

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME TRIMESTRAL
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Ana María Almario Dreszer
Secretario General

Sergio Alfredo Rincón Velandia
Coordinador del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Andrea Carolina Sánchez Torres
Jeisy Enith Pérez Hamann
Lida Yasmín Mendoza Mendoza
Maday Sabad Camacho Buitrago
María Camila Gutiérrez Hernández
Yudy Ensueño Garzón Colorado
Zuleima Alejandra Ballén Díaz
Equipo Relacionamento con el Ciudadano

Enero 2025

Contenido

PRESENTACIÓN	4
1. GLOSARIO	5
2. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
3. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN	8
3.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....	8
3.1.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada.....	9
3.1.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	10
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	10
3.2.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	11
3.2.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	13
3.3 ATENCIÓN CHAT WEB	13
3.3.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	14
3.3.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	16
3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB	16
3.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel)	17
3.4.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel)	18
3.4.3 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)	19
3.4.4 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Segundo nivel)	19
3.4.6. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información	22
3.5. REDES SOCIALES.....	26
4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	30
5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS.....	30
6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	33



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia



Servicio Público
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.
www.serviciodeempleo.gov.co



@ServiciodEmpleo



PRESENTACIÓN

El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano de la Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, presenta el informe consolidado de la atención prestada a las ciudadanas y ciudadanos a través de sus canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995¹, Ley 1474 de 2011², Ley 1712 de 2014³, Decreto 0103 de 2015⁴) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad, respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), durante el cuarto trimestre de 2024.

Asimismo, el presente documento atiende lo dispuesto en la Resolución 747 de 2018⁵, de la Unidad del Servicio Público de Empleo, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y establece las características de los informes trimestrales sobre la gestión realizada para la resolución de las PQRSDF que se reciben en la entidad.

Los insumos utilizados para la preparación de este informe se obtienen de los distintos registros del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, derivados de las interacciones a través de los canales de atención dispuestos para este propósito. Es importante aclarar que, al tratarse de un documento de carácter público, no se incluyen datos que permitan la identificación de las y los ciudadanos que acuden a la Unidad del Servicio Público de Empleo. Los archivos de trabajo y las relaciones completas con datos específicos estarán disponibles para entrega en los casos que la norma lo permita y para los usos que esta determine.

NOTA: Destacamos que las principales recomendaciones para mejorar el servicio que presta la Unidad del Servicio Público de Empleo a través de todos los canales de atención a la ciudadanía son desarrollados al final del documento.

¹ Función Pública. Ley 90 de 1995. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>

² Función Pública. Ley 1474 de 2011. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

³ Función Pública. Ley 1712 de 2014. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁴ Función Pública. Decreto 103 de 2015. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

⁵ Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de:

<https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>

1. 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.

GESDOC: Sistema de Gestión Documental (Software) que es utilizado por la Unidad del Servicio Público de Empleo para gestionar el manejo de los documentos y expedientes que se generan a través de las funciones desempeñadas por cada área y/o grupo de trabajo.

Grupos de valor⁶: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Niveles de Atención: Con base en lo dispuesto en el Artículo 6° Resolución 747 de 2018, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones elevadas al Servicio Público de Empleo, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y el rendimiento administrativo se tendrán en cuenta los siguientes niveles de atención:

- **Primer Nivel de Servicio (nivel primario):** Atención básica y de preguntas y temas frecuentes que pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.
- **Segundo Nivel de Servicio (nivel secundario):** Atención que incluye aspectos de índole jurídica, técnica, estratégica u operativa, que precisa de intervención de los equipos de la entidad diferentes al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

⁶ Función Pública. Glosario MIPG. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/Ob0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?t=1635182340713

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

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

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

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

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

Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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

2. CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios e información de la entidad. Esto con objetivo de proporcionar respuestas precisas y oportunas, priorizando el uso de un lenguaje claro y adecuado en función de los diferentes grupos de interés.

Atención Presencial: A través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata a los usuarios en las oficinas de la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicadas en la Carrera 7 No. 31-10 en los pisos 13 y 14, Bogotá D.C. El horario de atención de este canal es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua.

Ventanilla para la recepción de correspondencia física: A través de esta, las y los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito.

Estas son radicadas y asignadas en el aplicativo de GESDOC para ser gestionadas por la Secretaría General de la entidad a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Telefónico: Es el canal de atención a través del cual se suministra información acerca de los servicios ofrecidos por la red de prestadores, manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e información general. El número asignado es el (+57) 601 7460999.

Redes Sociales: La Unidad del Servicio Público de Empleo también participa a través de los siguientes medios sociales, con el propósito de diversificar los espacios de interacción con las ciudadanías. Estos canales están bajo la gestión y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

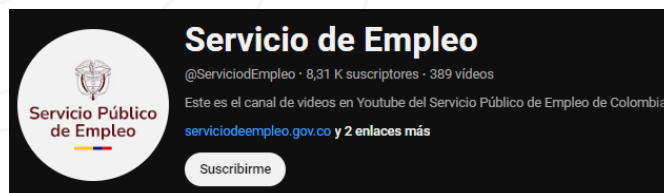
- **Instagram:** En la cuenta de Instagram se encuentran las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>



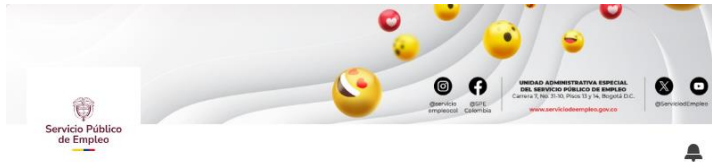
- **X:** [@ServiciodEmpleo](https://x.com/ServiciodEmpleo)
Dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que informa sobre eventos y todos sus trámites.



- **YouTube:** <https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo>
En el canal oficial de YouTube de la entidad, se disponen los videos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrolladas por la Unidad del Servicio Público de Empleo.



- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/servicio-p%C3%BAblico-de-empleo-col/>
En este espacio se disponen los diferentes documentos y eventos de carácter técnico realizados por la entidad.



Servicio Público de Empleo (SPE)

El Servicio Público de Empleo es una entidad adscrita al @MinTrabajoCol | #EmpleoDigno
Servicios públicos · 27 seguidores · 51-200 empleados

Chat: Es un canal de comunicación de atención escrita, realizada de manera instantánea a través de internet entre las y los ciudadanos y la Unidad del Servicio Público de Empleo; para atender consultas de orden general derivadas de la misionalidad de la entidad.

El chat de relacionamiento con el ciudadano de la Unidad del SPE está habilitado de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 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>. Las interacciones derivadas de este canal se asignan de manera directa al aplicativo GESDOC.

Correo Electrónico: Las personas naturales y jurídicas a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF. Estos correos, des pues de ser revisados y analizados son radicados por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano en la plataforma GESDOC.

3. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN

3.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

Es importante destacar que, según las características del Servicio Público de Empleo y el modelo de prestación de servicios de la red de prestadores, el canal presencial es el que recibe el menor volumen de ciudadanos y ciudadanas. Esto se debe a que son los puntos de atención de los prestadores los que cuentan con la infraestructura y los recursos humanos para atender las necesidades y requerimientos tanto de personas naturales como jurídicas.

3.1.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

Durante el periodo de análisis se dispuso lo necesario para la atención personalizada de las diferentes tipologías de requerimientos elevados por las ciudadanías, relacionados con la oferta institucional del Servicio Público de Empleo en temas inherentes a la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores; 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.

Así las cosas, como se aprecia en la tabla 1, durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **41 personas**, de las cuales **18 (44%) personas** acudieron a la Entidad en octubre; **15 (37%)** lo hicieron en noviembre y **8 (20%)**, durante el mes de diciembre.

Tabla 1
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Canal Presencial

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
SOLICITUD DE EMPLEO	5	11	5	21	51,2
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	6	2	2	10	24,4
CAMBIO DE PRESTADOR	4	0	0	4	9,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	1	2	4,9
POSTULACIÓN A VACANTES	2	0	0	2	4,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	1	0	1	2,4
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	0	1	0	1	2,4
Total	18	15	8	41	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

De acuerdo con la tipificación realizada por las personas que orientan a las y los ciudadanos a partir de sus inquietudes, se puede observar que el requerimiento más reiterado es el de solicitud de empleo con un 51,2%, seguido por el restablecimiento de contraseña con el 24,4%.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior y a la luz de la misionalidad de la Unidad del Servicio Público de Empleo, considerando el rol de los diferentes actores del Servicio Público de Empleo (potenciales empleadores, empleadores, etc.) y con el objetivo de generar respuestas de fondo y que satisfagan las expectativas de las ciudadanías, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano orienta a las personas en los procesos de registro, actualización, modificación y demás gestiones de la hoja de vida.

