	4.95
QUEJA	25	21	18	64	2.76
DENUNCIA	6	6	7	19	0.82
RECLAMO	5	7	6	18	0.78
ENTES DE CONTROL	3	5	4	12	0.52
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	4	2	3	9	0.39
HABEAS DATA	1	2		3	0.13
SUGERENCIA	1	1	1	3	0.13
PETICIONES DE CONGRESISTAS		1		1	0.04
TOTAL	643	827	852	2322	100

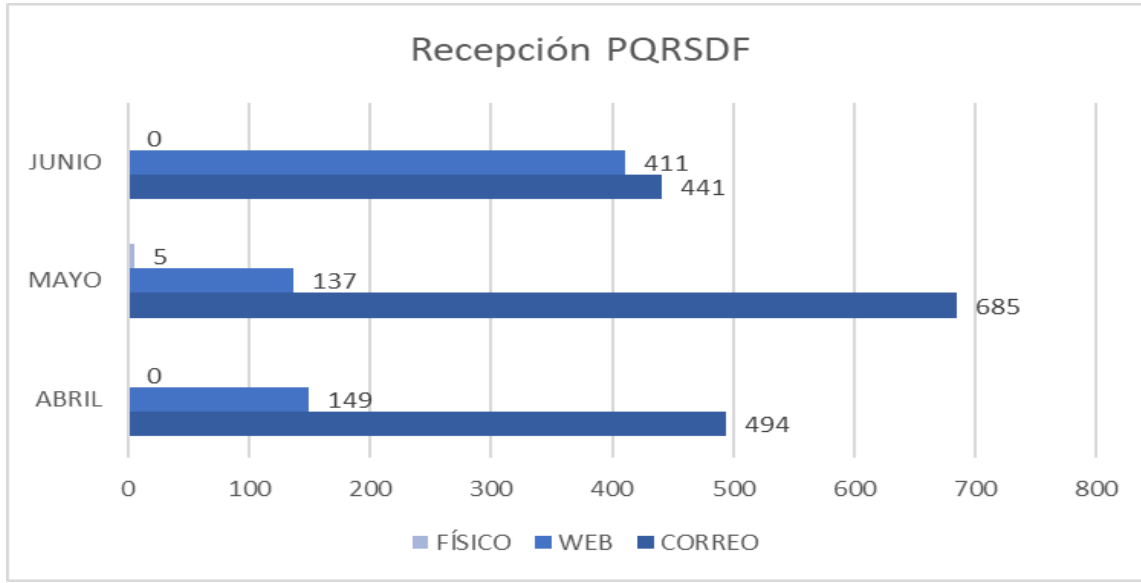
Gráfica 3 - Clasificación PQRSDF

Durante el trimestre comprendido entre los meses abril, mayo y junio de 2023 se recibió un total de 2322 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad del SPE.

El 89,5% 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 2,76%, 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 4 - Canal de Recepción PQRSDF

De acuerdo con la información representada en la gráfica No 4, el canal de recepción de PQRSDF más usado por los usuarios durante el segundo trimestre de 2023, fue el correo electrónico atencionalciudadano@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 2 Segundo trimestre 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	203	301	448	952	41.00
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	135	116	120	371	15.98
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	62	77	67	206	8.87
POSTULACIÓN A VACANTES	49	93	42	184	7.92
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	31	58	28	117	5.04
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	24	31	8	63	2.71
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	14	25	22	61	2.63
INFORMACIÓN DEL SPE	19	21	19	59	2.54
ESTADO DE LA VACANTE	10	15	24	49	2.11
OTROS	96	90	74	260	11.00
TOTAL	643	827	852	2322	100

Gráfica 5 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el segundo trimestre de 2023 fueron: Solicitud de Empleo con un 41,00%, seguido por Restablecimiento de Contraseña con un 15,98% y Modificación de Hoja de Vida con un 8,87 %; 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 Relacionamento 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 respondidas por el equipo de Relacionamento con el ciudadano, mientras que los derechos de petición 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 trasladadas a la entidad competente de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Relación de peticiones por áreas

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	617	793	813	2223	95.74
PROMOCIÓN	14	12	14	40	1.72
SECRETARÍA GENERAL	5	11	11	27	1.16
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	5	8	6	19	0.82
DIRECCIÓN GENERAL	1	2	6	9	0.39
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	1	1	2	4	0.17
TOTAL	643	827	852	2322	100

