

# **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

INFORME TRIMESTRAL  
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025



## **Servicio Público de Empleo**



**SECRETARÍA GENERAL**  
**Grupo de Relacionamento con el Ciudadano**

Ana María Almario Dreszer  
**Secretaria 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**

Abril de 2025



@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](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServiciodEmpleo



## Contenido

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PRESENTACIÓN .....                                                                                                               | 5         |
| 1. GLOSARIO .....                                                                                                                | 6         |
| 2. CANALES DE ATENCIÓN.....                                                                                                      | 7         |
| 3. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN .....                                                                                           | 9         |
| <b>3.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....</b>                                                                                              | <b>9</b>  |
| 3.1.1 Relación de las PQRSD, casos más reiterados, trámite y solución dada.....                                                  | 10        |
| 3.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares .....                | 11        |
| 3.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSD.....                                                 | 12        |
| <b>3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO .....</b>                                                                                       | <b>12</b> |
| 3.2.1 Relación de las PQRSD, casos más reiterados, trámite y solución dada .....                                                 | 13        |
| 3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares .....                | 14        |
| 3.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSD .....                                                | 15        |
| <b>3.3 ATENCIÓN CHAT WEB .....</b>                                                                                               | <b>15</b> |
| 3.3.1 Relación de las PQRSD, casos más reiterados, trámite y solución dada .....                                                 | 16        |
| 3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares .....                | 17        |
| 3.3.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSD .....                                                | 18        |
| <b>3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB .....</b>                                                                    | <b>18</b> |
| 3.4.1 Relación de las PQRSD, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel) 19                                     |           |
| 3.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel) ..... | 19        |
| 3.4.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSD (Primer nivel) .....                                 | 21        |
| 3.4.4 Relación de las PQRSD, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel) .....                                 | 21        |
| 3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel)..... | 22        |
| 3.4.6 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSD (Segundo nivel) .....                                | 22        |
| 3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información .....                                                   | 25        |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.5. REDES SOCIALES .....</b>                              | <b>29</b> |
| 4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....               | 32        |
| 5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS .....  | 32        |
| 6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES ..... | 36        |

## 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 enero y el 31 de marzo de 2025**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995<sup>1</sup>, Ley 1474 de 2011<sup>2</sup>, Ley 1712 de 2014<sup>3</sup>, Decreto 0103 de 2015<sup>4</sup>) 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) gestionadas durante el primer trimestre de 2025.

Adicionalmente, este informe recoge y busca resolver los hallazgos obtenidos en el marco de los diferentes ejercicios de revisión y auditoría que se adelantan al interior de la Entidad.

Asimismo, el presente documento atiende lo dispuesto en la Resolución 747 de 2018<sup>5</sup>, 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 ésta 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.**

<sup>1</sup> 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>

<sup>2</sup> 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>

<sup>3</sup> 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>

<sup>4</sup> 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>

<sup>5</sup> 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<sup>6</sup>

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 valor<sup>7</sup>:** 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.

<sup>6</sup> Como complemento, es posible consultar el Glosario de la Unidad del SPE, disponible en:

<https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/glosario>

<sup>7</sup> 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/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?t=1635182340713](https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-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, comprensible, incluyente 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 Relacionamento 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.

A partir del segundo trimestre de 2025 se llevará a cabo una actualización en la planta telefónica y en los números de extensión respectivos.

**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.

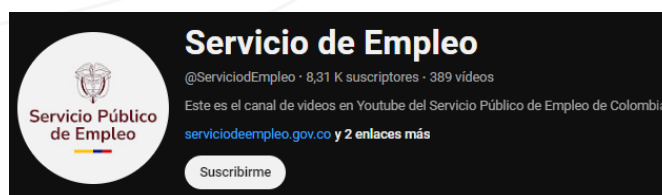
- **Instagram:** En la cuenta de Instagram se encuentran las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>



- **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.



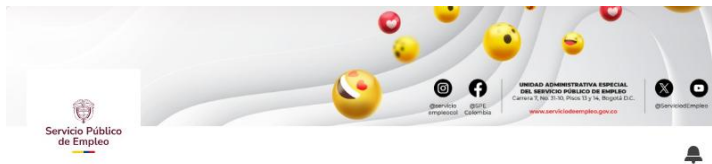
- **YouTube:** <https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo>  
En el canal oficial de YouTube de la entidad, se disponen los videos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrolladas por la Unidad del Servicio Público de Empleo.







- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/servicio-p%C3%ABlico-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](mailto:atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co) tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF. Estos correos, después 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 enero y marzo, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **86 personas**, de las cuales **18 (21%)** acudieron a la Entidad en enero; **43 (50%)** lo hicieron en febrero y **25 (29%)**, durante el mes de marzo.

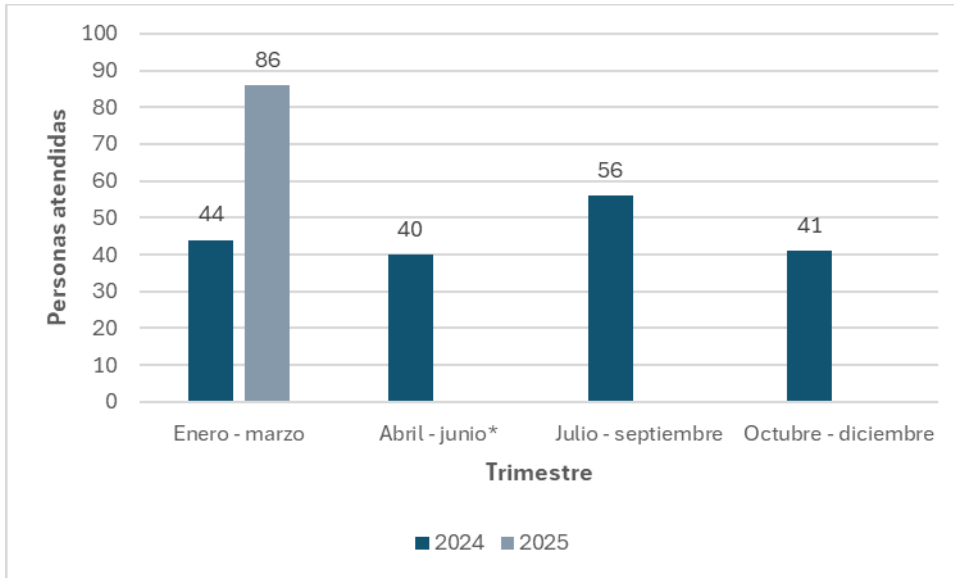
**Tabla 1**  
**Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal Presencial**

| Tipología de la solicitud        | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total     | % de participación |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| SOLICITUD DE EMPLEO              | 8         | 21        | 16        | 45        | 52,3               |
| RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA   | 3         | 10        | 2         | 15        | 17,4               |
| POSTULACIÓN A VACANTES           | 1         | 4         | 1         | 6         | 7,0                |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA        | 2         | 3         | 0         | 5         | 5,8                |
| CAMBIO DE PRESTADOR              | 2         | 0         | 1         | 3         | 3,5                |
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE        | 0         | 1         | 2         | 3         | 3,5                |
| REGISTRO HOJA DE VIDA            | 0         | 2         | 0         | 2         | 2,3                |
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD          | 0         | 1         | 1         | 2         | 2,3                |
| CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN       | 0         | 1         | 1         | 2         | 2,3                |
| ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES  | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,2                |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,2                |
| ESTADO DE LA VACANTE             | 0         | 0         | 1         | 1         | 1,2                |
| <b>Total</b>                     | <b>18</b> | <b>43</b> | <b>25</b> | <b>86</b> | <b>100,0</b>       |

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 **52,3%**, seguido por el restablecimiento de contraseña con el **17,4%** y la postulación a vacantes con **7,0%**; estos tres tipos de consulta representan el **76,7%** del total.

**Gráfico 1**  
**Número de atenciones por trimestre**  
**2024 y 2025**  
**Canal presencial**



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se puede apreciar en el gráfico 1, respecto al trimestre anterior (octubre – diciembre de 2024), se observó un incremento del **109,8%** en el número de usuarios presenciales y, un incremento del **95,5%** respecto al mismo periodo del año 2024.

### 3.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

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.

Es fundamental señalar que la respuesta a las PQRSD 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.

Por último, considerando las PQRSDF más reiteradas y con base en las recomendaciones que se pueden abstraer de las interacciones con la ciudadanía, la Secretaría General ha promovido la adopción de un plan de implementación del nuevo sistema de información SIEMPLEA<sup>8</sup> en el que, además de los equipos misionales, se cuente con la participación y aportes del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, de tal manera que se logre una apropiación armónica de las mejoras y se tengan en cuenta las situaciones que, desde la lógica de la plataforma tecnológica, experimentan los usuarios.

