

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024

SECRETARÍA GENERAL
Relacionamiento con el Ciudadano
Bogotá D.C.
Abril de 2024

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 enero al 31 de marzo de 2024.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre de 2024.

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-pgrsd>, 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 primer trimestre 2024

TEMA	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
SOLICITUD DE EMPLEO	7	13	2	22
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	2	3	3	8
CAMBIO DE PRESTADOR	0	0	1	1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	1	0	0	1
INFORMACIÓN DEL SPE	0	2	0	2
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	1	2	4
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	1	0	2
POSTULACIÓN A VACANTES	1	1	0	2
REGISTRO HOJA DE VIDA	1	1	0	2
TOTAL	14	22	8	44

Tabla No. 1: Atención presencial

Para el primer trimestre del año 2024, por medio del canal presencial se atendieron a 44 personas, las 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 del Sistema de Información del Servicio de Empleo.

2. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

En el transcurso del primer trimestre se recibieron 2383 llamadas.

2.1. Tipificación llamadas atendidas para el primer trimestre 2024

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	33	29	24	86	3,6
CAMBIO DE PRESTADOR	49	45	59	153	6,4
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	12	14	7	33	1,4
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	6	18	19	43	1,8
DECLINAR OFERTA LABORAL	2	3	2	7	0,3
ESTADO DE LA VACANTE	15	24	19	58	2,4
INACTIVAR CUENTA	2	0	0	2	0,08
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	1	0	1	0,04
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	0	0	1	0,04
INFORMACIÓN DEL SPE	2	2	2	6	0,3
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	2	0	3	0,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	18	9	9	36	1,5
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	121	114	68	303	12,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	114	92	68	274	11,5
POSTULACIÓN A VACANTES	98	76	52	226	9,5
REGISTRO EMPRESA	3	5	8	16	0,7
REGISTRO HOJA DE VIDA	29	13	8	50	2,1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	418	332	259	1009	42,3
SOLICITUD DE EMPLEO	24	28	24	76	3,2
Total	948	807	628	2383	100,0

Tabla No. 2: tipificaciones llamadas

Para el primer trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue el de restablecimiento de contraseña con un 42%, seguido por modificación de hoja de vida con un 12,7% y para un tercer lugar peticiones de otra índole con un 11,5%.

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 enero se atendieron un total de 749 requerimientos, en el mes de febrero de 613 y en marzo 421 solicitudes por el canal de atención de chat.

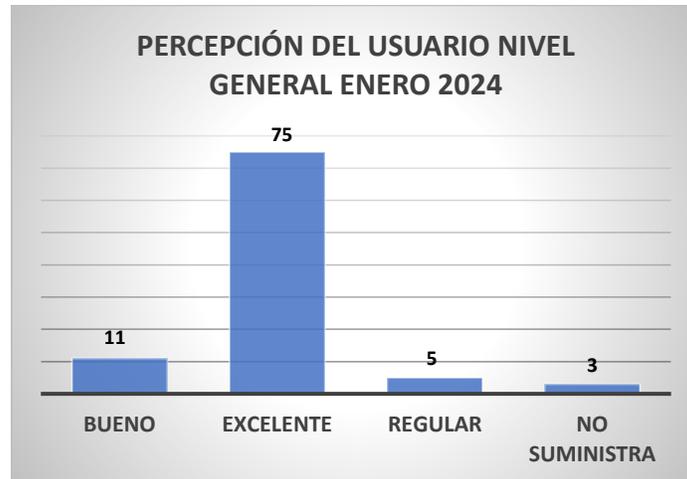
3.1. Caracterización por tipos de solicitud

- **Enero**



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

En el mes de enero como nos muestra la gráfica la petición con mayor incidencia fue la de restablecimiento de contraseña, seguido de postulación a vacantes.



Gráfica No. 2 percepción atención por el chat - Enero

▪ **Febrero**



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

En el mes de febrero como se muestra la gráfica, la petición con mayor incidencia fue la de restablecimiento de contraseña, seguido por solicitud de empleo y postulación de vacantes.



Gráfica No. 4 percepción atención por el chat - Febrero

▪ **Marzo**



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

Conforme a lo que indica la gráfica, el mes de marzo se evidencian los diferentes tipos de solicitudes, en primer lugar, esta solicitud de restablecimiento de contraseña, seguido de solicitud de empleo y postulación a vacantes.