Por otro lado, cuando la situación o el caso lo amerita, se ha logrado contar con el apoyo de los equipos técnicos de la Entidad, con el fin de entregar respuestas de fondo y que así la ciudadanía pueda contar

con respuestas y mensajes claros respecto a la oferta institucional de la Unidad Servicio Público de Empleo.

Por último, es fundamental señalar que la respuesta a las PQRSDF es un aspecto común al informar sobre la solución que se brinda a las diversas interacciones con la ciudadanía. Este proceso representa un camino para la promoción, la sensibilización y la pedagogía que la Entidad puede ofrecer a los actores que nos contactan, quienes, en algunos casos, pueden desconocer completamente lo que somos y lo que se oferta institucionalmente.

3.1.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF⁷

Para el caso de las interacciones derivadas del canal presencial, se puede evidenciar que mayoritariamente pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, aclarando que su solución se soporta en herramientas de carácter tecnológico y la información que es aportada por las áreas misionales. Durante el trimestre de referencia se implementó el uso de material impreso con datos del SPE y los prestadores con atención física cerca de las instalaciones de la Unidad.

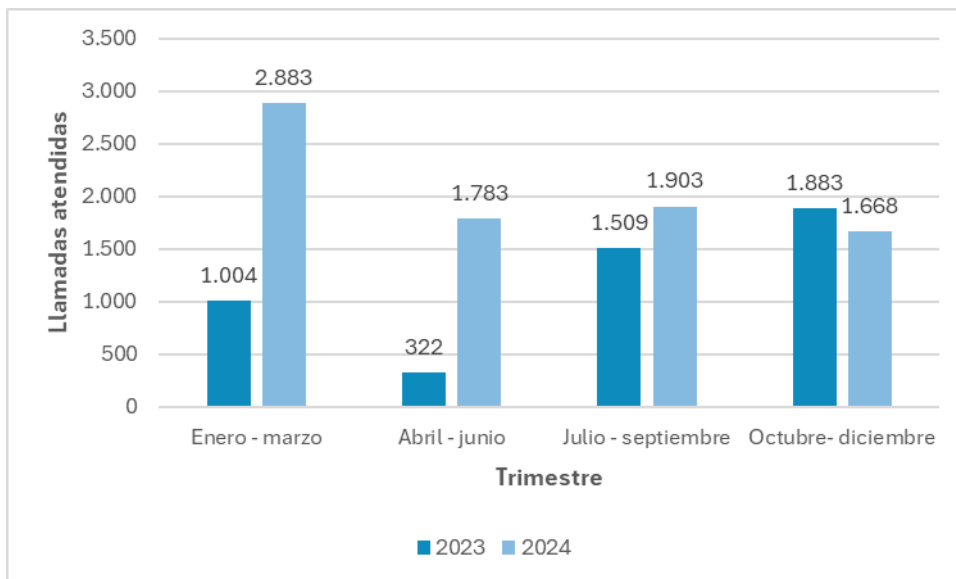
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2024, se atendieron **1.668 llamadas**, lo que representa una **disminución del 12,3%** en comparación con las 1.903 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2023, se registró una variación negativa del 11,4%, ya que en ese periodo se atendieron 1.883 llamadas.

Lo anterior se puede ver en el siguiente gráfico que recoge el número de llamadas atendidas por trimestre para las vigencias 2023 y 2024:

⁷ Como se anotó en la presentación, este documento no porta información que permita identificar a las y los peticionarios. Sin embargo, el Grupo de Relacionamento cuenta con lo dispuesto en el artículo 27 de la Resolución 747 de 2018.

Gráfico 1
Número de atenciones por trimestre
2023 y 2024
Canal telefónico



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

3.2.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

El mes en el que se tuvo el mayor volumen de llamadas atendidas para el periodo analizado, fue noviembre con **648** representando el 38,8%; le sigue diciembre con **543** (32,6%) y, por último, octubre con **477** (28,6%).

Tabla 2
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Canal Telefónico

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	190	202	154	546	32,7
POSTULACIÓN A VACANTES	71	114	112	297	17,8
SOLICITUD DE EMPLEO	43	92	61	196	11,8
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	31	60	56	147	8,8
CAMBIO DE PRESTADOR	50	50	31	131	7,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	38	48	43	129	7,7
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	16	26	24	66	4,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	8	11	38	57	3,4
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	10	19	10	39	2,3
REGISTRO HOJA DE VIDA	12	7	3	22	1,3
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	2	8	7	17	1,0
ESTADO DE LA VACANTE	3	7	3	13	0,8
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	3	2	0	5	0,3
REGISTRO EMPRESA	0	2	1	3	0,2
Total	477	648	543	1.668	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se aprecia en la tabla 2, la mayoría de las interacciones telefónicas están relacionadas con el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE), evidenciando que el restablecimiento de la contraseña es la solicitud con mayor incidencia por este canal donde 33 de cada 100 llamadas, se atienden para resolver esta inquietud. La siguiente tipología de petición es la que se genera por parte de los y las ciudadanas respecto a la postulación a vacantes con un 17,8%.

Teniendo en cuenta que la gestión telefónica permite brindar una orientación remota a las personas, la solución que se brinda se soporta en las distintas herramientas, plantillas, orientaciones y manuales de usuario que ofrece el operador de la plataforma y que se obtienen a través de la Subdirección de Tecnología.

En los casos en los que, por distintas razones, no es posible gestionar la solución de las peticiones por este canal, bien sea por la pertinencia de validar la identidad de las personas o por que los requerimientos superan los alcances del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y/o de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se entrega la información necesaria para que la ciudadanía pueda remitirse a la entidad competente, a un prestador de la red, amplíe su solicitud para que pueda ser gestionada o bien, se recoge la petición y se escala al segundo nivel para la correspondiente respuesta de fondo.

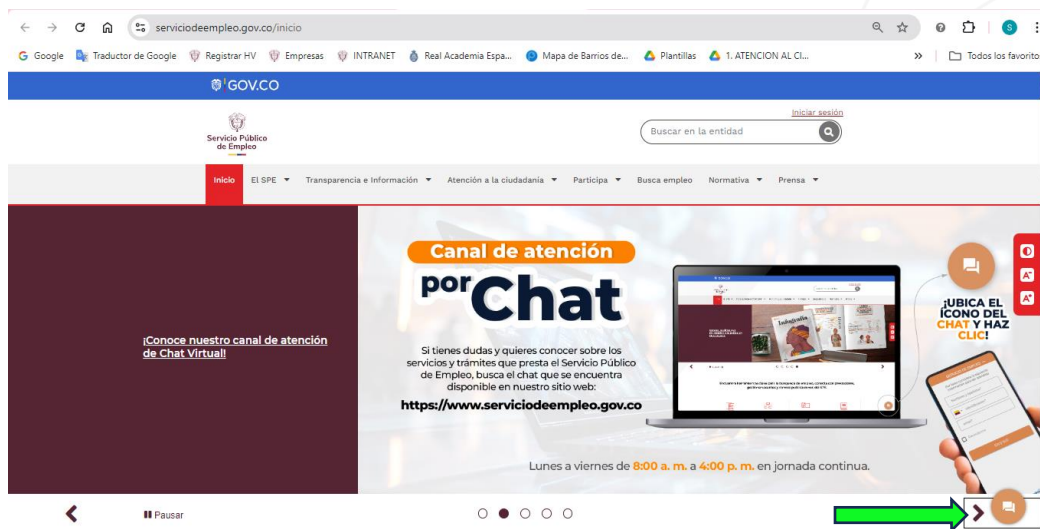
3.2.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

En vista del alto volumen de peticiones relacionadas con el Sistema de Información, como insumo para las plantillas e instrucciones para las respuestas que se emiten a la ciudadanía y también, buscando soluciones de fondo, desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano en el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología y la Dirección General a través de la asesora de comunicaciones y sus equipos se han adelantado algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre las consultas más reiteradas realizadas a la Entidad⁸.