### 3.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF<sup>9</sup>

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

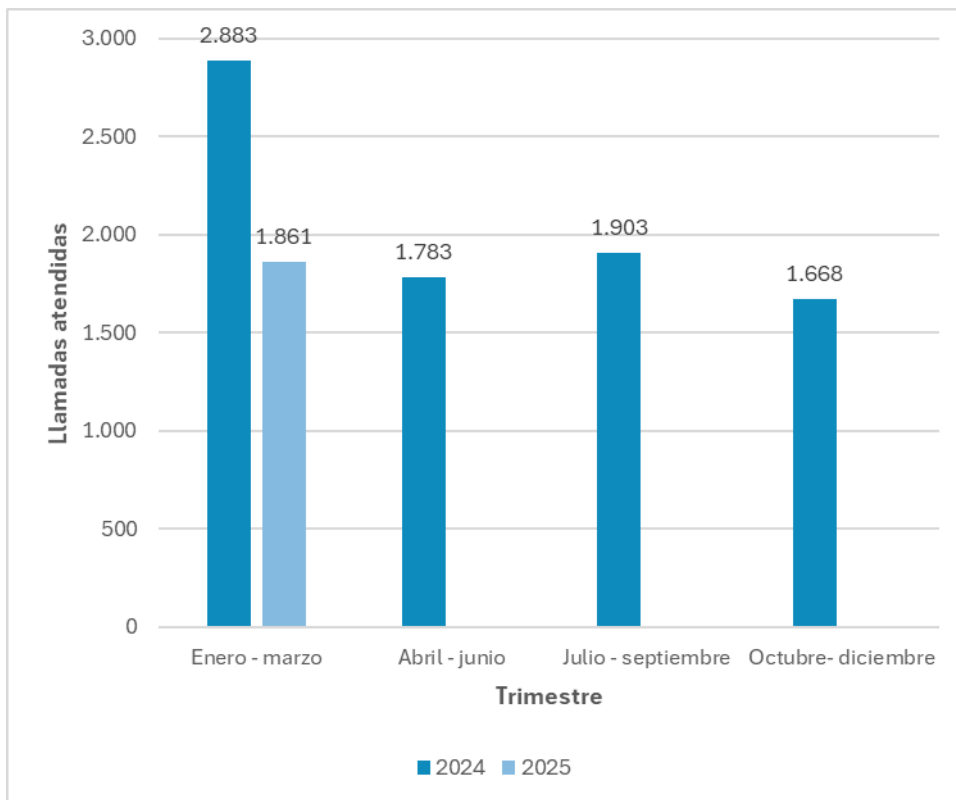
Durante el trimestre comprendido entre enero y marzo de 2025, se atendieron **1.861 llamadas**, lo que representa un **incremento del 11,6%** en comparación con las 1.668 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2024, se registró una variación negativa del 35,4%, ya que en ese periodo se atendieron 2.883 llamadas.

Lo anterior se puede ver en el siguiente gráfico que recoge el número de llamadas atendidas por trimestre para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025:

<sup>8</sup> SIEMPLEA será en nombre del nuevo sistema de información del SPE.

<sup>9</sup> 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 2**  
**Número de atenciones por trimestre**  
**2024 y 2025**  
**Canal telefónico**



Fuente: Grupo de Relacionamento 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 febrero con **712** representando el 38,3%; le sigue enero con **575** (30,9%) y, por último, marzo con **574** (30,8%).

**Tabla 2**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – febrero 2025**  
**Canal Telefónico**

| Tipología de la solicitud           | Enero      | Febrero    | Marzo      | Total        | % de participación |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------------|
| RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA      | 132        | 267        | 230        | 629          | 33,8               |
| POSTULACIÓN A VACANTES              | 85         | 124        | 87         | 296          | 15,9               |
| CAMBIO DE PRESTADOR                 | 95         | 57         | 55         | 207          | 11,1               |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA           | 70         | 72         | 56         | 198          | 10,6               |
| SOLICITUD DE EMPLEO                 | 52         | 54         | 29         | 135          | 7,3                |
| ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES     | 24         | 50         | 42         | 116          | 6,2                |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA    | 51         | 11         | 9          | 71           | 3,8                |
| CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN          | 13         | 15         | 14         | 42           | 2,3                |
| INFORMACIÓN A PRESTADOR             | 26         | 2          | 5          | 33           | 1,8                |
| CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES   | 2          | 13         | 14         | 29           | 1,6                |
| REGISTRO HOJA DE VIDA               | 4          | 19         | 6          | 29           | 1,6                |
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE           | 3          | 7          | 11         | 21           | 1,1                |
| INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO | 9          | 3          | 8          | 20           | 1,1                |
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD             | 3          | 14         | 3          | 20           | 1,1                |
| ESTADO DE LA VACANTE                | 1          | 3          | 4          | 8            | 0,4                |
| INFORMACIÓN DEL SPE                 | 3          | 0          | 0          | 3            | 0,2                |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE     | 1          | 1          | 0          | 2            | 0,1                |
| INACTIVAR CUENTA                    | 1          | 0          | 0          | 1            | 0,1                |
| REGISTRO EMPRESA                    | 0          | 0          | 1          | 1            | 0,1                |
| <b>Total</b>                        | <b>575</b> | <b>712</b> | <b>574</b> | <b>1.861</b> | <b>100,0</b>       |

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, en el que 34 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 15,9%.

### 3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

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 Relacionamiento 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.

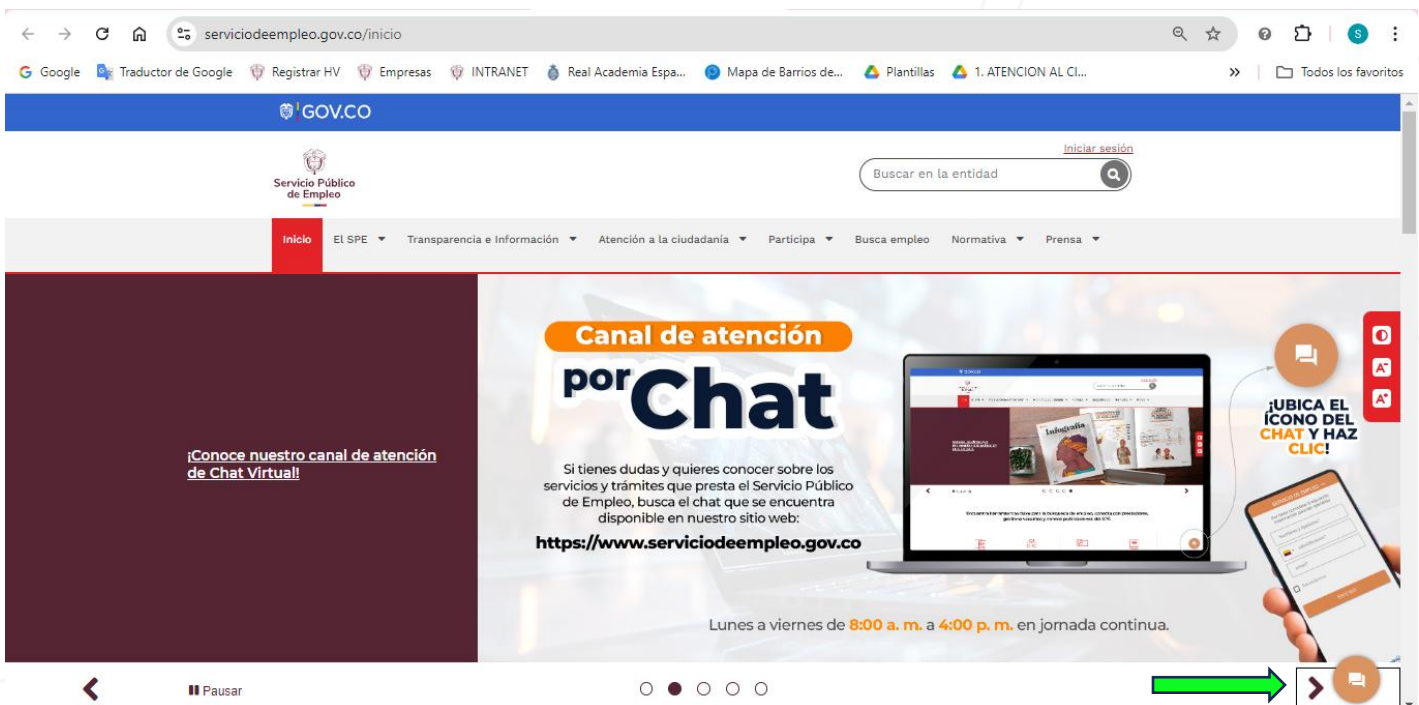
### 3.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

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 Relacionamiento con el Ciudadano en el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento 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 la consultas más reiteradas realizadas a la Entidad.

## 3.3 ATENCIÓN CHAT WEB

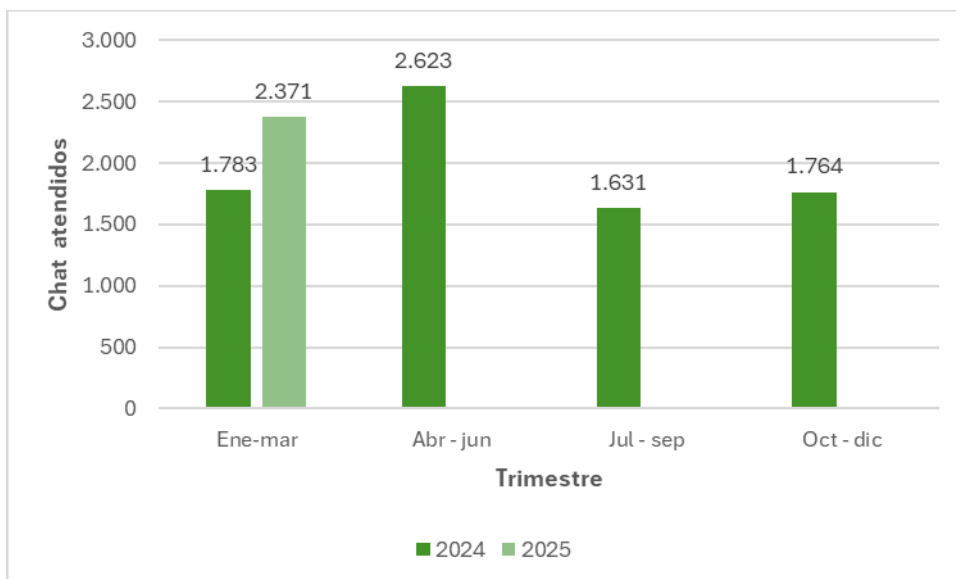
El canal de chat se encuentra disponible en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio> y se accede a él a través del ícono que se ubica en la parte inferior derecha del portal.

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





**Gráfico 3**  
**Número de atenciones por trimestre**  
**Enero – marzo 2024 y 2025**  
**Canal chat web**



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2025 se contabilizan **2.371 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un incremento del 34,4% respecto al trimestre anterior y del 33,0% con relación al mismo periodo del 2024.

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

De las 2.371 atenciones realizadas durante el primer trimestre de 2025, cuatro concentran el **63,6%** del total; el **36,4%** restante está distribuido en 18 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 23,8% de los casos, seguida por la solicitud de empleo con 15,4% y en tercer lugar la postulación a vacantes 14,9%.