Gráfica 6 - Niveles PQRSDF

En la gráfica denominada Niveles PQRSDF se puede observar que el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 95,74% de las peticiones que se recibió en el segundo trimestre de 2023.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Promoción fue el área a la cual se le asignan más derechos de petición con una participación del 1,72%, esto debido a que los usuarios realizan consultas con relación estrategias de inclusión laboral de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

5.2 Primer Nivel

Tipificación PQRSDF atendidas por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	202	300	445	947	42.60
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	135	116	120	371	16.69
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	62	77	67	206	9.27
POSTULACIÓN A VACANTES	49	91	41	181	8.14
PETICIONES DE OTRAÍNDOLE	27	51	22	100	4.50
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	24	29	8	61	2.74
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	14	25	21	60	2.70
ESTADO DE LA VACANTE	10	15	24	49	2.20
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	18	13	16	47	2.11
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	9	15	5	29	1.30
OTROS	67	61	44	172	7.7
TOTAL	617	793	813	2223	100

Gráfica 7 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

De acuerdo con la Gráfica 7 los temas más frecuentes de las solicitudes de nivel 1 son, Solicitud de empleo con una participación de 42.60% seguido por Restablecimiento de Contraseña con un 16,69% y Modificación Hoja de Vida con un 9.27%.

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 Relacionamento con el Ciudadano.

5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Promoción**

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	9	4	2	15	37.50
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES		2	3	5	12.50
SOLICITUD DE EMPLEO	1	1	3	5	12.50
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	2	1	4	10.00
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	1	1	4	10.00
POSTULACIÓN A VACANTES		2	1	3	7.50
REGISTRO EMPRESA			2	2	5.00
CAMBIO DE PRESTADOR	1			1	2.50
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL			1	1	2.50
TOTAL	14	12	14	40	100

Gráfica 8 - PQRSDF Promoción

En este trimestre la Subdirección de Promoción recibió 40 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	3	6	7	16	59.26
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	5	3	10	37.04
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO			1	1	3.70
TOTAL	5	11	11	27	100

Gráfica 9 - Secretaría General

Con relación a la Secretaría General, en este trimestre se canalizaron 27 peticiones, concernientes a documentos financieros e información del recurso humano de la entidad.

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	4	6	5	15	78.95
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES		2		2	10.53
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	1			1	5.26
INFORMACIÓN A PRESTADOR			1	1	5.26
TOTAL	5	8	6	19	100

Gráfica 10 - PQRSDF Administración y Seguimiento

Para el segundo trimestre del año 2023 la Subdirección de Administración y Seguimiento dio respuesta a 19 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.

- **Dirección General**

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	1	4	6	66.67
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE		1	1	2	22.22
TRASLADO A OTRA ENTIDAD			1	1	11.11
TOTAL	1	2	6	9	100

Gráfica 11 - Dirección General

En este trimestre la Dirección General recibió 9 derechos de petición, las peticiones asignadas hacen alusión a información sobre el funcionamiento interno de la entidad.

- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	1		2	50.00
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES			1	1	25.00
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE			1	1	25.00
TOTAL	1	1	2	4	100

Gráfica 12 – Desarrollo y Tecnología

Por otra parte, a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología en este trimestre se le asignó 4 derechos de petición.

- **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 segundo trimestre del 2023.

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

- **SEGUNDO TRIMESTRE:** se presentaron 87 solicitudes de acceso a la información.
- **NEGACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** no se presentó ninguna solicitud.
- **TRASLADO POR COMPETENCIA:** se presentó 1 solicitud. Se dio traslado por competencia al radicado SPE-GRC-2023-ER-0003091 al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

SEGUNDO TRIMESTRE				
RECIBIDA	RADICADO	CANALIZAR A	OBSERVACIONES	RESPONDIDA
3 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002088	SECRETARÍA GENERAL	ELITE FACILITY MANAGEMENT SAS	5 de abril
10 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002146	DIRECCIÓN GENERAL	COMFAMILIAR DEL PUTUMAYO	10 de abril
12 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002204	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DE TRABAJO	26 de abril
12 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002205	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DE TRABAJO	26 de abril