3.3 ATENCIÓN CHAT WEB

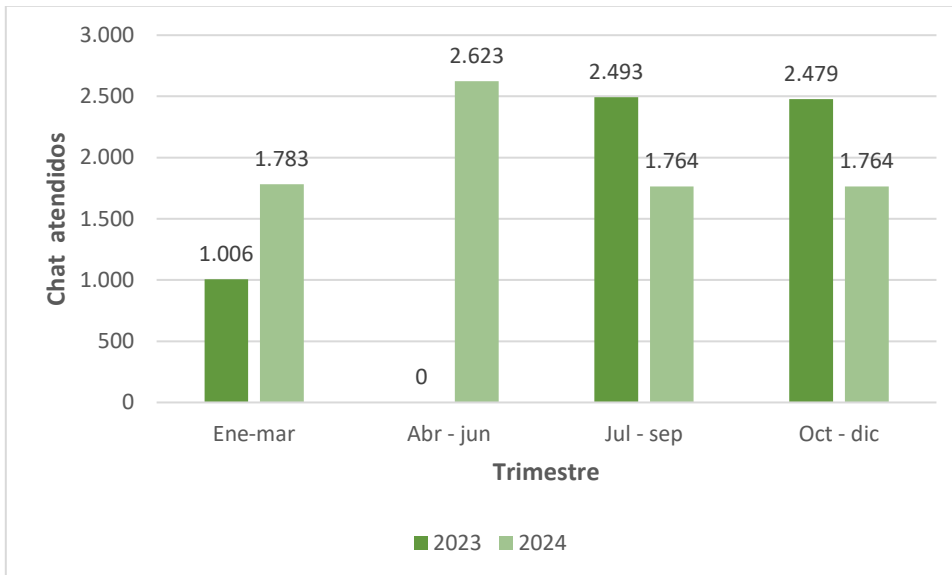
El canal de chat se encuentra disponible en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio> y se accede a él a través del ícono que se ubica en la parte inferior derecha del portal.

Este ícono permanece visible en los diferentes submenús de la página.



⁸ En el informe final de implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía se informarán las acciones concretas realizadas para atender las consultas más reiteradas por la ciudadanía en los distintos canales de atención.

Gráfico 2
Número de atenciones por trimestre
Octubre – diciembre 2023 y 2024
Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024 se contabilizan **1.764 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un decrecimiento del 8,2% respecto al trimestre anterior y del 34,6% con relación al mismo periodo del 2023⁹.

3.3.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

De las 1.631 atenciones realizadas durante el tercer trimestre de 2024, cuatro concentran el 60% del total; el 40% restante y está distribuido en 16 tipologías distintas, tal como se puede apreciar en la tabla 3.

De lo anterior, llama la atención que la petición más reiterada es el restablecimiento de contraseña con el 22,3% de los casos, seguida por la postulación a vacantes con 15,2% y finalmente por la solicitud de empleo con 13,8%.

⁹ Resulta pertinente anotar que entre abril y junio de 2023, no hubo atención por chat.

Tabla 3
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – noviembre 2024
Canal chat

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Restablecimiento de contraseña	166	108	120	394	22,3
Postulación a vacantes	118	85	66	269	15,2
Solicitud de empleo	108	62	73	243	13,8
Peticiones de otra índole	54	37	68	159	9,0
Certificado de Inscripción	69	34	52	155	8,8
Modificación Hoja de Vida	70	41	28	139	7,9
Cambio de Prestador	43	38	23	104	5,9
Registro Hoja de Vida	39	30	22	91	5,2
Asesoría para publicar vacantes	47	14	13	74	4,2
Pruebas	37	0	0	37	2,1
Otra Entidad	12	13	10	35	2,0
Cursos, capacitaciones y talleres	13	4	5	22	1,2
Estado de la Vacante	7	3	2	12	0,7
Información General de la página	1	1	10	12	0,7
Información sobre Centros de Empleo	4	3	1	8	0,5
Registro Empresa	2	0	3	5	0,3
Información del SPE	0	0	2	2	0,1
Inactivar Cuenta	0	1	0	1	0,1
Información a Prestador	0	0	1	1	0,1
Información de Prestador	1	0	0	1	0,1
Total general	791	474	499	1.764	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tal como ocurre con los demás canales, en el caso del chat se busca brindar una orientación remota a las personas, y la solución que se brinda, se soporta en las distintas herramientas, plantillas, orientaciones y manuales de usuario que ofrece el operador de la plataforma y que se obtienen a través de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología.

Igualmente, en los casos en los que, por distintas razones, no es posible gestionar la solución de las peticiones por el chat, bien sea por la pertinencia de validar la identidad de las personas o por que los requerimientos superan los alcances del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y/o de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se entrega la información necesaria para que la ciudadanía pueda remitirse a la entidad competente, a un prestador de la red o, amplie su solicitud para que pueda ser gestionada.

3.3.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

Como ya se anotó, en vista del alto volumen de peticiones relacionadas con el Sistema de Información, como insumo para las plantillas e instrucciones para las respuestas que se emiten a la ciudadanía y también y buscando soluciones de fondo, desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, en el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología y la Dirección General a través de la asesora de comunicaciones y sus equipos se han adelantado algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre las consultas más reiteradas realizadas a la Entidad¹⁰.

3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB

Las PQRSDF que se reciben a través del formulario web¹¹ y del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co son analizadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano para aplicar los niveles de atención que corresponden.

Estos niveles de atención se definen con base en lo dispuesto en el Artículo 6° Resolución 747 de 2018, para la atención de las PQRSDF, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y el rendimiento administrativo, por tanto, se han definido los siguientes niveles de atención.

- **Primer Nivel de Servicio (nivel primario):** Atención básica y de preguntas y temas frecuentes que pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.
- **Segundo Nivel de Servicio (nivel secundario):** Atención que incluye aspectos de índole jurídica, técnica, estratégica u operativa, que precisa de intervención de los equipos de la entidad diferentes al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Ahora bien, se ha evidenciado la necesidad que los datos del presente componente del informe guarden consistencia con las diferentes bases de datos y registros que hacen parte de los insumos para la elaboración del documento.

Por lo anterior, se ha establecido un **PUNTO DE CONTROL**, a través del cual se contrastan los reportes con los datos reportados en el informe, con base en la siguiente tabla:

¹⁰ En el informe final de implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía se informarán las acciones concretas realizadas para atender las consultas más reiteradas por la ciudadanía en los distintos canales de atención.

¹¹ <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pgrsd>

Tabla 4
Plantilla de validación de PQRSDF
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web

Fuente de información	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reporte GESDOC	434	363	309	1.106
Primer Nivel de Servicio (N1) GRC	378	324	271	973
Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC	56	39	38	133
N1+N2	434	363	309	1.106
Diferencia GESDOC - GRC	0	0	0	0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

La tabla anterior compara los valores obtenidos al contabilizar el número de registros obtenidos de los reportes GESDOC y los conteos de los registros que lleva a cabo diariamente el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, **validando su consistencia al evidenciar que no hay diferencia.**

Como se aprecia, a través de correo electrónico y formulario web se recibieron **1.106 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **973 en el primer nivel**, es decir el **88%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 133 peticiones**, representando el **12%**.

3.4.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel)

Entre octubre y diciembre se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **1.106 peticiones de primer nivel**. De estas, 378 (38,8%) se recibieron en octubre; 324 (33,3%) en noviembre y, 271 (27,9%) en diciembre. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDF según la tipología de la solicitud.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 25,2% de las peticiones de primer nivel tuvo que ver con solicitudes de empleo; seguida por el restablecimiento de contraseña (13,8%), traslados a otra entidad (13,5%) y modificación de hoja de vida (9,6%). Estas cuatro tipologías recogen el 62,7% del total del periodo.

Llama la atención el importante volumen de peticiones de primer nivel que tienen que ver con consultas de la ciudadanía relacionadas con el sistema de información.

Por lo anterior, de acuerdo con la información disponible y las herramientas con las que cuenta el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, durante la vigencia 2024, se optó por generar respuestas claras, con modelos que incorporan el *paso a paso*, aplicando lenguaje claro y disminuyendo los tiempos de respuesta, así como la generación, de manera articulada con la Dirección General a través de la Asesora de Comunicaciones, de material audiovisual, para acercar a la ciudadanía a las respuestas a las peticiones recurrentes.