Gráfica No. 6 percepción atención por el chat - Marzo

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 Primer Trimestre de 2024

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	1	1	0,1
DENUNCIA	0	7	2	9	0,7
HABEAS DATA	0	1	0	1	0,1
PETICIÓN	509	437	357	1303	95,9
PETICIONES DE INFORMACIÓN	1	3	2	6	0,4
QUEJA	0	10	12	22	1,62
RECLAMO	0	8	6	14	1,0
SUGERENCIA	0	0	3	3	0,2
Total	510	466	383	1359	100,0

Tabla No. 3: PQRSDF 1 NIVEL

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 1360 solicitudes por parte de los usuarios del Servicio Público de Empleo, de las cuales el 95.9% de estas fueron tipificadas como petición.

4.2. Tipificación PQRSDF en el primer trimestre 2024 – Relacionamiento con el Ciudadano

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	10	11	14	35	2,6
CAMBIO DE PRESTADOR	12	5	11	28	2,1
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	17	23	18	58	4,3
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	6	5	6	17	1,3
DECLINAR OFERTA LABORAL	1	0	1	2	0,1
ESTADO DE LA VACANTE	11	10	4	25	1,8
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1	1	0	2	0,1
HABEAS DATA	2	1	0	3	0,2
INACTIVAR CUENTA	5	3	0	8	0,59
INFORMACIÓN DEL SPE	4	3	2	9	0,7
INFORMACIÓN A PRESTADOR	1	0	1	2	0,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	0	2	2	0,1
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	2	4	3	9	0,7
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	5	1	1	7	0,5
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	5	10	2	17	1,3
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	2	2	3	7	0,5
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	63	81	57	201	14,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	23	23	18	64	4,7
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	4	3	1	8	0,6
POSTULACIÓN A VACANTES	34	32	36	102	7,5
PROGRAMA DE GOBIERNO	6	4	0	10	0,7
REGISTRO EMPRESA	5	3	2	10	0,7
REGISTRO HOJA DE VIDA	16	17	4	37	2,7
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	60	58	51	169	12,4
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	1	0	0	1	0,1
SOLICITUD DE EMPLEO	187	147	129	463	34,1

TRASLADO A OTRA ENTIDAD	27	19	17	63	4,6
Total	510	466	383	1359	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 primer trimestre del año 2024 fueron, solicitud de empleo con un 34.1%, seguido por modificación de hoja de vida con un valor porcentual de 14.8%; y la solicitud de restablecimiento de contraseña con un 12.4%.

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

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	9	19	3	31	38,3
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	1	1	0	2	2,5
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN	10	9	9	28	34,6
DIRECCIÓN GENERAL	3	2	0	5	6,2
SECRETARÍA GENERAL	4	4	7	15	18,5
Total	27	35	19	81	100,0

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 38.3%; seguido por la Subdirección de Promoción con un valor porcentual de 34.6% y en la tercera posición se encuentra la Secretaria General 18.5%.

5.1.1. Subdirección de Promoción

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	0	2	0	2	7,1
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	0	2	2	7,1
INFORMACIÓN DEL SPE	8	5	4	17	60,7
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	2	0	2	7,1
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	0	1	1	3,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	0	1	1	3,6
SOLICITUD DE EMPLEO	2	0	1	3	10,7
Total	10	9	9	28	100,0

Tabla No. 6 Subdirección de Promoción- PQRSDF

En los meses de enero, febrero y marzo que comprende el primer trimestre del año de 2024, se dio respuesta a 28 solicitudes por parte de esta subdirección.

5.1.2. Subdirección de Administración y Seguimiento

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	6	2	8	25,8
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	0	1	1	3,2
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	3	5	0	8	25,8
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	1	0	1	3,2
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	1	1	0	2	6,5
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	1	0	1	3,2
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	5	0	7	22,6
POSTULACIÓN A VACANTES	3	0	0	3	9,7
Total	9	19	3	31	100,0

Tabla No. 7 Subdirección de Administración y seguimiento- PQRSDF

Para el primer trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento gestionó 31 peticiones recibidas, con relación a información del Servicio Público de Empleo y los prestadores.

5.1.3. Secretaria General

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	4	5	10	66,7
SOLICITUD DE EMPLEO	1	0	0	1	6,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	0	2	4	26,7
Total	4	4	7	15	100,0

Tabla No. 8: secretaría General - PQRSDF

La Secretaría General en este trimestre se dio respuesta a 15 peticiones.

En el primer trimestre la Dirección General gestionó respuesta a 5 derechos de petición y la Subdirección de Desarrollo y Tecnología a 2 peticiones.

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 primer trimestre del 2024.