12 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002206	PROMOCIÓN	ALCALDÍA PUERTO GAITÁN	4 de mayo
13 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002207	SECRETARÍA GENERAL	FENIX MEDIA GROUP	13 de abril
13 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002241	PROMOCIÓN	CONTRALORÍA GENERAL	13 de abril
13 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002244	PROMOCIÓN	LABORATORIA	13 de abril
13 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002229	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JULIAN OSWALDO GARCIA VERA	5 de mayo
14 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002263	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	19 de abril
14 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002285	PROMOCION	ICBF	8 de mayo
18 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002398	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	28 de abril
19 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002399	SECRETARÍA GENERAL	CENTRAL DE INVERSIONES SA	24 de abril
19 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002403	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	NOVASOFT	2 de mayo
19 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002422	PROMOCIÓN	EQUILIBRIUM	4 de mayo
19 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002445	PROMOCIÓN	JULIO JAIRO VALENCIA GIL	8 de mayo
20 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002464	PROMOCIÓN	DIEGO OSORIO	4 de mayo
21 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002555	PROMOCIÓN	Anderssen David Morales Fierro	26 de abril
21 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002560	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO ANTIOQUIA	2 de mayo
26 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002657	PROMOCIÓN	CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN	2 de mayo
26 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002704	PROMOCIÓN	MINISTERIO DE TRABAJO	28 de abril
27 de abril de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002695	PROMOCIÓN	JUAN RICARDO PÉREZ ORJUELA	2 de mayo
3 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002753	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ECOPETROL	19 de mayo
3 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002754	SECRETARÍA GENERAL	VEEDOR CIUDADANO	4 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002812	SECRETARÍA GENERAL	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	9 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002813	SECRETARÍA GENERAL	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	15 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002826	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	11 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002827	PROMOCION	NESTOR DARIO NIETO GOMEZ	17 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002828	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	10 de mayo
4 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002829	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ECOPETROL	26 de mayo
5 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002834	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	15 de mayo
5 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002840	PROMOCIÓN	TERRITORIUM	09 de mayo
8 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002888	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	29 de mayo
9 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002943	SECRETARÍA GENERAL	PROCURADURIA GRAL DE LA NACIÓN	19 de mayo
10 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002988	SECRETARÍA GENERAL	RM & SS CONSULTORES	15 de mayo
10 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002963	SECRETARÍA GENERAL	SESPE	15 de mayo
10 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002976	SECRETARÍA GENERAL	MARIA MARLENY OSPINA GUTIÉRREZ	25 de mayo
10 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002985	PROMOCIÓN	APPLUS ENERGY & INDUSTRY DIVISION	24 de mayo
10 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0002989	PROMOCIÓN	MICHAEL PAGE	26 de mayo