Tabla 5
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web primer nivel

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Solicitud de empleo	115	89	82	286	25,9
Restablecimiento de contraseña	75	36	42	153	13,8
Traslado a otra Entidad	38	58	53	149	13,5
Modificación Hoja de Vida	44	39	23	106	9,6
Peticiones de otra índole	39	27	29	95	8,6
Postulación a vacantes	28	19	13	60	5,4
Resoluciones Cerrem	11	29	0	40	3,6
Asesoría para publicar Vacantes	18	10	10	38	3,4
Información del SPE	18	7	12	37	3,3
Certificado de Inscripción	11	9	10	30	2,7
Cambio de prestador	10	7	4	21	1,9
Registro Hoja de Vida	7	5	4	16	1,4
Registro Empresa	6	4	4	14	1,3
Hábeas Data	4	5	4	13	1,2
Información General de la pagina	2	2	4	8	0,7
Información autorizaciones	1	2	3	6	0,5
Cursos, capacitaciones y talleres	1	1	3	5	0,5
Gestión a través de Red de Prestadores	1	4	0	5	0,5
Posible Falsa Oferta Laboral	3	1	1	5	0,5
Información Prestador	1	2	2	5	0,5
Estado de la Vacante	1	1	2	4	0,4
Inactivar cuenta	0	2	2	4	0,4
Prácticas Laborales	0	2	1	3	0,3
Declinar oferta Laboral	0	1	0	1	0,1
Información sobre centros de empleos	0	0	1	1	0,1
Programa de Gobierno	0	1	0	1	0,1
Total general	434	363	309	1.106	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF (Primer nivel)

A través de este canal se puede notar un volumen importante de interacciones relacionadas con búsqueda de empleo; peticiones inherentes al Sistema de Información y aquellas que precisan respuestas institucionales como las que tienen que ver con el interés de constituirse como prestador

o las que surgen de los Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas (CERREM), derivadas del protocolo de protección colectiva del Decreto 2078 de 2017.

3.4.3 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)

Durante el trimestre, se canalizaron **133 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver, el 38,3% se tipificó como “*Peticiones de otra índole*”, debido a la naturaleza y temática de las peticiones; líneas más adelante se mostrará la distribución por grupos internos de trabajo y las temáticas correspondientes.

En el mes de octubre se canalizaron **56 peticiones (42,1%)**, en **noviembre 39 (29,3%)** y en **diciembre 38 (28,6%)**.

Tabla 6
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	19	17	15	51	38,3
INFORMACIÓN DEL SPE	18	6	11	35	26,3
HÁBEAS DATA	4	6	4	14	10,5
POSTULACIÓN A VACANTES	5	1	1	7	5,3
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	3	1	1	5	3,8
SOLICITUD DE EMPLEO	4	0	1	5	3,8
CAMBIO DE PRESTADOR	1	2	0	3	2,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	2	1	0	3	2,3
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	0	1	2	3	2,3
INACTIVAR CUENTA	0	1	0	1	0,8
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	0	1	1	0,8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁG	0	0	1	1	0,8
REGISTRO HOJA DE VIDA	0	0	1	1	0,8
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	1	0	1	0,8
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORE	0	1	0	1	0,8
PRÁCTICAS LABORALES	0	1	0	1	0,8
Total general	56	39	38	133	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.4 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Segundo nivel)

La tabla 7 permite visualizar la distribución de las PQRSDf canalizadas a segundo nivel según la dependencia responsable de su gestión. Como se puede observar, la Subdirección de Promoción es la que más peticiones debe resolver.

Tabla 7
Relación de peticiones por mes según dependencia
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Subdirección Promoción	27	12	15	54	40,6
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	8	12	9	29	21,8
Subdirección de Administración y Seguimiento	10	7	7	24	18,0
Dirección General	10	4	3	17	12,8
Secretaría General	1	4	4	9	6,8
Total general	56	39	38	133	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Las tablas 8 a 12, permiten ver la tipología de las solicitudes de segundo nivel gestionadas por las distintas dependencias durante el trimestre octubre – diciembre de 2024.

Tabla 8
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Subdirección de Promoción

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	11	8	9	28	51,9
INFORMACIÓN DEL SPE	5	1	5	11	20,4
POSTULACIÓN A VACANTES	5	1	0	6	11,1
SOLICITUD DE EMPLEO	4	0	1	5	9,3
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	1	1	0	2	3,7
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	1,9
HÁBEAS DATA	1	0	0	1	1,9
Total general	27	12	15	54	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 9
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
HÁBEAS DATA	3	5	4	12	41,4
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	3	2	7	24,1
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	2	1	0	3	10,3
CAMBIO DE PRESTADOR	0	2	0	2	6,9
INFORMACIÓN DEL SPE	1	0	0	1	3,4
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	0	1	1	3,4
POSTULACIÓN A VACANTES	0	0	1	1	3,4
REGISTRO HOJA DE VIDA	0	0	1	1	3,4
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	1	0	1	3,4
Total general	8	12	9	29	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 10
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Subdirección de Administración y Seguimiento

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN DEL SPE	4	4	2	10	41,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	1	2	6	25,0
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	2	0	1	3	12,5
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	0	1	2	3	12,5
CAMBIO DE PRESTADOR	1	0	0	1	4,2
INACTIVAR CUENTA	0	1	0	1	4,2
Total general	10	7	7	24	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 11
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Secretaría General

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	3	2	6	66,7
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	2	2	22,2
PRÁCTICAS LABORALES	0	1	0	1	11,1
Total general	1	4	4	9	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 12
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2024
Dirección General

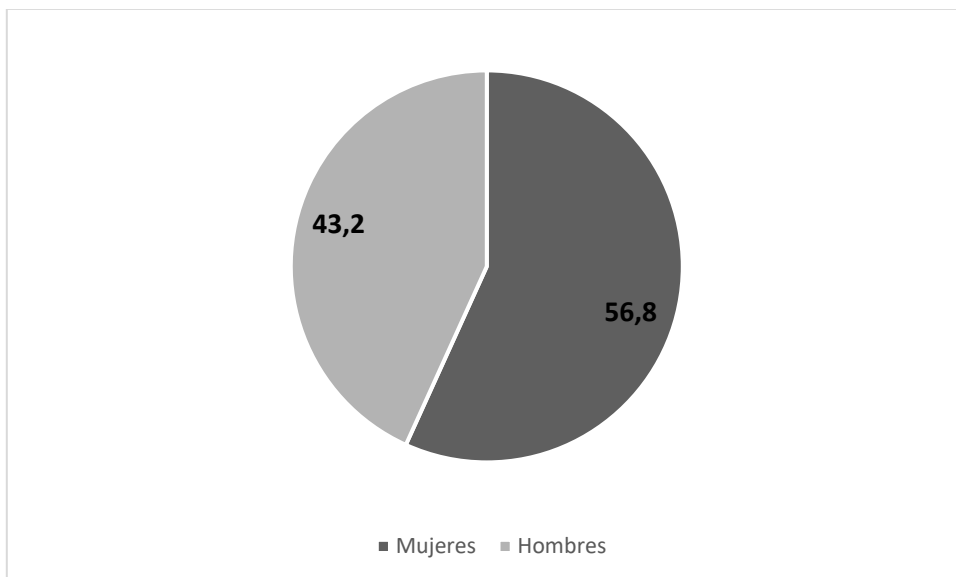
Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN DEL SPE	8	1	2	11	64,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	2	0	4	23,5
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	0	1	1	5,9
HÁBEAS DATA	0	1	0	1	5,9
Total general	10	4	3	17	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.6. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

Durante el cuarto trimestre de 2024 se identificó que el 56,8% de las personas que realizaron solicitudes fueron mujeres y el 43,2% hombres. Resulta pertinente anotar que el 89% de las interacciones contabilizadas por este canal, las suscriben personas naturales identificadas principalmente con cédula de ciudadanía, con bajos porcentajes de participación de ciudadanos que se identifican con Documenta Nacional de Identificación, Cédula de Extranjería y Pasaporte; el 11% restante corresponde a interacciones generadas por personas jurídicas (empresas).