**Tabla 3**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal chat**

| Tipología de la solicitud           | Enero      | Febrero    | Marzo      | Total        | % de participación |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------------|
| Restablecimiento de contraseña      | 186        | 215        | 164        | 565          | 23,8               |
| Solicitud de empleo                 | 87         | 118        | 160        | 365          | 15,4               |
| Postulación a vacantes              | 141        | 111        | 102        | 354          | 14,9               |
| Modificación Hoja de Vida           | 97         | 69         | 57         | 223          | 9,4                |
| Certificado de Inscripción          | 69         | 79         | 52         | 200          | 8,4                |
| Cambio de Prestador                 | 61         | 43         | 44         | 148          | 6,2                |
| Cierre por Inactividad              | 80         | 50         | 58         | 130          | 5,5                |
| Registro Hoja de Vida               | 41         | 31         | 35         | 107          | 4,5                |
| Peticiones de otra índole           | 42         | 22         | 27         | 91           | 3,8                |
| Asesoría para publicar vacantes     | 19         | 22         | 17         | 58           | 2,4                |
| Otra Entidad                        | 18         | 10         | 8          | 36           | 1,5                |
| Cursos, capacitaciones y talleres   | 19         | 6          | 10         | 35           | 1,5                |
| Estado de la Vacante                | 5          | 8          | 4          | 17           | 0,7                |
| Información General de la página    | 12         | 2          | 0          | 14           | 0,6                |
| Inactivar Cuenta                    | 5          | 2          | 1          | 8            | 0,3                |
| Registro Empresa                    | 3          | 3          | 1          | 7            | 0,3                |
| Información Prestador               | 1          | 1          | 2          | 4            | 0,2                |
| Información sobre Centros de Empleo | 0          | 1          | 2          | 3            | 0,1                |
| Declinar Oferta Laboral             | 2          | 0          | 0          | 2            | 0,1                |
| Información del SPE                 | 2          | 0          | 0          | 2            | 0,1                |
| Pruebas                             | 1          | 0          | 0          | 1            | 0,0                |
| Radicar PQRDSF                      | 0          | 0          | 1          | 1            | 0,0                |
| <b>Total general</b>                | <b>891</b> | <b>793</b> | <b>745</b> | <b>2.371</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

### 3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

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.

### 3.3.3 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 se han adelantado algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre la consultas más reiteradas realizadas a la Entidad<sup>10</sup>.

## 3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB

Las PQRSDF que se reciben a través del formulario web<sup>11</sup> y del correo electrónico [atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co](mailto: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:

<sup>10</sup> 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.

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

**Tabla 4**  
**Plantilla de validación de PQRSDF**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web**

| Fuente de información              | Enero | Febrero | Marzo | Total |
|------------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| Reporte GESDOC                     | 614   | 559     | 498   | 1.671 |
| Primer Nivel de Servicio (N1) GRC  | 562   | 503     | 441   | 1.506 |
| Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC | 52    | 56      | 57    | 165   |
| N1+N2                              | 614   | 559     | 498   | 1.671 |
| 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 **1.671 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **1.506 en el primer nivel**, es decir el **90,1%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 165 peticiones**, representando el **9,9%**.

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

Entre enero y marzo se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **1.506 peticiones de primer nivel**. De estas, 562 (37,3%) se recibieron en enero; 503 (33,4%) en febrero y, 441 (29,3%) en marzo. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDF según la tipología de la solicitud.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 24,4% de las peticiones de primer nivel tuvo que ver con solicitudes de empleo; seguida por el restablecimiento de contraseña (17,3%), traslados a otra entidad (16,9%) y modificación de hoja de vida (11,8%). Estas cuatro tipologías recogen el 70,5% del total del periodo.

#### 3.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel)

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 y lo corrido de 2025 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.

Así las cosas y como ya se ha anotado, gracias a las recomendaciones derivadas de la información ciudadana, se prevé que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano participe en distintas instancias internas y de toma de decisiones aportando los insumos y acercando la voz de los usuarios como entrada para las mejoras que se puedan generar de cara a la misionalidad de la Entidad y las soluciones que se vienen implementando en diferentes frentes de acción.

**Tabla 5**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web primer nivel**

| Tipología de la solicitud           | Enero      | Febrero    | Marzo      | Total        | % de participación |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------------|
| SOLICITUD DE EMPLEO                 | 164        | 111        | 93         | 368          | 24,4               |
| RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA      | 95         | 97         | 68         | 260          | 17,3               |
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD             | 51         | 103        | 101        | 255          | 16,9               |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA           | 78         | 50         | 50         | 178          | 11,8               |
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE           | 26         | 24         | 27         | 77           | 5,1                |
| POSTULACIÓN A VACANTES              | 21         | 28         | 24         | 73           | 4,8                |
| RESOLUCIONES CERREM                 | 40         | 12         | 6          | 58           | 3,9                |
| CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN          | 15         | 19         | 12         | 46           | 3,1                |
| CAMBIO DE PRESTADOR                 | 15         | 14         | 10         | 39           | 2,6                |
| ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES     | 17         | 9          | 11         | 37           | 2,5                |
| REGISTRO HOJA DE VIDA               | 10         | 4          | 9          | 23           | 1,5                |
| ESTADO DE LA VACANTE                | 3          | 5          | 9          | 17           | 1,1                |
| CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES   | 5          | 3          | 5          | 13           | 0,9                |
| POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL        | 5          | 3          | 2          | 10           | 0,7                |
| REGISTRO EMPRESA                    | 2          | 5          | 3          | 10           | 0,7                |
| INFORMACIÓN AUTORIZACIONES          | 2          | 3          | 2          | 7            | 0,5                |
| INACTIVAR CUENTA                    | 0          | 4          | 2          | 6            | 0,4                |
| INFORMACIÓN DEL SPE                 | 4          | 1          | 1          | 6            | 0,4                |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA    | 2          | 2          | 2          | 6            | 0,4                |
| HABEAS DATA                         | 1          | 3          | 0          | 4            | 0,3                |
| INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO | 3          | 0          | 0          | 3            | 0,2                |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE     | 1          | 1          | 0          | 2            | 0,1                |
| INFORMACIÓN PRESTADOR               | 0          | 0          | 3          | 3            | 0,2                |
| PROGRAMA DE GOBIERNO                | 1          | 1          | 0          | 2            | 0,1                |
| DECLINAR OFERTA LABORAL             | 0          | 0          | 1          | 1            | 0,1                |
| GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES       | 0          | 1          | 0          | 1            | 0,1                |
| PRÁCTICAS LABORALES                 | 1          | 0          | 0          | 1            | 0,1                |
| <b>Total general</b>                | <b>562</b> | <b>503</b> | <b>441</b> | <b>1.506</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

### 3.4.3 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.

### 3.4.4 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)

Durante el primer trimestre de 2025, se canalizaron **165 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver, el 47,9% 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 enero se canalizaron **52 peticiones (31,5%)**, en febrero **56 (33,9%)** y en marzo **57 (34,5%)**.

**Tabla 6**  
**Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel**

| Tipología de la solicitud        | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total      | % de participación |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE        | 21        | 33        | 25        | 79         | 47,9               |
| INFORMACIÓN DEL SPE              | 10        | 13        | 18        | 41         | 24,8               |
| HÁBEAS DATA                      | 4         | 1         | 5         | 10         | 6,1                |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA        | 5         | 0         | 1         | 6          | 3,6                |
| SOLICITUD DE EMPLEO              | 1         | 2         | 2         | 5          | 3,0                |
| GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES    | 1         | 3         | 1         | 5          | 3,0                |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA | 3         | 1         | 0         | 4          | 2,4                |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE  | 1         | 1         | 1         | 3          | 1,8                |
| POSTULACIÓN A VACANTES           | 1         | 1         | 0         | 2          | 1,2                |
| INFORMACIÓN DE PRESTADOR         | 0         | 1         | 1         | 2          | 1,2                |
| CAMBIO DE PRESTADOR              | 0         | 0         | 1         | 1          | 0,6                |
| ESTADO DE LA VACANTE             | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,6                |
| INACTIVAR CUENTA                 | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,6                |
| INFORMACIÓN AUTORIZACIONES       | 0         | 0         | 1         | 1          | 0,6                |
| INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EM  | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,6                |
| POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL     | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,6                |
| REGISTRO HOJA DE VIDA            | 1         | 0         | 0         | 1          | 0,6                |
| PROGRAMA DE GOBIERNO             | 0         | 0         | 1         | 1          | 0,6                |
| <b>Total general</b>             | <b>52</b> | <b>56</b> | <b>57</b> | <b>165</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

### 3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSD más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel)

Además de lo mencionado en líneas precedentes, con el fin de poder tipificar de una manera más precisa los requerimientos de la Ciudadanía, la Secretaría General, a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y el Grupo Administrativo, se ha propuesto actualizar y mejorar el formulario de captura de PQRSDF dispuesto en la página de web de la Entidad, para lo cual, durante el primer trimestre inició un trabajo con el proveedor del sistema de gestión documental para lograr una herramienta actualizada que facilite la aplicación por parte de los usuarios y la gestión de información por parte de la Unidad del SPE.

### 3.4.6 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**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel**

| Dependencias                                 | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total      | % de participación |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| Subdirección Promoción                       | 13        | 27        | 26        | 66         | 40,0               |
| Subdirección de Desarrollo y Tecnología      | 20        | 5         | 13        | 38         | 23,0               |
| Subdirección de Administración y Seguimiento | 13        | 8         | 9         | 30         | 18,2               |
| Secretaría General                           | 4         | 15        | 8         | 27         | 16,4               |
| Dirección General                            | 2         | 1         | 1         | 4          | 2,4                |
| <b>Total general</b>                         | <b>52</b> | <b>56</b> | <b>57</b> | <b>165</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Las tablas 8 a 12, muestran la tipología de las solicitudes de segundo nivel gestionadas por las distintas dependencias durante el trimestre enero - marzo de 2025.