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

Para el primer trimestre del año, se recibieron 80 solicitudes de acceso a la información relacionada con temas competencia de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

RADICADO	CANALIZAR A	PETICIONARIO	OBSERVACIÓN
SPE-GRC-2024-ER-0000006	PROMOCION	SAMIR ARARAT FAJARDO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000090	DIRECCION GENERAL	SESPE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000091	DIRECCION GENERAL	SESPE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000101	SECRETARIA GENERAL	DIANA XIMENA PADILLA SOLARTE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000103	PROMOCION	ALCALDIA MUNICIPAL DE LA JAGUA DEL PILAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000122	PROMOCION	DMYTRO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000123	PROMOCION	CARLOS MANUEL SIERRA DE LA ROSA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000125	ADMINISTRACION Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE VILLAVICENCIO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

SPE-GRC-2024-ER-0000126	SECRETARIA GENERAL	UNIRIOJA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000130	ADMINISTRACION Y SEGUIMIENTO	PNUD	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000155	PROMOCION	MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000201	DIRECCION GENERAL	VICTOR MANUEL SALCEDO GUERRERO HR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000275	PROMOCIÓN	ASOCIACION DE TRABAJADORES DE VILLANUEVA Y SUS VEREDAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000298	SECRETARÍA GENERAL	DIANA XIMENA PADILLA SOLARTE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000314	PROMOCIÓN	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000316	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	NATALIA FERNÁNDEZ LEGUIZAMÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000299	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO ANTIOQUIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000461	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000607	SECRETARÍA GENERAL	REPRESENTANTE A LA CAMARA DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA HDCM	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000744	DESARROLLO Y TECNOLOGIA	INVOLUCION	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000383	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MARIA TEMILDA FIGUEREDO MORENO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000465	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JOSE YAMIT LEITON CORDOBA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000466	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MARIA TEMILDA FIGUEREDO MORENO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000463	PROMOCIÓN	ASINPETMED	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000536	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000385	PROMOCIÓN	LUZ AIDA GOMEZ AGUDELO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000537	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000583	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO ANTIOQUIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000746	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOBANCARIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

SPE-GRC-2024-ER-0000759	DIRECCIÓN GENERAL	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000799	DIRECCIÓN GENERAL	SANDRA YANETH JAIMES CRUZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000548	PROMOCIÓN	SNARIV - UNIDAD DE VICTIMAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000547	SECRETARÍA GENERAL	GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000603	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ASOCOLFLORES	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000648	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Bogotá Como Vamos	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000662	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DNP CARLOS GUSTAVO RINCÓN QUIÑONES	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000670	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE SANTA MARTA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000822	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000823	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000824	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000687	PROMOCIÓN	BUREAU VERITAS COLOMBIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000658	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	Yurli Andrea Santos Quintero	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000845	PROMOCIÓN	CANCILLERIA DE COLOMBIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000764	PROMOCIÓN	DAISY PAOLA CASTRO ÁLVAREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000846	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000847	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000848	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000849	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000850	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000871	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CARLOS ANDRÉS CORREA OROZCO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000843	SECRETARÍA GENERAL	GROOVE MEDIA TECHNOLOGIES SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

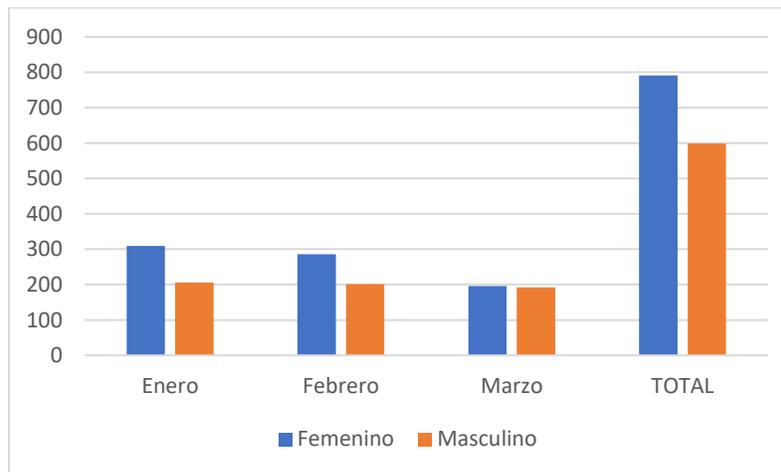
SPE-GRC-2024-ER-0000957	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFENALCO ANTIOQUIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001015	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	FUNDACION ATENEA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000901	PROMOCIÓN	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001094	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD ICESI	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001096	PROMOCIÓN	SHIRLEY YULIANA GÓMEZ MARTÍNEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001115	DIRECCIÓN GENERAL	RTVC SISTEMA DE MEDIOS PÚBLICOS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001193	PROMOCIÓN	NELSON JOAN SOGAMOSO GUTIERREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001221	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	SEBASTIAN GARAVITO MALDONADO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0000945	PROMOCIÓN	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN FRANCISCO CUNDINAMARCA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001033	PROMOCION	MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001112	PROMOCIÓN	VEEDURIA CIUDADANA – MOMPOS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001208	SECRETARÍA GENERAL	LUIS FELIPE JOYA MARTINEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001236	PROMOCIÓN	FUNDACION CAPITAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001075	SECRETARÍA GENERAL	FIDUPREVISORA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001267	DESAROLLO Y TECNOLOGIA	William De La Rosa	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001281	SECRETARÍA GENERAL	CONGRESO DE LA REPUBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001375	SECRETARÍA GENERAL	HS MARIA FERNANDA CABAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001415	PROMOCIÓN	GOBIERNO ALCALDIA DE ACASIAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001417	PROMOCIÓN	ALCALDIA BUGA LA GRANDE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001428	PROMOCIÓN	COMFACASANARE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001469	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ATENEA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001495	PROMOCIÓN	CAROLINA BARRERA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