Gráfico 3
Distribución por sexo de las personas que consultan Unidad del Servicio Público de Empleo
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

En el mismo periodo, de acuerdo con la información declarada por los y las ciudadanas que utilizaron el correo electrónico y el formulario web, el 53,8% residen en tres departamentos: Bogotá D.C., Antioquia y Cauca.

Tabla 13
Relación de peticiones por departamento de origen del peticionario
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web

Departamento	Total	%
BOGOTÁ D.C.	386	34,9
ANTIOQUIA	120	10,8
CAUCA	89	8,0
VALLE DEL CAUCA	75	6,8
META	55	5,0
CUNDINAMARCA	49	4,4
SANTANDER	47	4,2
ATLÁNTICO	45	4,1
BOLÍVAR	38	3,4

Departamento	Total	%
NORTE DE SANTANDER	24	2,2
BOYACÁ	20	1,8
HUILA	20	1,8
CÓRDOBA	17	1,5
RISARALDA	17	1,5
TOLIMA	15	1,4
CASANARE	14	1,3
CESAR	10	0,9
MAGDALENA	10	0,9
SUCRE	10	0,9
NARIÑO	9	0,8
PUTUMAYO	8	0,7
CALDAS	7	0,6
LA GUAJIRA	7	0,6
QUINDÍO	6	0,5
ARAUCA	3	0,3
CAQUETÁ	2	0,2
CHOCÓ	2	0,2
GUAINIA	1	0,1
Total	1.106	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

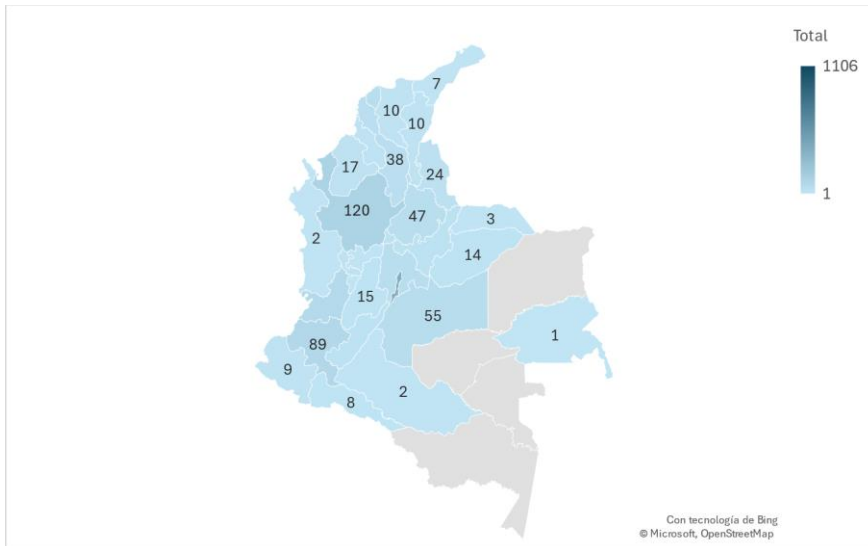
Llama la atención el comportamiento del Cauca, por lo que desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano se abordó el tema con la Subdirección de Promoción de la Unidad, para poner en conocimiento de este equipo técnico los datos y la información relacionada, para que, de ser necesario, se adopten acciones desde el trabajo de asistencia técnica que este equipo lidera.

Gráfico 4

Distribución por departamento de las personas que consultan la Unidad del Servicio Público de Empleo (número de interacciones)

Octubre – diciembre 2024

Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

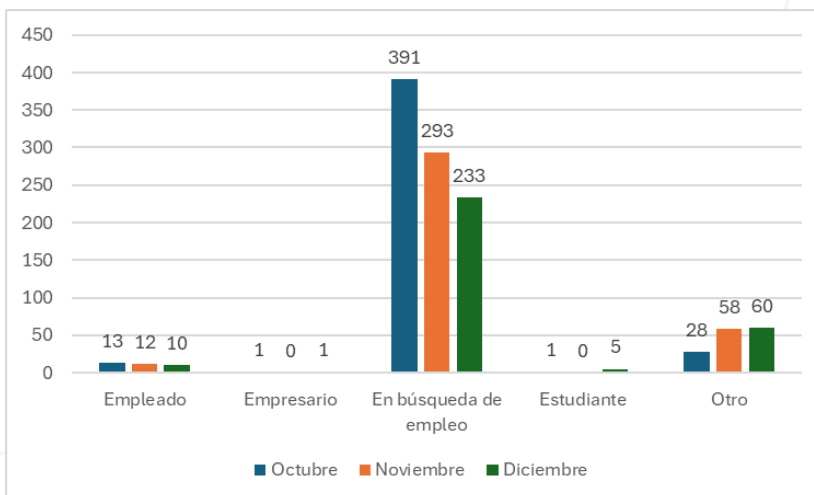
El siguiente gráfico muestra lo declarado por la ciudadanía en cuanto a su situación laboral. Se puede observar el alto predominio de personas en búsqueda de empleo (82,9%).

Gráfico 5

Situación laboral de las y los ciudadanos que radicaron PQRSDF

Octubre – diciembre 2024

Canal correo electrónico y formulario web



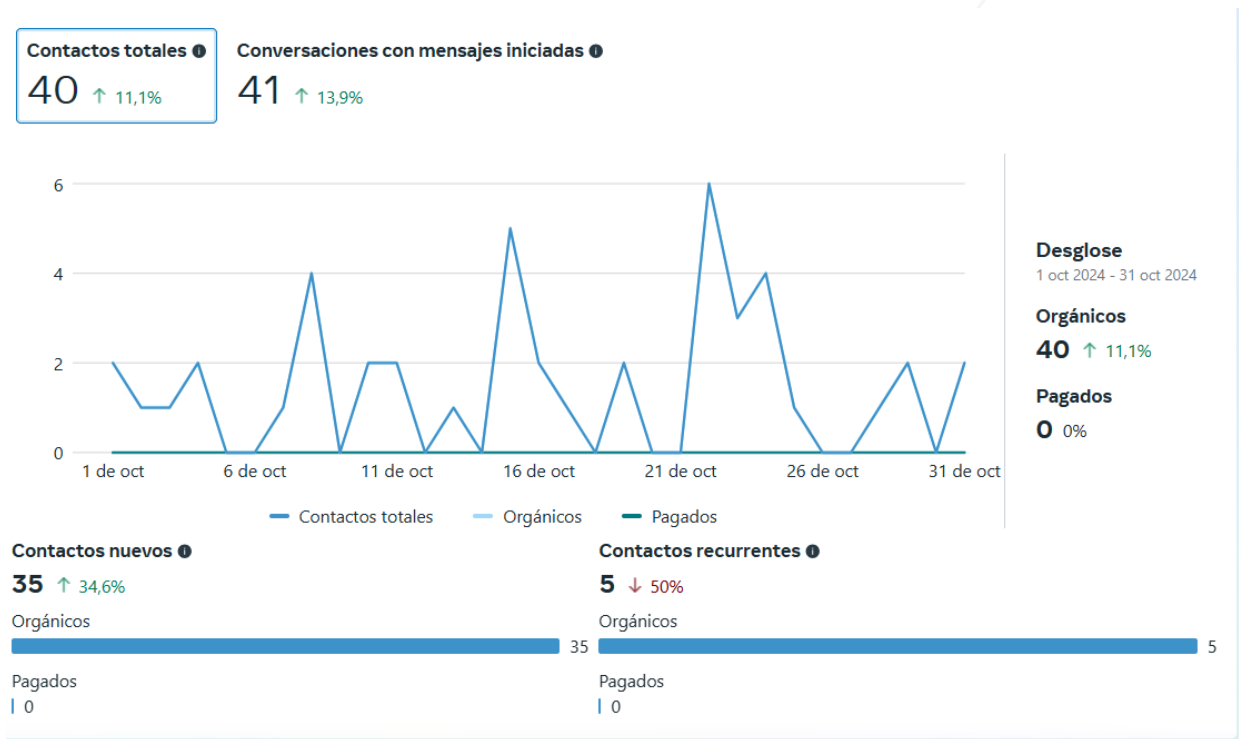
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Con lo anterior, se puede identificar que, de acuerdo con el número de interacciones contabilizadas, durante el trimestre octubre – diciembre de 2024, el chat fue el canal con más volumen de usuarios (1.764), seguido por el canal telefónico (1.668). En tercer lugar se ubica la opción de correo electrónico y formulario web (1.106) y, finalmente, el canal presencial con 41 visitas durante el periodo analizado.