**Tabla 8**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Subdirección de Promoción**

| Tipología de la solicitud        | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total     | % de participación |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE        | 6         | 13        | 13        | 32        | 48,5               |
| INFORMACIÓN DEL SPE              | 2         | 8         | 8         | 18        | 27,3               |
| GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES    | 0         | 3         | 1         | 4         | 6,1                |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA        | 1         | 0         | 1         | 2         | 3,0                |
| POSTULACIÓN A VACANTES           | 1         | 1         | 0         | 2         | 3,0                |
| SOLICITUD DE EMPLEO              | 0         | 1         | 1         | 2         | 3,0                |
| CAMBIO DE PRESTADOR              | 0         | 0         | 1         | 1         | 1,5                |
| ESTADO DE LA VACANTE             | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,5                |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE  | 0         | 1         | 0         | 1         | 1,5                |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,5                |
| INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EM  | 1         | 0         | 0         | 1         | 1,5                |
| INFORMACIÓN DE PRESTADOR         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1,5                |
| <b>Total general</b>             | <b>13</b> | <b>27</b> | <b>26</b> | <b>66</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

**Tabla 9**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

| Tipología de la solicitud        | Enero     | Febrero  | Marzo     | Total     | % de participación |
|----------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|--------------------|
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE        | 6         | 3        | 6         | 15        | 39,5               |
| HABEAS DATA                      | 4         | 1        | 5         | 10        | 26,3               |
| MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA        | 4         | 0        | 0         | 4         | 10,5               |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA | 2         | 1        | 0         | 3         | 7,9                |
| INFORMACIÓN DEL SPE              | 0         | 0        | 2         | 2         | 5,3                |
| INACTIVAR CUENTA                 | 1         | 0        | 0         | 1         | 2,6                |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE  | 1         | 0        | 0         | 1         | 2,6                |
| REGISTRO HOJA DE VIDA            | 1         | 0        | 0         | 1         | 2,6                |
| GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES    | 1         | 0        | 0         | 1         | 2,6                |
| <b>Total general</b>             | <b>20</b> | <b>5</b> | <b>13</b> | <b>38</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano



**Tabla 10**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Subdirección de Administración y Seguimiento**

| Tipología de la solicitud       | Enero     | Febrero  | Marzo    | Total     | % de participación |
|---------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| INFORMACIÓN DEL SPE             | 5         | 4        | 5        | 14        | 46,7               |
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE       | 7         | 4        | 2        | 13        | 43,3               |
| INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE | 0         | 0        | 1        | 1         | 3,3                |
| INFORMACIÓN AUTORIZACIONES      | 0         | 0        | 1        | 1         | 3,3                |
| POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL    | 1         | 0        | 0        | 1         | 3,3                |
| <b>Total general</b>            | <b>13</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>30</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

**Tabla 11**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Secretaría General**

| Tipología de la solicitud | Enero    | Febrero   | Marzo    | Total     | % de participación |
|---------------------------|----------|-----------|----------|-----------|--------------------|
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE | 2        | 12        | 4        | 18        | 66,7               |
| INFORMACIÓN DEL SPE       | 1        | 1         | 3        | 5         | 18,5               |
| SOLICITUD DE EMPLEO       | 1        | 1         | 1        | 3         | 11,1               |
| INFORMACIÓN DE PRESTADOR  | 0        | 1         | 0        | 1         | 3,7                |
| <b>Total general</b>      | <b>4</b> | <b>15</b> | <b>8</b> | <b>27</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

**Tabla 12**  
**Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud**  
**Enero – marzo 2025**  
**Dirección General**

| Tipología de la solicitud | Enero    | Febrero  | Marzo    | Total     | % de participación |
|---------------------------|----------|----------|----------|-----------|--------------------|
| INFORMACIÓN DEL SPE       | 2        | 0        | 0        | 11        | 68,8               |
| PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE | 0        | 1        | 0        | 4         | 25,0               |
| PROGRAMA DE GOBIERNO      | 0        | 0        | 1        | 1         | 6,3                |
| <b>Total general</b>      | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>16</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano



### 3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

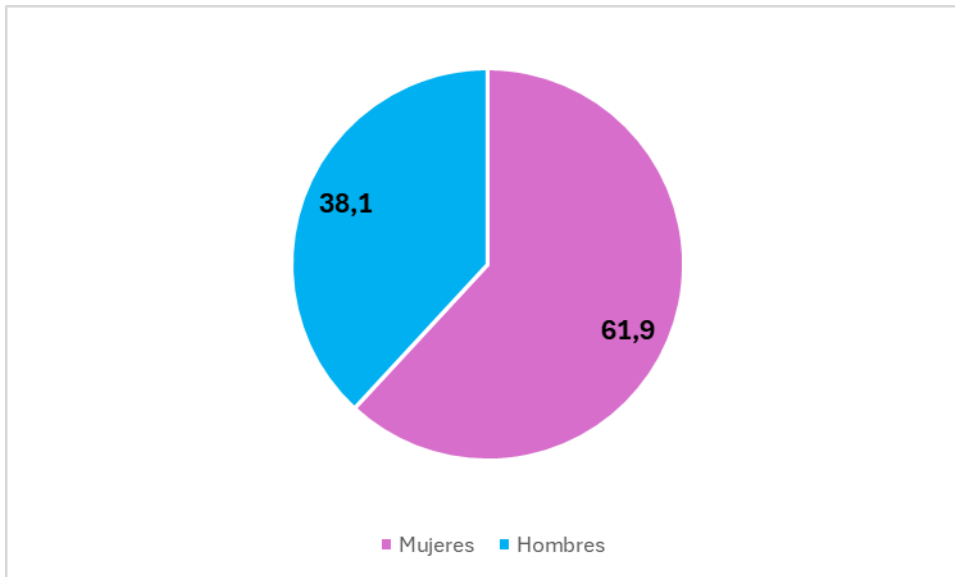
Durante el primer trimestre de 2025 se identificó que el **61,9%** de las personas que realizaron solicitudes fueron **mujeres** y el **38,1%** **hombres**. Resulta pertinente anotar que el **89,8%** de las interacciones contabilizadas por este canal, las suscriben **personas naturales** identificadas principalmente con cédula de ciudadanía, con bajos porcentajes de participación de ciudadanos que se identifican con Documento Nacional de Identificación, Cédula de Extranjería y Pasaporte; el **8,7%** restante corresponde a interacciones generadas por **personas jurídicas (empresas)**.

#### Gráfico 4

Distribución por sexo de las personas que consultan Unidad del Servicio Público de Empleo

Enero – marzo 2025

Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento 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 53,9% residen en tres departamentos: Bogotá D.C., (35,7%) Antioquia (10,1%) y Cauca (8,2%).

**Tabla 13**  
**Relación de peticiones por departamento de origen del peticionario**  
**Enero – marzo 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web**

| Departamento       | Total | %     |
|--------------------|-------|-------|
| BOGOTÁ D.C.        | 596   | 35,7  |
| ANTIOQUIA          | 168   | 10,1  |
| CAUCA              | 137   | 8,2   |
| META               | 90    | 5,4   |
| VALLE DEL CAUCA    | 85    | 5,1   |
| BOLÍVAR            | 75    | 4,5   |
| CUNDINAMARCA       | 73    | 4,4   |
| SANTANDER          | 72    | 4,3   |
| ATLÁNTICO          | 66    | 3,9   |
| BOYACÁ             | 40    | 2,4   |
| CASANARE           | 39    | 2,3   |
| NORTE DE SANTANDER | 39    | 2,3   |
| HUILA              | 30    | 1,8   |
| TOLIMA             | 24    | 1,4   |
| CALDAS             | 20    | 1,2   |
| NARIÑO             | 20    | 1,2   |
| RISARALDA          | 19    | 1,1   |
| CÓRDOBA            | 17    | 1,0   |
| CESAR              | 16    | 1,0   |
| MAGDALENA          | 14    | 0,8   |
| CHOCÓ              | 6     | 0,4   |
| PUTUMAYO           | 6     | 0,4   |
| LA GUAJIRA         | 5     | 0,3   |
| SUCRE              | 5     | 0,3   |
| QUINDÍO            | 4     | 0,2   |
| CAQUETÁ            | 3     | 0,2   |
| ARAUCA             | 2     | 0,1   |
| Total              | 1.671 | 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

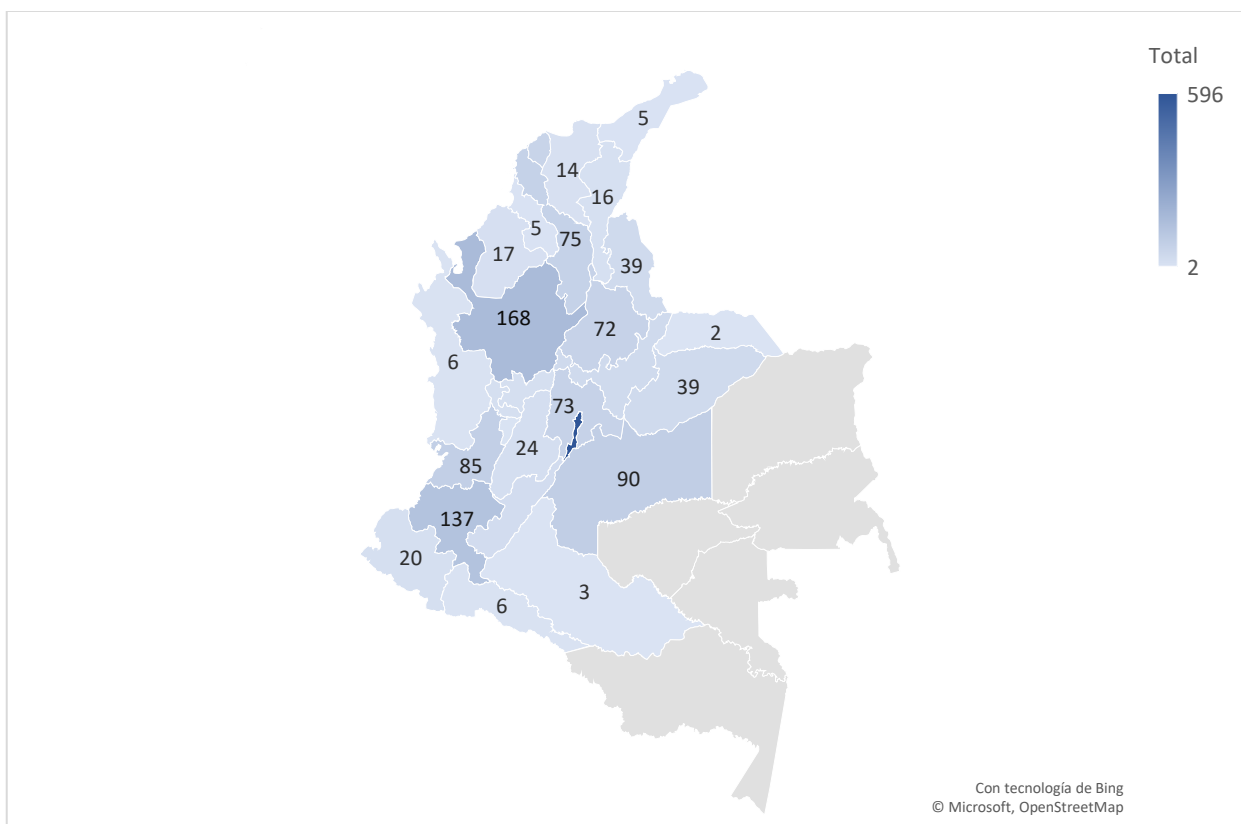
conocimiento de este equipo técnico los datos y la información relacionada, para que, de ser necesario, se adopten acciones desde el trabajo de asistencia técnica que este equipo lidera.