SPE-GRC-2024-ER-0001496	PROMOCIÓN	ANA MIRANDA VARGAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001535	SECRETARÍA GENERAL	YURLI ANDREA SANTOS QUINTERO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001537	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	COMFANDI	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001564	SECRETARÍA GENERAL	TRANSPORTES CSC SAS EN REORGANIZACION	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001626	SECRETARÍA GENERAL	CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001661	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ATENEA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001670	SECRETARÍA GENERAL	CONSTANZA PAOLA VARGAS RUEDA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

Tabla No. 9 Solicitudes de Acceso a Información

7. CLASIFICACIÓN POR GÉNERO

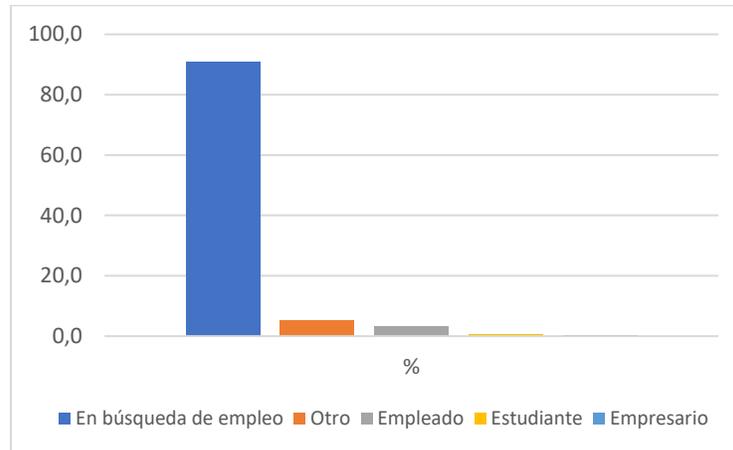
En el presente informe se realiza la clasificación de los usuarios, con base a la información recopilada por medio de las peticiones recibidas a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co y el formulario web dispuesto en la página de la entidad.



Gráfica No. 6 Clasificación por Género

De acuerdo con la gráfica se observa que durante el primer trimestre las mujeres tuvieron una participación más alta en la radicación de petición con el 56.9% y los hombres con el 43.1%.

8. ESTADO OCUPACIONAL EN PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Gráfica No. 7 Situación de empleabilidad

Como se refleja en la gráfica No. 7, el mayor porcentaje de participación es el de ciudadanos que se encuentran en la búsqueda de empleo con un 90%. 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 enero, febrero y marzo.

Mes de enero:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_XvY7xrcQ5ZH55Znb6qjZfl94bDAbFfl/edit#gid=1740049567

Mes de febrero:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/16qe9wgBR2NhsHAb7RQ-yeggeqUoft2A4/edit#gid=693365982>

Mes de marzo:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TTKOJxdbpqIKYtjQhcTkdEpYlqDjCKhO/edit#gid=1660643073>

10. CONCLUSIONES

- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% fueron respondidas.
- Para el primer trimestre del año 2024, por medio del canal presencial se atendieron a 44 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 42%.

- El total de solicitudes de primer nivel para el cuarto trimestre del presente año, se recibieron 1359 solicitudes por parte de los usuarios del Servicio Público de Empleo atendidas en un 100%.

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