3.5. REDES SOCIALES

Para el cuarto trimestre del año 2024, por medio las redes sociales, la Dirección General, a través de su Asesora de Comunicaciones, informa que fueron atendidas **176 solicitudes**, de las cuales, las principales consultas realizadas a la Unidad del Servicio Público de Empleo tienen como objetivo buscar orientación y obtener información sobre oportunidades de empleo.

Facebook	Octubre	Noviembre	Diciembre*(al 27)	Total número de consultas recibidas
	40	27	24	91



Contactos

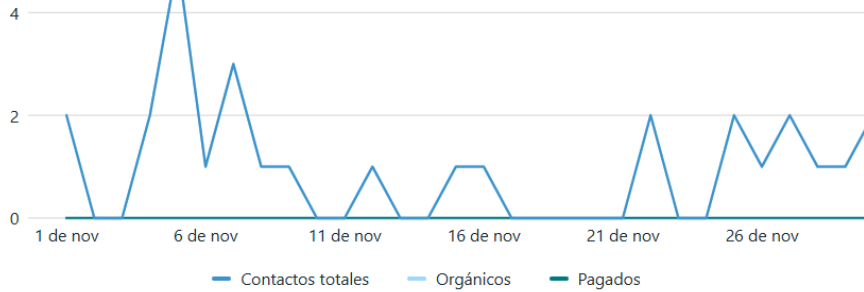
Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales ❶

27 ↓ 28,9%

Conversaciones con mensajes iniciadas ❶

26 ↓ 33,3%



Desglose

1 nov 2024 - 30 nov 2024

Orgánicos

27 ↓ 28,9%

Pagados

0 0%

Contactos nuevos ❶

24 ↓ 27,3%

Orgánicos

24

Pagados

0

Contactos recurrentes ❶

3 ↓ 40%

Orgánicos

3

Pagados

0

Contactos

Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales ❶

24 ↓ 11,1%

Conversaciones con mensajes iniciadas ❶

24 ↓ 7,7%



Desglose

1 dic 2024 - 27 dic 2024

Orgánicos

24 ↓ 11,1%

Pagados

0 0%

Contactos nuevos ❶

20 ↓ 16,7%

Orgánicos

20

Pagados

0

Contactos recurrentes ❶

4 ↑ 33,3%

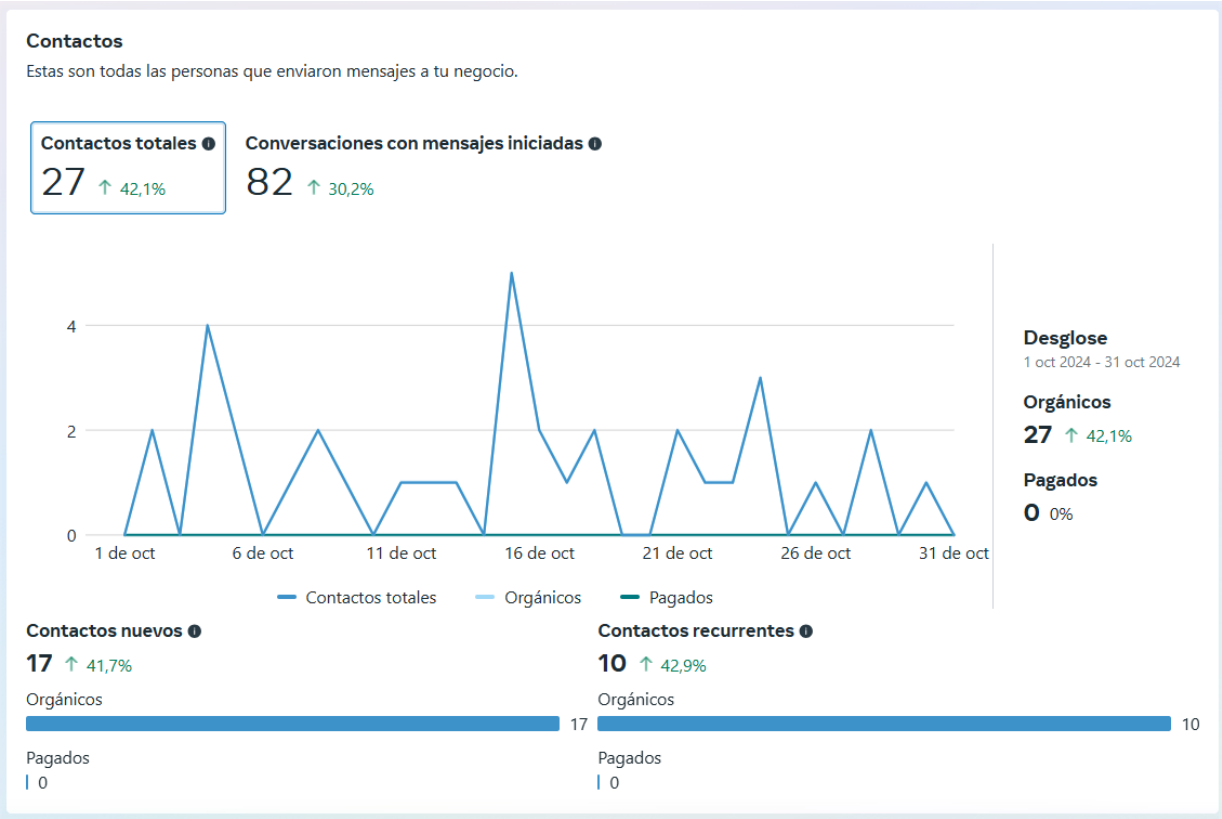
Orgánicos

4

Pagados

0

Instagram	Octubre	Noviembre	Diciembre*(al 27)	Total número de consultas recibidas
	27	21	7	



Contactos

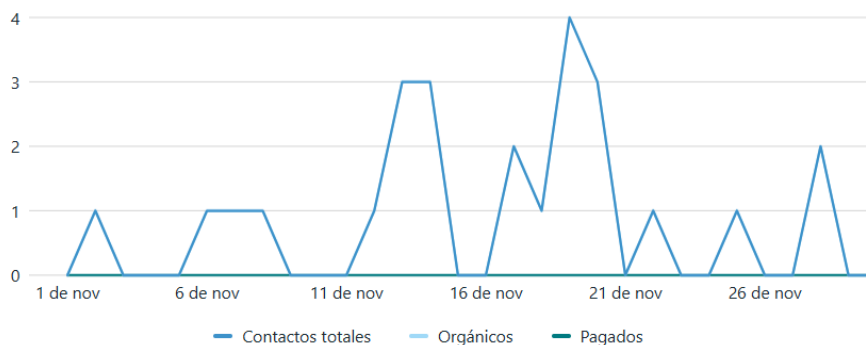
Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales ①

21 ↓ 22,2%

Conversaciones con mensajes iniciadas ①

66 ↓ 16,5%



Desglose

1 nov 2024 - 30 nov 2024

Orgánicos

21 ↓ 22,2%

Pagados

0 0%

Contactos nuevos ①

14 ↓ 17,6%

Orgánicos



Pagados

0

Contactos recurrentes ①

7 ↓ 30%

Orgánicos



Pagados

0

Contactos

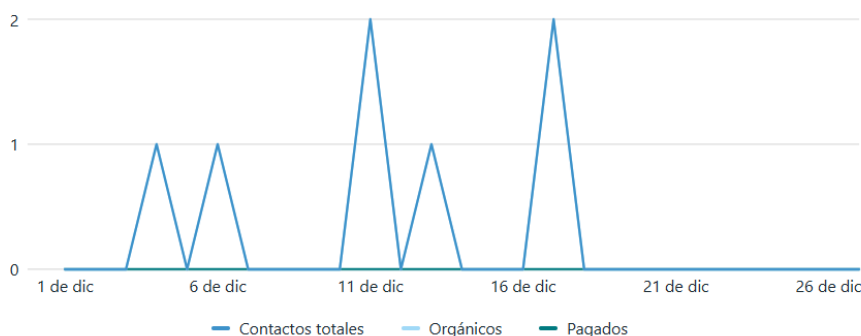
Estas son todas las personas que enviaron mensajes a tu negocio.