### Gráfico 5

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

**Enero – marzo 2025**

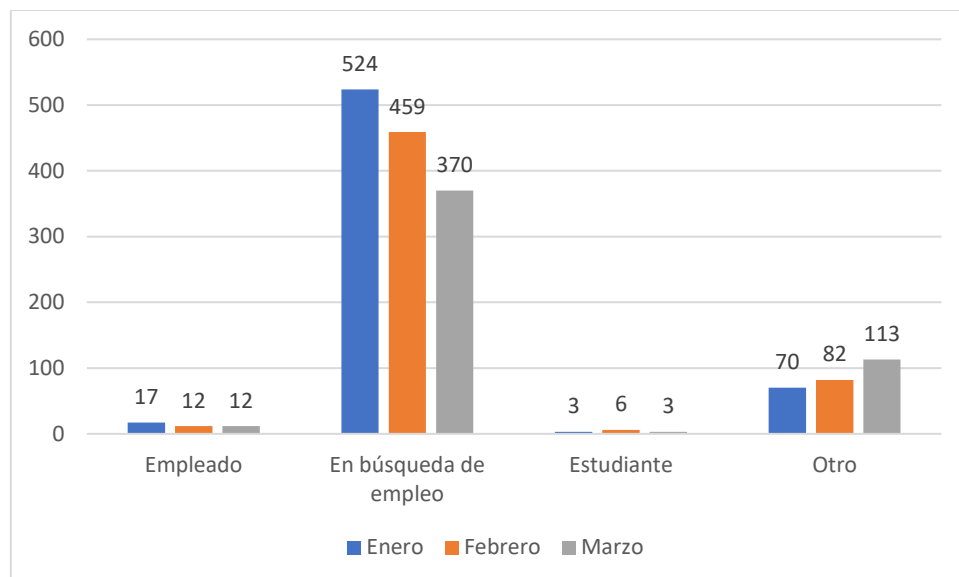
**Canal correo electrónico y formulario web**



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 (81,0%).

**Gráfico 6**  
**Situación laboral de las y los ciudadanos que radicaron PQRSDF**  
**Enero – marzo 2025**  
**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 enero – marzo de 2025, el **chat** fue el canal con más volumen de usuarios (**2.371**), seguido por el canal **telefónico** (**1.861**). En tercer lugar, se ubica la opción de correo electrónico y formulario web (**1.671**) y, finalmente, el canal presencial con **86** visitas durante el periodo analizado.

**Tabla 14**  
**Relación de peticiones por trimestre según canal**  
**I trimestre 2025**  
**Canal correo electrónico y formulario web**

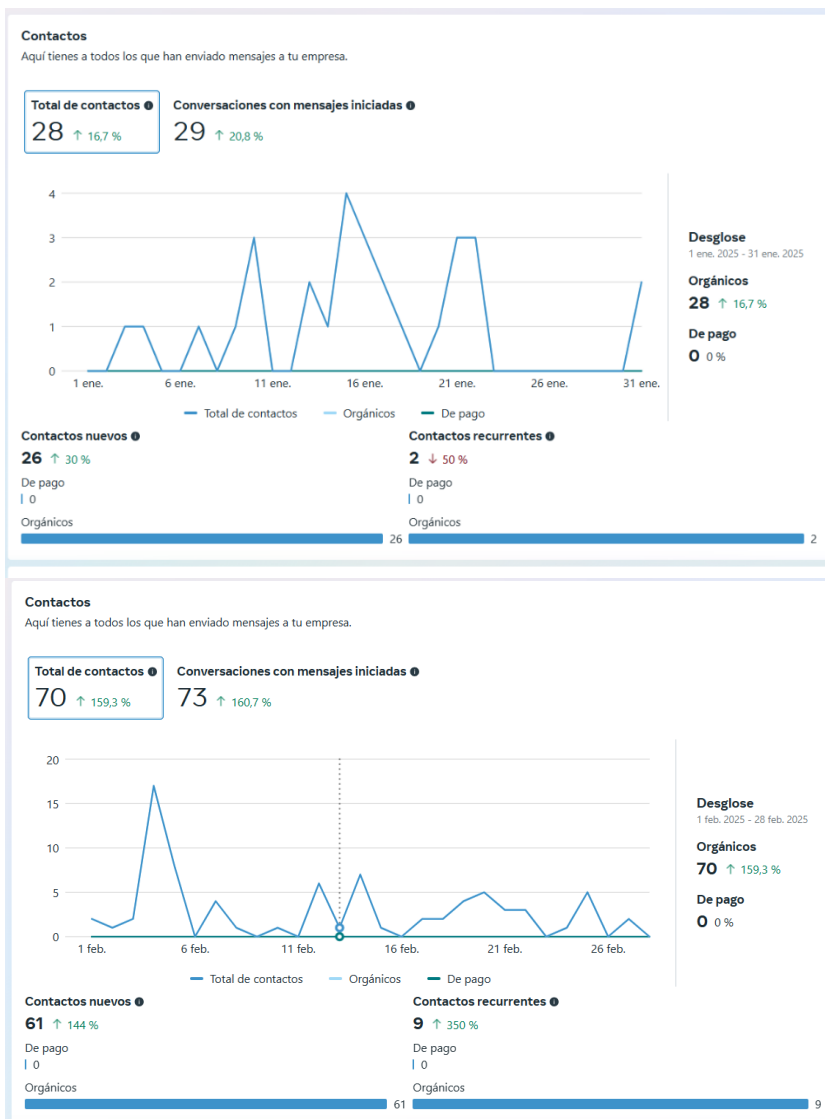
| Canal de atención                   | I Trimestre | Total | % de participación |
|-------------------------------------|-------------|-------|--------------------|
| Presencial                          | 86          | 86    | 1,4                |
| Telefónico                          | 1.861       | 1.861 | 31,1               |
| Chat Web                            | 2.371       | 2.371 | 39,6               |
| Formulario Web + Correo Electrónico | 1.671       | 1.671 | 27,9               |
| Total                               | 5.989       | 5.989 | 100,0              |

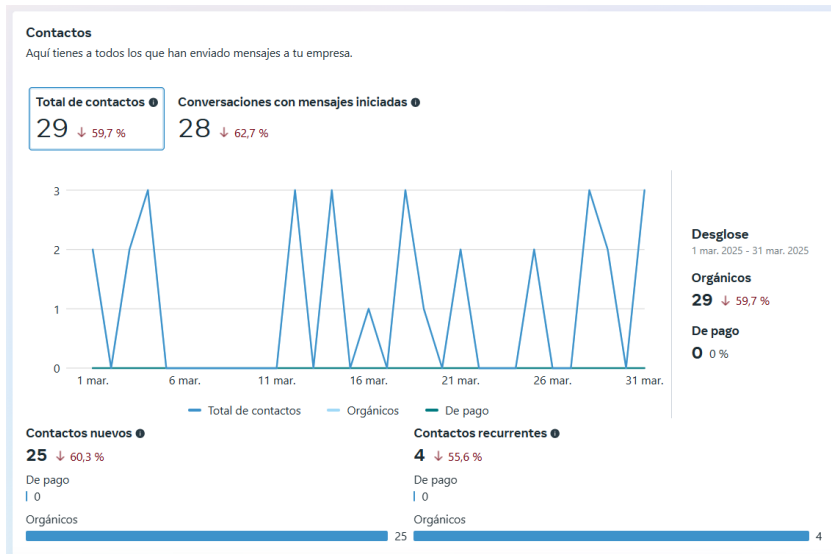
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

### 3.5. REDES SOCIALES

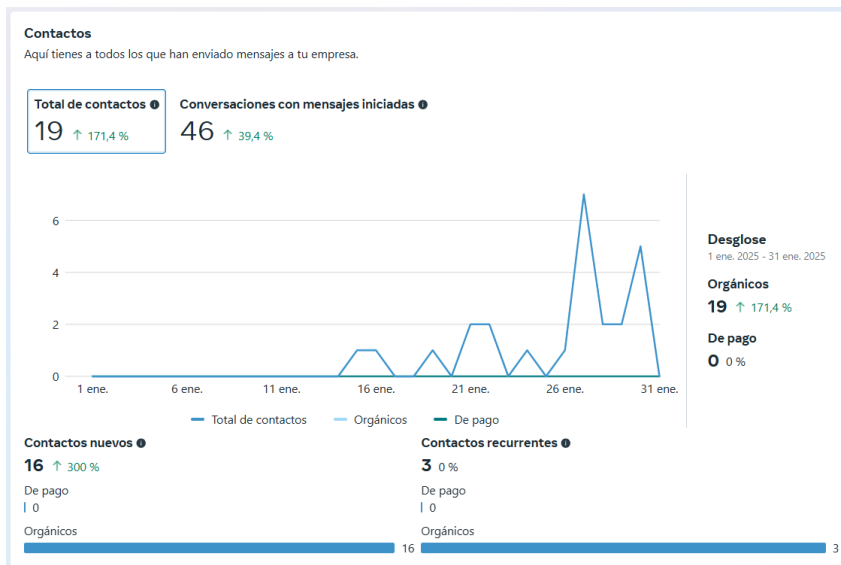
Para el primer trimestre de 2025, por medio las redes sociales, la Dirección General, a través de su Asesora de Comunicaciones, informa que se tuvieron **296 interacciones**, de las cuales, las principales consultas realizadas a la Unidad del Servicio Público de Empleo tienen como objetivo buscar orientación y obtener información sobre oportunidades de empleo.