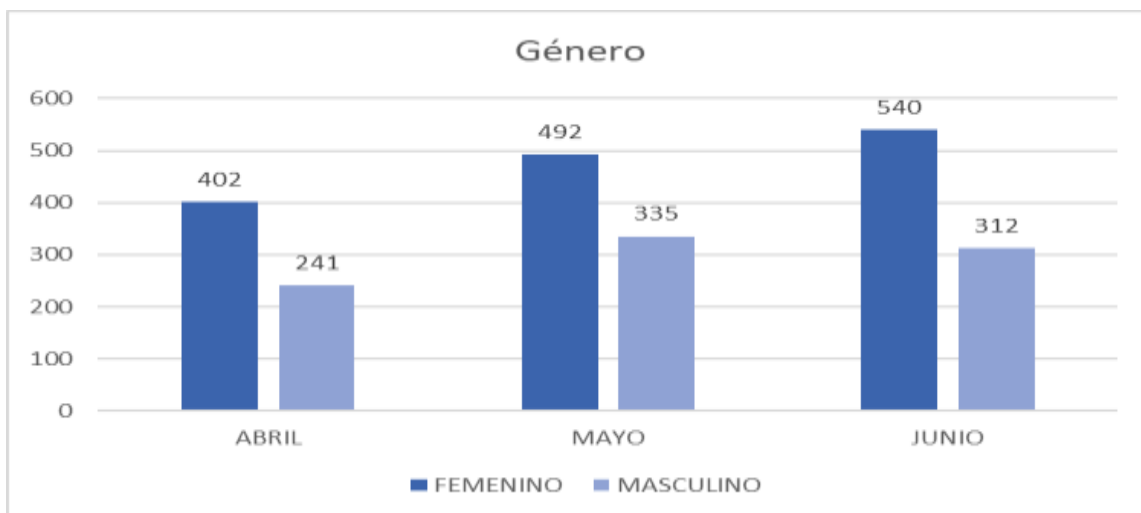
11 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003004	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	24 de mayo
15 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003047	SECRETARÍA GENERAL	H.R ANDRES EDUARDO FORERO MOLINA	15 de mayo
15 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003090	PROMOCIÓN	JULIO JAIRO VALENCIA GIL	31 de mayo
15 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003036	PROMOCIÓN	FUNDACIÓN DANNY	7 de junio
16 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003091	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD DEL NORTE	31 de mayo
16 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003137	DIRECCIÓN GENERAL	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	19 de mayo
18 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003195	PROMOCIÓN	WILMAR ANDRES DAZA RIOS	7 de junio
19 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003291	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFAMILIAR HUILA/ MINTRABAJO	1 de junio
23 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003347	PROMOCIÓN	CONSEJO DE ESTADO	26 de mayo
24 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003362	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA	29 de mayo
24 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003408	DIRECCIÓN GENERAL	PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	7 de junio
24 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003380	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JULIO CESAR CRUZ BARÓN	13 de junio
24 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003381	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOPROT - ASOCIACIÓN PROFESIONALES TAURAMENA	13 de junio
29 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003503	PROMOCIÓN	ATANAEAL MATAJUDÍOS BUITRAGO	8 de junio
29 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003502	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	FUNDACION INTERRA	29 de junio
30 de mayo de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003571	SECRETARIA GENERAL	ANGI VIVIANA VELASQUEZ	7 de junio
2 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003685	PROMOCIÓN	JUZGADO PENAL CIRCUITO FUNCIÓN EJECUCIÓN SENTENCIAS	14 de junio
2 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003686	PROMOCIÓN	JUZGADO PENAL CIRCUITO FUNCIÓN EJECUCIÓN SENTENCIAS	15 de junio
2 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003686	PROMOCIÓN	PERSONERÍA MUNICIPAL DE GAMARRA	15 de junio
5 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003703	SECRETARÍA GENERAL	GRUPO ASESORÍA EN SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SAS	14 de junio
6 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003785	SECRETARIA GENERAL	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	8 de junio
6 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003792	PROMOCIÓN	BOYDEN DE COLOMBIA CONSULTORES EJECUTIVOS LTDA	27 de junio
6 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003787	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	FUNDACION CORONA	29 de junio
7 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003744	SECRETARIA GENERAL	INTERNEXA SA	7 de junio
7 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003832	DIRECCIÓN GENERAL	COMFENALCO VALLE	13 de junio
8 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003886	PROMOCIÓN	ALEJANDRO SEGUNDO GONZALEZ OLIVERA	27 de junio
13 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003941	DIRECCIÓN GENERAL	COMFAMILIAR NARIÑO	27 de junio
13 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003960	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	5 de julio
14 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0003969	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	6 de julio
15 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004015	SECRETARÍA GENERAL	LUZ MARINA LOPEZ SALINAS	28 de junio
15 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004018	PROMOCIÓN	UNIVERSIDAD JAVERIANA	23 de junio
15 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004041	PROMOCIÓN	ABUSAID GOMEZ Y ASOCIADOS SAS	23 de junio
21 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004105	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	30 de junio
21 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004116	SECRETARÍA GENERAL	CANALTRO	5 de julio
21 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004125	SECRETARÍA GENERAL	CARABALLO ABRAHAM	7 de julio