Contactos totales ①

7 ↓ 66,7%

Conversaciones con mensajes iniciadas ①

33 ↓ 50%



Desglose

1 dic 2024 - 27 dic 2024

Orgánicos

7 ↓ 66,7%

Pagados

0 0%

Contactos nuevos ①

4 ↓ 71,4%

Orgánicos



Pagados

0

Contactos recurrentes ①

3 ↓ 57,1%

Orgánicos



Pagados

0

Es importante destacar que, para las redes sociales como X, LinkedIn y YouTube no se cuenta con consultas de usuarios¹² en este periodo.

4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con base en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a la información*, la Unidad del Servicio Público de Empleo discrimina la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del cuarto trimestre del 2024.

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

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron en total **1.106 PQRSDF** y no se negaron solicitudes de acceso a la información. La relación de las PQRSDF está disponible para su consulta.

5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS

Como parte de la gestión del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, durante el periodo segundo semestre de 2024, considerando la importancia de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la atención y servicios brindados, así como el interés de unificar esta medición, se diseñó y socializó un nuevo instrumento: [Encuesta de Atención a la Ciudadanía¹³](#). El instrumento empezó a implementarse en el mes de septiembre y tuvo algunos ajustes durante los primeros días de octubre.

Así las cosas, con base en la información recaudada con la Encuesta de Atención a la Ciudadanía se pueden resaltar los siguientes resultados:

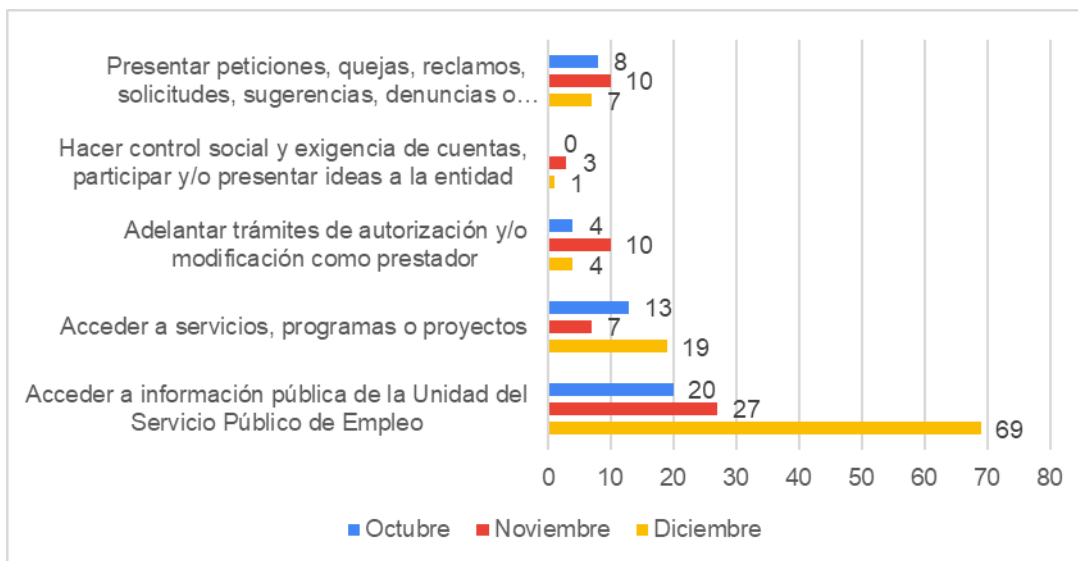
El primer ítem sobre el que se indaga es el de la motivación que tienen las diferentes ciudadanías para contactar con la Unidad del SPE, con base en lo cual se puede evidenciar que, durante el cuarto trimestre de 2024, el 57,4% de las interacciones con la entidad se dio con el fin de Acceder a información pública de la Unidad del Servicio Público de Empleo, seguido por aquellas que buscaban Acceder a servicios, programas o proyectos (19,3%); en tercer lugar se ubican las interacciones motivadas por la necesidad de Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) (12,4%).

El gráfico 6 muestra la cantidad de respuestas por mes, según las opciones de respuesta dispuestas en la encuesta.

¹² En relación con el nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales, no se cuenta con una forma de medición establecida.

¹³ La información de este instrumento de medición de percepción ciudadana, se relacionará en el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024.

Gráfico 6
Motivos de relacionamiento con la Entidad (frecuencia)
Octubre – diciembre 2024



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Como se puede observar en la tabla 14, el volumen de respuesta de las encuestas de satisfacción presenta comportamientos diferenciales según el canal. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se han adelantado acciones para promover la respuesta al instrumento.

Tabla 14
Relación de peticiones por departamento de origen del peticionario
Octubre – diciembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web

¿Por cuál canal formuló su solicitud?	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Virtual – Chat	19	14	23	56	27,7
Virtual – Formulario web	2	13	36	51	25,2
Presencial	16	9	21	46	22,8
Correo electrónico	6	17	13	36	17,8
Redes Sociales	0	3	4	7	3,5
Teléfono	2	1	1	4	2,0
Ventanilla para la recepción de correspondencia	0	0	2	2	1,0
Total general	45	57	100	202	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

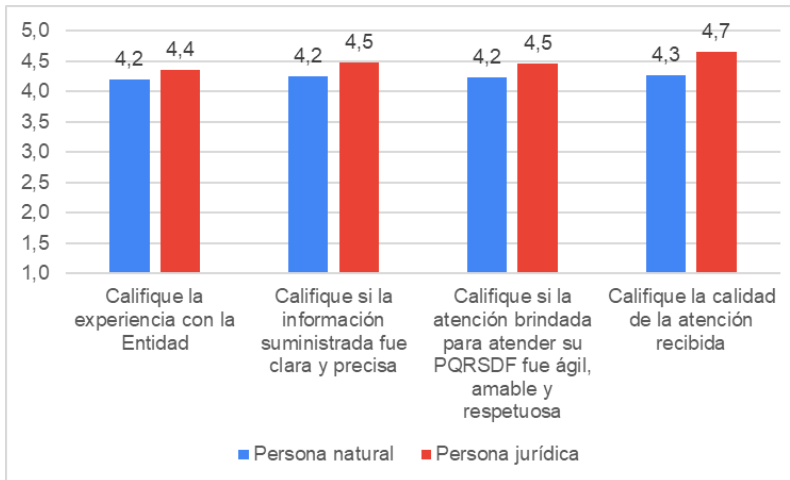
Durante el último trimestre de 2024, la Encuesta fue diligenciada por un **93,1% de personas naturales** y **6,9% personas jurídicas**.

El **65,3%** de las personas (naturales y jurídicas) indicó que la entidad **si resolvió su solicitud**; el **34,7%** manifestó que la entidad **no resolvió su solicitud**.

Gráfico 7

Calificaciones atributos del servicio

Octubre – diciembre 2024



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

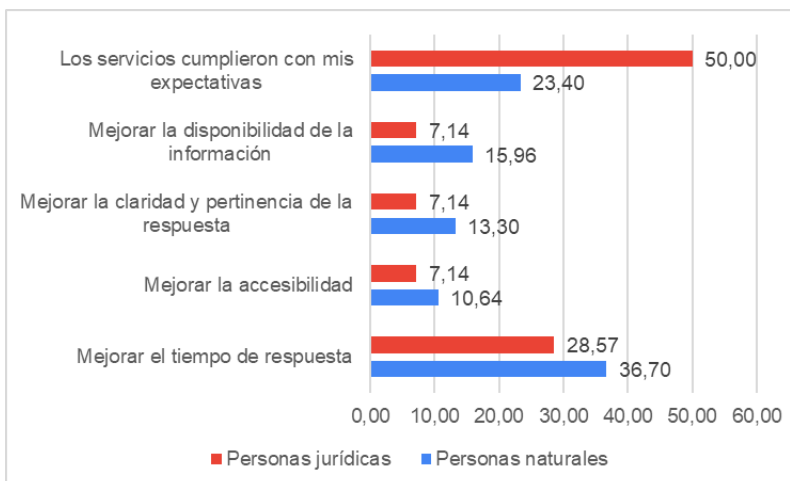
A través de la Encuesta se busca obtener calificaciones sobre algunos de los atributos del servicio, de este modo, considerando 1. Muy Malo y 5. Excelente, con base en resultados, se tienen los resultados que se plasman en el gráfico 7.