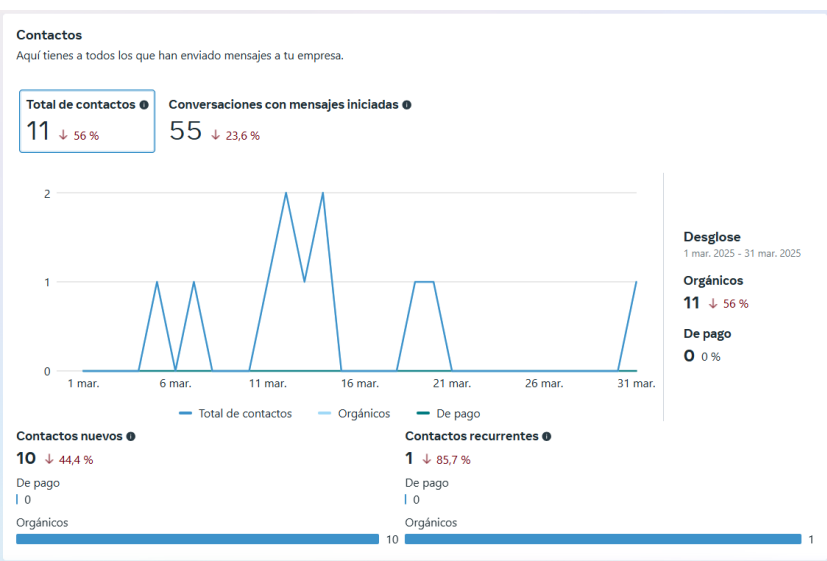
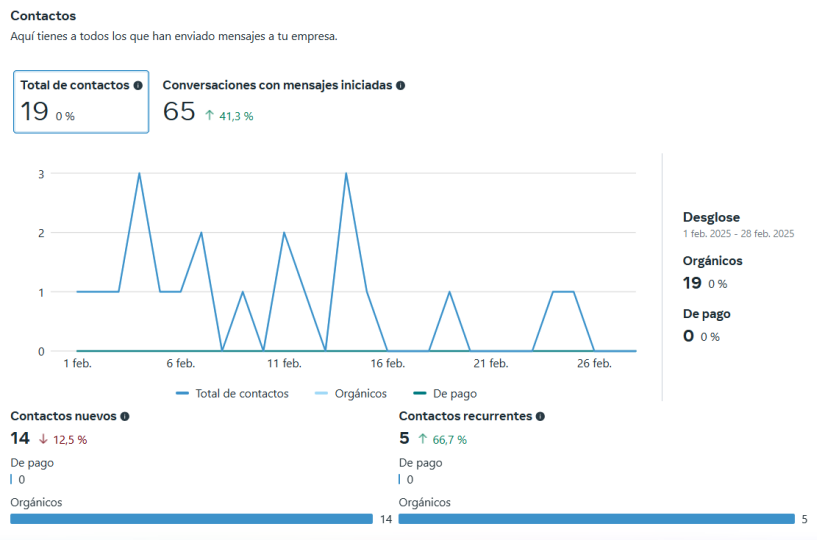
| Facebook | Enero | Febrero | Marzo | Total de conversaciones iniciadas |
|----------|-------|---------|-------|-----------------------------------|
|          | 29    | 73      | 28    | 130                               |



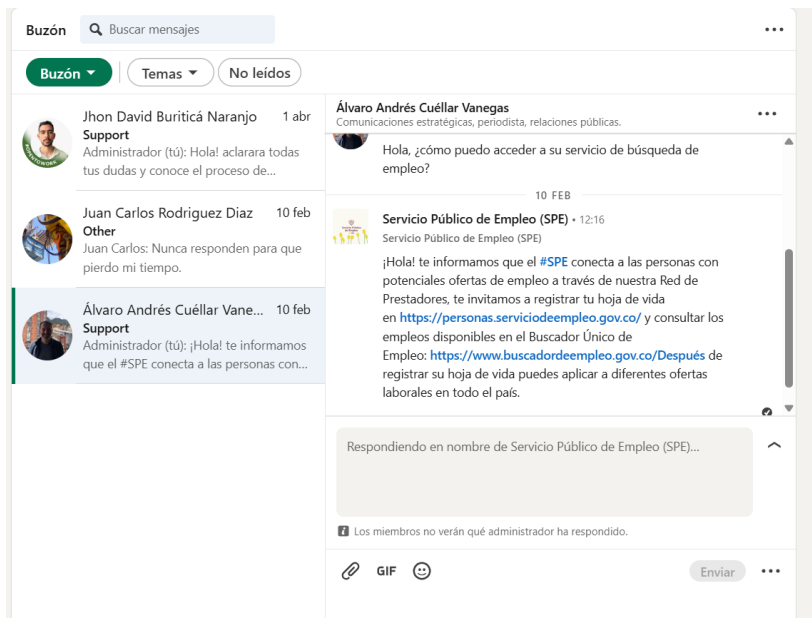


| Instagram | Enero | Febrero | Marzo | Total de conversaciones iniciadas |
|-----------|-------|---------|-------|-----------------------------------|
|           | 46    | 65      | 55    | 166                               |





Durante el mes de febrero, a través de LinkedIn se tuvieron dos interacciones relacionadas con información sobre oportunidades de empleo.



Es importante destacar que, para las redes sociales X y YouTube no se cuenta con consultas de usuarios<sup>12</sup> 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 primer trimestre del año, se recibieron en total **1.671 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 Relacionamento con el Ciudadano, durante el 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 Ciudadanía](#). El instrumento empezó a implementarse en el mes de septiembre y tuvo algunos ajustes durante los primeros días de octubre.

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

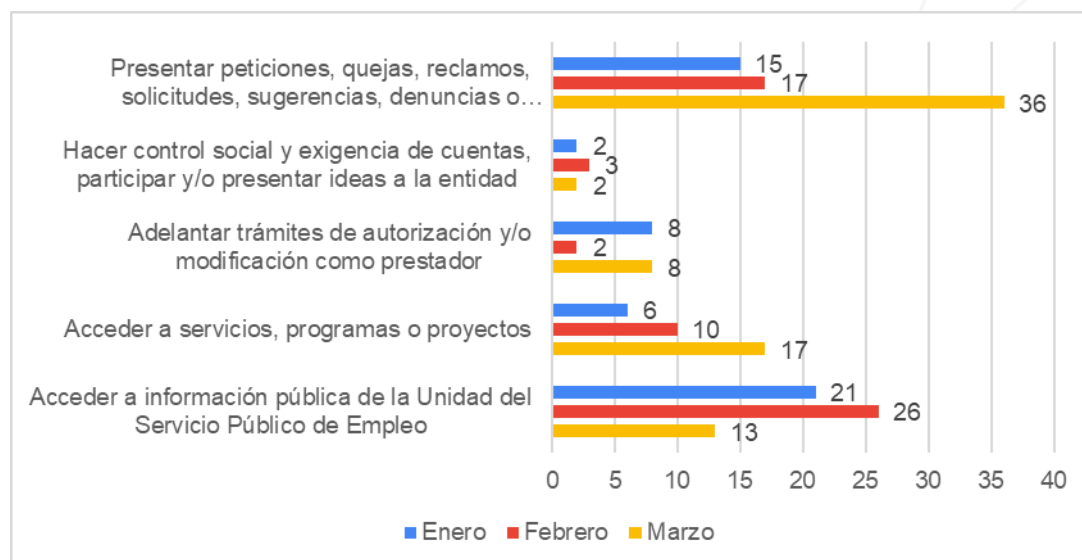


Así las cosas, con base en la información recaudada con la Encuesta de Atención a la Ciudadanía se pueden resaltar los siguientes resultados para el primer trimestre de 2025:

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 primer trimestre de 2025, el 36,6%** de las interacciones con la entidad se dio con el fin de **Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF)**, seguido por aquellas que buscaban **Acceder a información pública de la Unidad del Servicio Público de Empleo (32,3%)**; en tercer lugar se ubican las interacciones motivadas por la necesidad de **Acceder a servicios, programas o proyectos (17,7%)**.

El gráfico 7 muestra la cantidad de respuestas por mes, según las opciones de respuesta dispuestas en la encuesta.