23 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004176	PROMOCIÓN	ANÓNIMO	5 de julio
23 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004187	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	JOSÉ RODOLFO PARDO VANEGAS	28 de junio
23 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004193	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	JOSE ISAIAS SALAS HERNANDEZ	5 de julio
23 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004168	SECRETARÍA GENERAL	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	6 de julio
23 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004164	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO ANTIOQUIA	17 de julio
25 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004200	PROMOCIÓN	ANÓNIMO	7 de julio
26 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004209	SECRETARÍA GENERAL	ANGIE VIVIANA VELASQUEZ	5 de julio
26 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004242	SECRETARÍA GENERAL	CASA TORO SA	5 de julio
26 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004203	PROMOCIÓN	LEONARDO SABOGAL TOVAR	7 de julio
28 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004408	PROMOCIÓN	JOSE RODOLFO PARDO VANEGAS	4 de julio
28 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004359	DIRECCIÓN GENERAL	AGENCIA DE EMPLEO CAFAM	5 de julio
30 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004545	DIRECCIÓN GENERAL	COMFENALCO SANTANDER	5 de julio
30 de junio de 2023	SPE-GRC-2023-ER-0004506	DIRECCIÓN GENERAL	ABOGADOS AREVALO	26 de julio

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 14 - 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%.

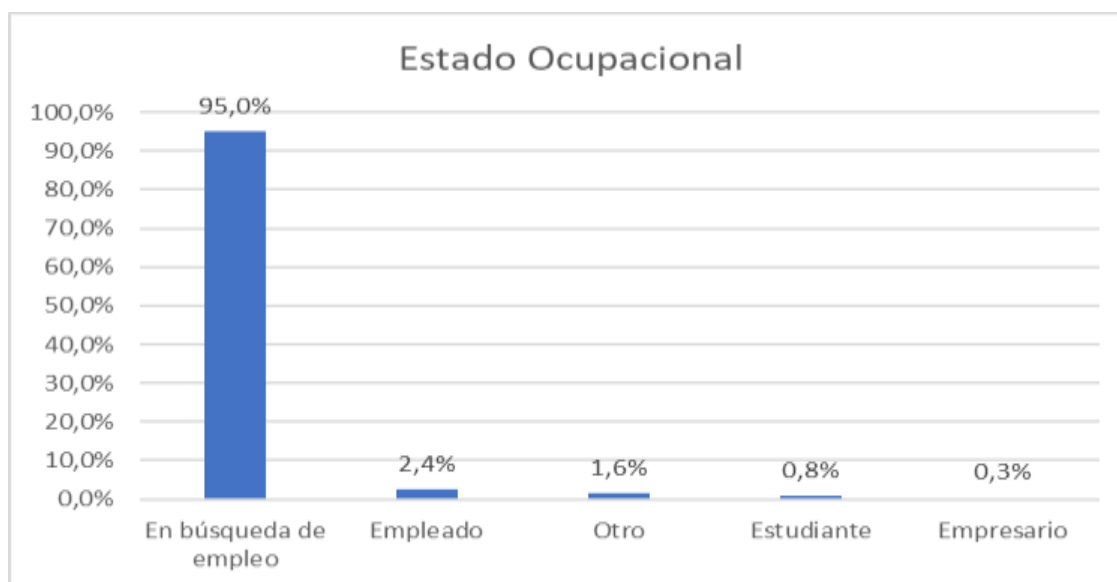
6.2 Principales Ciudades



Gráfica 15 - Principales Ciudades

En esta gráfica se encuentran los departamentos 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 33,6%, seguido por el departamento de Antioquia con un 11,5% y a el departamento del Cauca con una participación del 11%; las demás ciudades tienen una participación inferior al 7%.

6.3 Estado Ocupacional



Gráfica 16 - 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.

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 ABRIL, MAYO Y JUNIO.

Mes de Abril:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZRmxKCR_cxDL3Qrda6eUBCiwr8mistGK/edit?usp=drive_link

Mes de Mayo:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Om1qpFf7qKb9JNNBCGPnR6K706RkXsVk/edit?usp=drive_link&ouid=100358906330343549563&rtpof=true&sd=true

Mes de Junio:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1K5Tf_FYSmV89eUrVYp7ZpinwtoV4OTF/edit?usp=drive_link&ouid=100358906330343549563&rtpof=true&sd=true

7.Conclusiones:

- En este trimestre se recibieron un total de 2652 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 de Servicio Público de Empleo, a través del equipo de Relacionamento 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.

Reporte generado con corte al 30 de junio de 2023.

Aprobó: Sandra Ledy Moreno – Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano

Elaboró: Relacionamento con el Ciudadano – Secretaría General - Unidad del Servicio Público de Empleo