Por otro lado, a partir de la pregunta ¿Qué recomienda para mejorar la atención? Se obtuvieron los resultados que se plasman en el gráfico 8.

Gráfico 8

Recomendaciones para mejorar la atención

Octubre – diciembre 2024

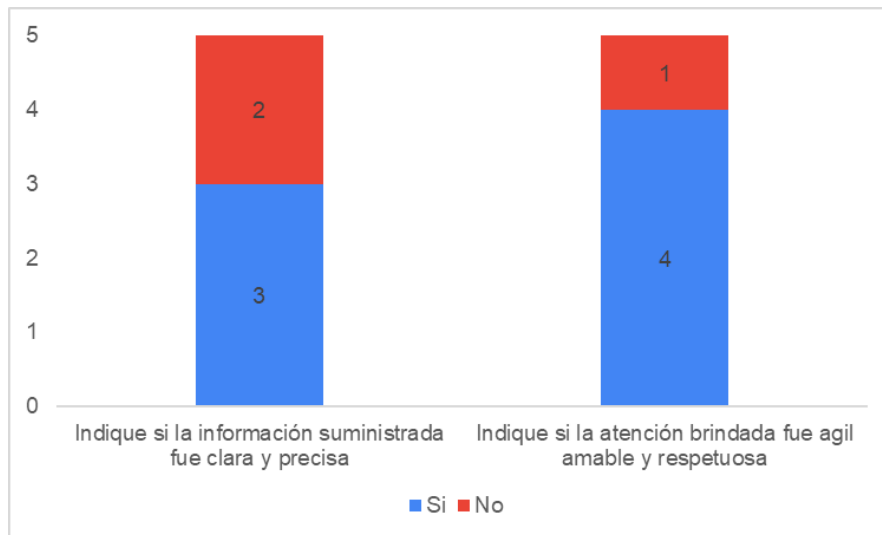


Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Por otra parte, considerando necesario reforzar la obtención de información que retroalimente la percepción del servicio, puntualmente a través del canal telefónico, durante los últimos días de la vigencia 2024, se reorganizó el flujo y opciones de audio respuesta de la central telefónica y se dispusieron las siguientes preguntas: *Indique si la información suministrada fue clara y precisa (marque 1 para sí; marque 2 para no)* e, *Indique si la atención brindada fue ágil, amable y respetuosa (marque 1 para sí; marque 2 para no)*.

Para estas preguntas, se logró tener cinco respuestas con los siguientes resultados:

Gráfico 9
Respuestas encuesta canal telefónico
Octubre – diciembre 2024



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Con base en la información que las PQRSDF y las distintas interacciones que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano sostiene con los usuarios y la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, la Secretaría General, considerando las tipologías de las peticiones, así como el rol y los alcances que los equipos internos de trabajo tienen de cara a la posibilidad de responder de fondo, ha liderado y promovido diferentes acciones, en las que se ha contado con el compromiso y acompañamiento de cada dependencia.

Así las cosas, la Secretaría General y el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano han generado propuestas y discusiones técnicas que buscan mejorar la calidad de las respuestas que desde la Entidad se generan, contribuyendo a identificar la necesidad de establecer rutas claras (instructivos) frente a temas puntuales y así dar los traslados a segundo nivel que correspondan y las áreas

misionales brinden la respuesta a la ciudadanía de manera clara y oportuna, en casos como por ejemplo, en los cuales se debe garantizar la protección de datos y hábeas data.

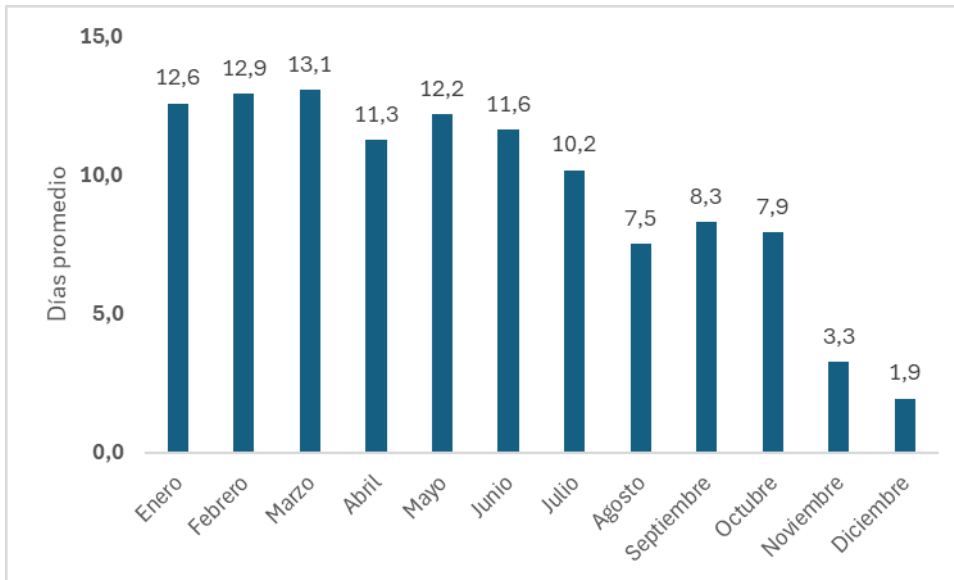
El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano aportó insumos para que desde los equipos técnicos de las áreas misionales se revisen y analicen los intereses de distintos actores que interactúan con el Servicio Público de Empleo, su rol y competencia para resolver y satisfacer lo que demandan y por ende, los grupos de interés que estos integran.

Otra de las lecciones aprendidas que generó la generación de los informes trimestrales y el proceso de diseño e implementación de la estrategia de relacionamento con la ciudadanía, ha sido identificar las oportunidades para dinamizar y potenciar el uso de distintas herramientas tecnológicas que, al igual que la demás acciones, se encuentran enfocadas en el mejoramiento de la gestión, las percepciones de los actores del Servicio Público de Empleo y los resultados en mediciones como la que se obtienen a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

Por lo anterior, ha sido fundamental hacer una revisión permanente del funcionamiento de los distintos canales de atención, así como la actualización de las encuestas que nos permitan conocer las percepciones de la ciudadanía que permitan la toma de decisiones de manera oportuna en los casos que se requieran.

Como parte del fortalecimiento de capacidades de las y los servidores del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, la actualización del acervo documental, la generación de discusiones técnicas y consolidación de plantillas/modelos para atender las solicitudes más reiteradas, se logró disminuir el tiempo de respuesta de las PQRSD de primer nivel, pasando de 12,6 a 1,9 días promedio durante 2024, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 9
Días promedio de respuesta por mes
PQRSDF de primer nivel
Enero – diciembre 2024



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

La gráfica anterior evidencia no solo el compromiso de quienes se encuentran en el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en responder de fondo las solicitudes realizadas, sino la importancia de establecer procesos de inducción y re-inducción que faciliten el análisis sobre los requerimientos allegados a la Entidad.

Finalmente, la gestión documental hace parte de los pilares clave del quehacer institucional, no solo para mantener la memoria, sino tener claridades sobre los procesos y procedimientos de la Entidad. En este caso, la actualización y consolidación de todo el acervo documental que hace parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se convirtió en una de las actividades principales para el fortalecimiento de capacidades en las actividades que se realiza para el servicio a la ciudadanía y también, para capacitar al resto de la Entidad en estos asuntos.

Para 2025 es importante promover la socialización del presente informe, continuar con el posicionamiento de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y generar ajustes a los indicadores y metas propuestos, teniendo en cuenta las retroalimentaciones que se realicen por parte de las áreas de la Unidad del Servicio Público de empleo para lograr que actividades relacionadas con el servicio y atención a la ciudadanía puedan ser incluidas en sus planes de acción.

Establecer canales y enlaces de las distintas áreas en la Entidad para articular las acciones de relacionamiento con la ciudadanía, avanzar en el inventario de las iniciativas, guías, buenas prácticas en los temas sobre transparencia, rendición de cuentas e integridad y que contribuyen al fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadanía.

Para finalizar, es importante identificar actividades que desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano pueden contar con el apoyo y asistencia técnica de cooperantes internacionales, así como consolidar otros apoyos con el sector académico, centros de pensamiento y otras entidades del Estado.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sergio A. Rincón V.  Coordinador Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	Luz Karime Falla Ramírez  Contratista Secretaría General	Ana María Almario Dreszer  Secretario General