**Gráfico 7**  
**Motivos de relacionamiento con la Entidad (frecuencia)**  
**Enero – marzo 2025**



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Como se puede observar en la tabla 15, 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 15**  
**Relación de peticiones por mes según canal**  
**Enero – marzo 2025**

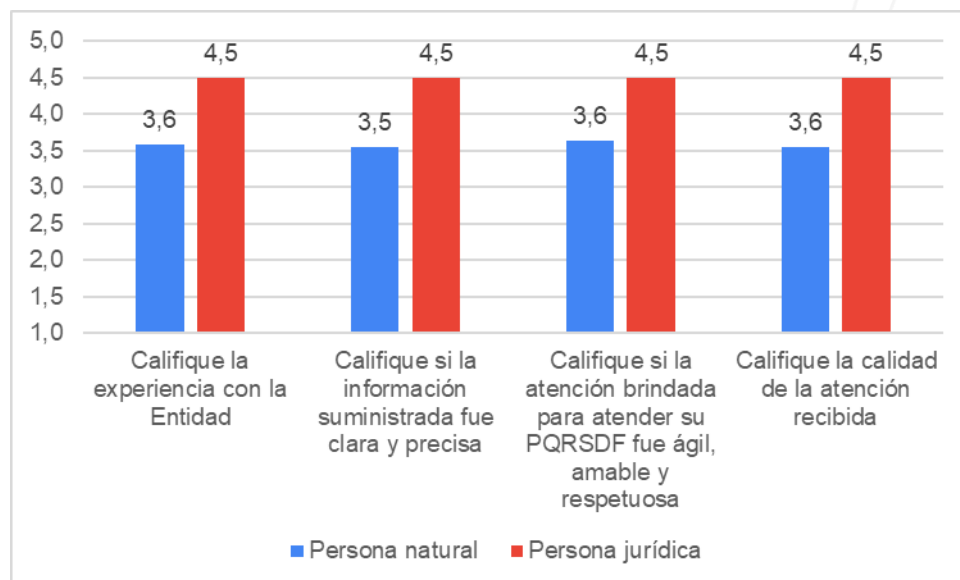
| ¿Por cuál canal formuló su solicitud? | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total general | %            |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|--------------|
| Virtual – Chat                        | 27        | 29        | 28        | 84            | 45,2         |
| Correo electrónico                    | 16        | 13        | 32        | 61            | 32,8         |
| Virtual – Formulario web              | 3         | 6         | 5         | 14            | 7,5          |
| Presencial                            | 3         | 3         | 7         | 13            | 7,0          |
| Teléfono                              | 3         | 4         | 4         | 11            | 5,9          |
| Redes Sociales                        | 0         | 3         | 0         | 3             | 1,6          |
| <b>Total general</b>                  | <b>52</b> | <b>58</b> | <b>76</b> | <b>186</b>    | <b>100,0</b> |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Durante el primer trimestre de 2025, la Encuesta fue diligenciada por un **96,8%** de **personas naturales** y **3,2%** **personas jurídicas**.

El **58,6%** de las personas (naturales y jurídicas) indicó que la entidad **si resolvió su solicitud**; el **41,4%** manifestó que la entidad **no resolvió su solicitud**.

**Gráfico 8**  
**Calificaciones atributos del servicio**  
**Enero – marzo 2025**

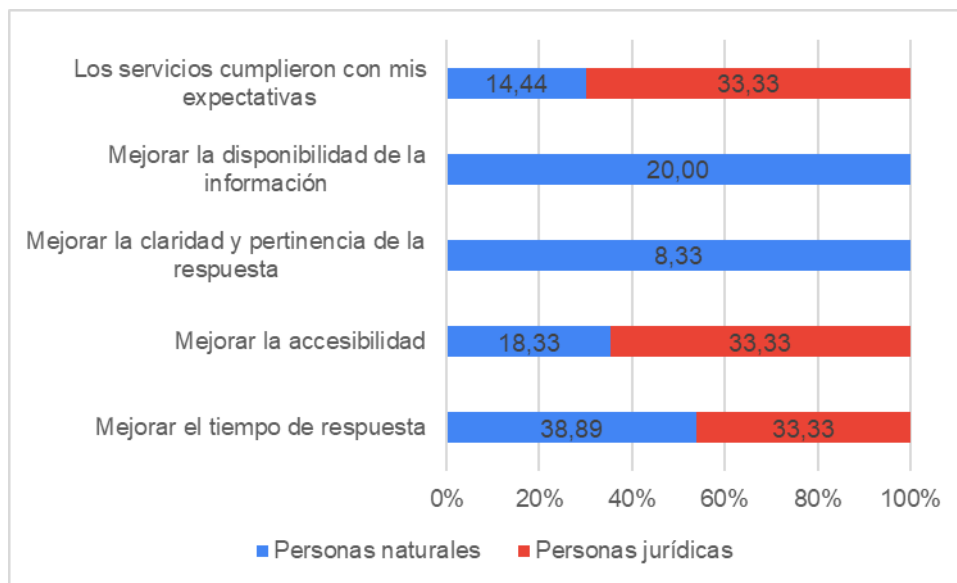


Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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 9.

**Gráfico 9**  
**Recomendaciones para mejorar la atención**  
**Enero – marzo 2025**

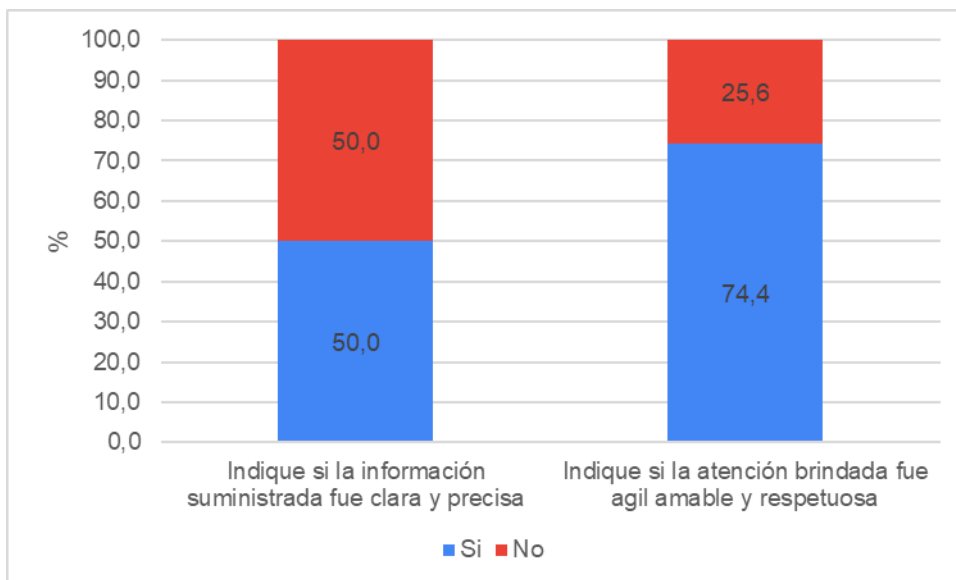


Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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)*. Las personas jurídicas que respondieron la encuesta no seleccionaron las opciones “Mejorar la disponibilidad de la información” ni “Mejorar la claridad y pertinencia de la respuesta” por esto en el gráfico solo se observan respuestas de personas naturales.

Para estas preguntas, se logró tener un promedio de 51 respuestas, con los siguientes resultados:

**Gráfico 10**  
**Respuestas encuesta canal telefónico**  
**Enero – marzo 2025**



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

## 6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

A partir de la información recopilada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las interacciones del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, la Secretaría General ha identificado las tipologías de las peticiones. Considerando el rol y los alcances de los equipos internos para responder de fondo, la Secretaría ha liderado diversas acciones 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, es así como, en el marco del Plan de Acción

Institucional, se incluyó un informe (Tabla 16) que da cuenta de las acciones y actividades de articulación en las que, con base en los diferentes insumos derivados del relacionamiento con la ciudadanía, el cual soporta el compromiso y la importancia de la voz de los usuarios para la gestión misional de la Entidad.

**Tabla 16**

**Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano  
Enero – marzo 2025**

| Mes            | Fecha     | Temática de la reunión                                              | Actores-Participantes                                                                                                                                                                     | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|-----------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Enero</b>   | 20/1/2025 | Proyecto para implementación de un Chatbot                          | Secretaría General<br>Subdirección de Promoción<br>Intelcol SAS (proveedor)<br>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano                                                                  | Esta reunión se llevó a cabo con el fin de conocer las necesidades observadas por la Subdirección de Promoción respecto a la implementación de un Chatbot, para lo cual desde la Secretaría General se sumó al proveedor de servicios de telefonía IP y Chatweb, para iniciar un acercamiento que facilite y maximice los esfuerzos relacionados con tema. |
| <b>Enero</b>   | 22/1/2025 | Preparación de anexo técnico para contrato de telefonía y chat 2025 | Subdirección de Tecnología<br>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano                                                                                                                   | Reunión entre áreas para la preparación del anexo técnico para los pliegos de la contratación de este servicio durante 2025.                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Febrero</b> | 13/2/2025 | Primera Mesa Técnica del Modelo de Asistencia Técnica 2025          | Subdirección de Promoción<br>Subdirección de Administración y Seguimiento<br>Subdirección General<br>Dirección General<br>Secretaría General<br>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano | El propósito de este espacio es retomar el trabajo que se realizó en las mesas técnicas realizadas la vigencia pasada y promover la articulación y delimitación de roles de las áreas.                                                                                                                                                                     |
| <b>Febrero</b> | 14/2/2025 | Mesa de trabajo PTEP                                                | Planeación<br>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano                                                                                                                                   | Mesa de trabajo para definir plan de trabajo frente a las acciones conjuntas del Plan de transparencia y Ética Pública.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Febrero</b> | 17/2/2025 | Revisar anexo PTEP                                                  | Planeación<br>Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano                                                                                                                                   | Se realizó socialización de la estructura de anexo del Plan De Transparencia y Ética Pública para posterior diligenciamiento y envío de comentarios.                                                                                                                                                                                                       |

| Mes            | Fecha     | Temática de la reunión                                 | Actores-Participantes                                                 | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|-----------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Febrero</b> | 18/2/2025 | Revisión documento tratamiento datos personales        | Secretaría General<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano        | En el marco de un ejercicio de articulación con la Dirección General, el GRC participó en la revisión de un proyecto de circular dirigido a prestadores sobre tratamiento de datos personales.                                                                                                                       |
| <b>Febrero</b> | 18/2/2025 | Socialización informes PQRS                            | Toda la entidad                                                       | Como parte del plan interno de capacitación, el GRC con el ciudadano realizó la primera socialización de informes de PQRS, en la que se contó con una nutrida participación de personal de la Unidad.                                                                                                                |
| <b>Febrero</b> | 20/2/2025 | Jornada de Alistamiento y Lineamientos de Trabajo 2025 | Delegados de todas las áreas                                          | Presentar el trabajo que se realizará desde Planeación en 2025. Durante este espacio, se socializaron los lineamientos de trabajo conjunto, fechas clave para reportes, planes de gestión y otros aspectos relevantes.                                                                                               |
| <b>Febrero</b> | 21/2/2025 | Avances del Chatbot                                    | Subdirección de Promoción<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano | En esta sesión de articulación se trataron los siguientes temas:<br>1. Cotización de la herramienta.<br>2. Identificación de entidades que serían proveedores de información y alianzas existentes o necesarias.<br>3. Pasos a seguir                                                                                |
| <b>Febrero</b> | 25/2/2025 | Encuentro Secretaría General - Dirección General       | Dirección General<br>Secretaría General                               | En esta sesión se realizó una presentación de cierre de la directora Paula Herrera y se socializó la hoja de ruta de los diferentes equipos. En el marco de este ejercicio, desde el GRC se promovió la necesidad de hacer parte a toda la entidad en el proceso de implementación del nuevo Sistema de Información. |

| Mes            | Fecha     | Temática de la reunión                                        | Actores-Participantes                                                                                                                     | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-----------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Febrero</b> | 27/2/2025 | Plan de implementación nuevo SISE                             | Delegados de todas las áreas                                                                                                              | En este espacio se socializó la idea de adelantar un ejercicio participativo bajo el liderazgo de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología para adelantar la implementación del nuevo sistema y para lo cual se remitirá por parte de los directivos un delegado por Grupo de Trabajo.                                                                                                      |
| <b>Marzo</b>   | 3/3/2025  | Comité- Definición de necesidades específicas en Capacitación | Delegados de todas las áreas                                                                                                              | En representación de la Secretaría General, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, participó en la primer sesión de definición de necesidades de capacitación, espacio promovido por el Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, con el cual se busca obtener información de los diferentes equipos para la mejor planeación del programa de capacitación de la vigencia 2025. |
| <b>Marzo</b>   | 6/3/2025  | Mesa de trabajo Brander (Página web SPE)                      | Dirección general<br>Subdirección de Promoción<br>Subdirección de Tecnología<br>OIT - Brander<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano | Por iniciativa de la Asesora de comunicación, se incluyó al GRC en las mesas de trabajo permanentes en las que se viene abordando el rediseño del portal Web de la entidad.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Marzo</b>   | 6/3/2025  | Avances del Chatbot                                           | Subdirección de Promoción<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano<br>Intelcol SAS                                                     | El proveedor Intelcol realiza presentación sobre una posible herramienta que se apoya en IA para la generación de bots para atención a la ciudadanía.                                                                                                                                                                                                                                         |



| Mes   | Fecha     | Temática de la reunión                                        | Actores-Participantes                                                                | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|-----------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marzo | 6/3/2025  | Comité- Definición de necesidades específicas en Capacitación | Delegados de todas las áreas                                                         | En representación de la Secretaría General, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, participó en la segunda sesión de definición de necesidades de capacitación, espacio promovido por el Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, con el cual se busca obtener información de los diferentes equipos para la mejor planeación del programa de capacitación de la vigencia 2025. |
| Marzo | 10/3/2025 | Revisión cronograma de trabajo GESDOC 2025                    | Grupo Administrativo<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano<br>Proveedor GESDOC | En esta sesión, desde el GRC se llamó la atención sobre la necesidad de implementar los ajustes requeridos al aplicativo GESDOC para mejorar la gestión de la información de las ciudadanías que utilizan el formulario de PQRSDF.                                                                                                                                                             |
| Marzo | 12/3/2025 | Reunión Innovación-GRC                                        | Subdirección de Promoción (Innovación)<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano   | Este espacio se realizó con el fin de adelantar acciones de articulación con el Grupo de Innovación de la Subdirección de Promoción para beneficiar a las distintas poblaciones, especialmente a las personas víctimas del conflicto armado.                                                                                                                                                   |
| Marzo | 14/3/2025 | Reunión Comunicaciones GRC                                    | Asesora de Comunicación<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano                  | Se definieron algunos parámetros de trabajo para el 2025 respecto a las solicitudes que haremos para el cumplimiento de los objetivos.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Marzo | 17/3/2025 | Comité- Definición de necesidades específicas en Capacitación | Delegados de todas las áreas                                                         | En representación de la Secretaría General, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, participó en la tercera sesión de definición de necesidades de capacitación, espacio promovido por el Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, con el cual se busca obtener información de los diferentes equipos para la mejor planeación del programa                                      |



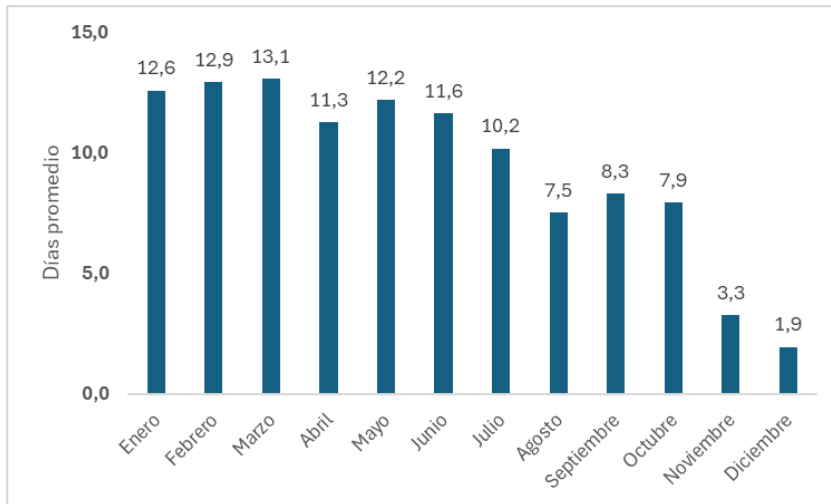
| Mes   | Fecha     | Temática de la reunión                    | Actores-Participantes                                                                                                                                                                    | Observaciones                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-----------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |           |                                           |                                                                                                                                                                                          | de capacitación de la vigencia 2025.                                                                                                                                                                                                  |
| Marzo | 17/3/2025 | Revisión de funcionalidad de PQRS- NSI    | Subdirección de Promoción<br>Subdirección de Desarrollo y Tecnología<br>XPHERA<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano                                                               | En esta sesión se consultó al GRC sobre la funcionalidad de PQRSDF que se tiene prevista para el nuevo sistema de información, frente a lo cual desde el equipo se plantearon las diferentes alternativas y situaciones relacionadas. |
| Marzo | 17/3/2025 | Mesa de trabajo - Comunidad SPE           | Subdirección de Promoción<br>Subdirección de Desarrollo y Tecnología<br>Brander<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano                                                              | Este espacio de deriva de la mesa de trabajo adelantada para el rediseño, en la cual se decidió tener un espacio alternativo para trabajar la Comunidad SPE y Chatbot.                                                                |
| Marzo | 20/3/2025 | Mesa de Asistencia Técnica Extraordinaria | Subdirección de Promoción<br>Subdirección de Administración y Seguimiento<br>Subdirección General<br>Dirección General<br>Secretaría General<br>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano | Esta mesa se convocó para tocar el tema de hábeas data relacionado con el prestador Comfenalco Antioquia.                                                                                                                             |

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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, durante 2024 se logró

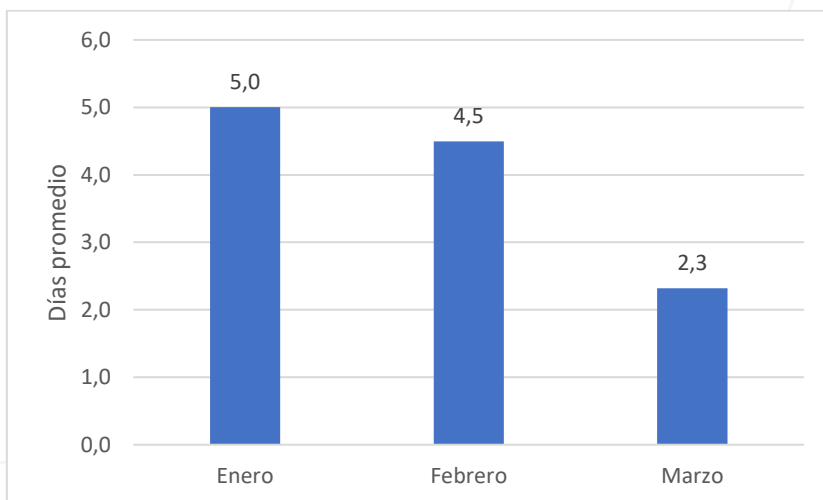
disminuir el tiempo de respuesta de las PQRSDF de primer nivel, pasando de 12,6 a 1,9 días promedio durante la vigencia, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

**Gráfico 11**  
**Días promedio de respuesta por mes**  
**PQRSDF de primer nivel**  
**Enero – diciembre 2024**



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

**Gráfico 12**  
**Días promedio de respuesta por mes**  
**PQRSDF de primer nivel**  
**Enero – marzo 2025**



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Así mismo, dando continuidad a la disminución en los tiempos de respuesta, la gráfica anterior evidencia el número promedio de días en los que, durante el primer trimestre de 2025 se ha venido dando respuesta a las PQRSDF, lo que deja ver, no solo el compromiso de quienes se encuentran en el Grupo de Relacionamento 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.

Se reitera que para 2025 será importante promover la socialización del presente informe, continuar con el posicionamiento de la Estrategia de Relacionamento 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. Así las cosas, como parte fundamental de las acciones que se adelantan y promueven desde el equipo que lidera el relacionamiento con la ciudadanía, se ha fortalecido el lenguaje, claro, comprensivo e incluyente sin dejar de lado la calidad y profundidad de las respuesta.

Es así como, el 18 de febrero de 2025, se socializó con toda la Entidad, el informe del último trimestre de 2024 frente a lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Durante el espacio los participantes manifestaron:

- Excelente jornada. Muchas gracias.
- Contexto normativo y cifras de peticiones.
- Buena información.
- Fue concisa, organizada y con información puntual.
- Gracias.
- Buen manejo del tema.
- Información útil para la entidad.
- La retroalimentación sobre el relacionamiento con la ciudadanía permite conocer de manera integral la gestión de Unidad.
- Excelente capacitación!
- Importante que todos los servidores de la Unidad del SPE podamos conocer detalles y resultados de la atención y trámite de PQRSDF.
- Información importante para la gestión de la entidad.

De este modo, se busca mantener el establecimiento de 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, también es importante mantener las actividades que desde el Grupo de Relacionamento 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. <br>Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano | Luz Karime Falla Ramírez<br>Contratista<br>Secretaría General | Ana María Almario Dreszer<br>Secretaría General |