

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME TRIMESTRAL

ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Ana María Almario Dreszer
Secretaria General

Zuleima Alejandra Ballén Díaz
Coordinadora Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Andrea Carolina Sánchez Torres
Jeisy Enith Pérez Hamann
Lida Yasmin Mendoza Mendoza
Maday Sabad Camacho Buitrago
Sergio Alfredo Rincón Velandia
Yudy Ensueño Garzón Colorado
María Camila Gutiérrez Hernández
Equipo Relacionamento con el Ciudadano

Julio de 2025

Contenido

PRESENTACIÓN.....	5
1. GLOSARIO	6
2. CANALES DE ATENCIÓN.....	7
3. REDES SOCIALES.....	8
4. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	10
4.1.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada.....	10
4.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	11
4.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf.....	12
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO.....	12
3.2.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	13
3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	14
3.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	15
3.3 ATENCIÓN CHAT WEB	15
3.3.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	16
3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	17
3.3.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	18
3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB	18
3.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel).....	19
3.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel).....	19
3.4.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel).....	21
3.4.4 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)	21
3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel).....	22

3.4.6 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF (Segundo nivel)	22
3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información	25
4. REDES SOCIALES.....	28
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	30
6. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS	30
7. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	35

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 abril y el 30 de junio de 2025**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995¹, Ley 1474 de 2011², Ley 1712 de 2014³, Decreto 0103 de 2015⁴) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad, respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) gestionadas durante el segundo trimestre de 2025.

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

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

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

¹ Función Pública. Ley 90 de 1995. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>

² Función Pública. Ley 1474 de 2011. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

³ Función Pública. Ley 1712 de 2014. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁴ Función Pública. Decreto 103 de 2015. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

⁵ Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>

1. GLOSARIO⁶

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 valor⁷: 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 Relacionamiento 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 Relacionamiento con el Ciudadano.

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.

⁶ Como complemento, es posible consultar el Glosario de la Unidad del SPE, disponible en: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/glosario>

⁷ 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

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 Relacionamento 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.

En el segundo trimestre de 2025 se realizó la actualización en la planta telefónica y en los números de extensión respectivos.

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

El chat de relacionamiento con el ciudadano de la Unidad del SPE está habilitado de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m.; este se encuentra en la página web de la Unidad <https://www.serviciodeempleo.gov.co/>

Formulario Web: Sistema PQRSDF - Las ciudadanas y ciudadanos pueden enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del enlace <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pgrsd>. Las interacciones derivadas de este canal se asignan de manera directa al aplicativo GESDOC.

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

3. 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 difusión de información con las ciudadanías. Estas redes están bajo la gestión y responsabilidad del asesor/a 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/>



servicioempleocol

Seguir

Enviar mensaje

1597 publicaciones

41 mil seguidores

233 seguidos

Servicio Público de Empleo

El Servicio Público de Empleo es una entidad adscrita al @MinTrabajoCol. Consulta la herramienta <http://buscadordeempleo...> más

www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/GEstudios/Infografia-Afrocolombianidad.pdf + 4

- **X:** <https://x.com/ServiciodEmpleo> @ServiciodEmpleo

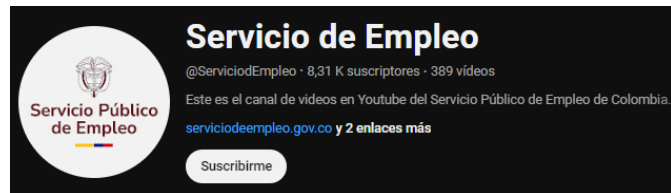
Dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que informa sobre eventos y todos sus trámites.





- **YouTube:** <https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo>

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



- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/servicio-p%C3%BAblico-de-empleo-col/>

En este espacio se disponen los diferentes documentos y eventos de carácter técnico realizados por la entidad.



4. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN

4.1 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.

4.1.1 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 abril y junio, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **85 personas**, de las cuales **24 (28%)** acudieron a la Entidad en abril; **37 (44%)** lo hicieron en mayo y **24 (28%)**, durante el mes de junio.

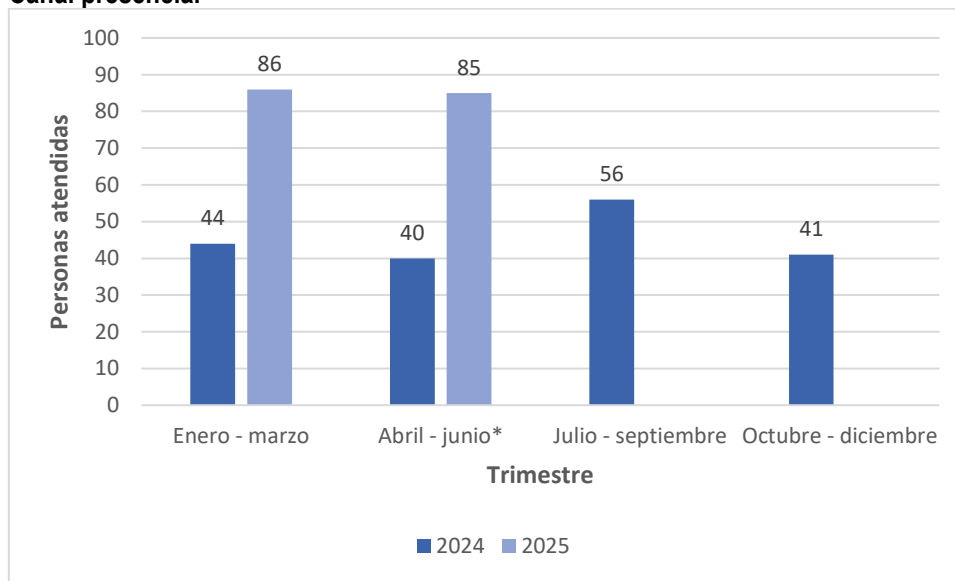
Tabla 1
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Canal Presencial

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
SOLICITUD DE EMPLEO	13	19	5	37	43,5
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	4	11	10	25	29,4
CAMBIO DE PRESTADOR	3	1	1	5	5,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	4	1	5	5,9
POSTULACIÓN A VACANTES	2	1	1	4	4,7
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	1	0	2	3	3,5
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	1	1	2	2,4
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	0	0	2	2	2,4
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1	0	0	1	1,2
REGISTRO HOJA DE VIDA	0	0	1	1	1,2
Total	24	37	24	85	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

De acuerdo con la tipificación realizada por las personas que orientan a las y los ciudadanos a partir de sus inquietudes, se puede observar que el requerimiento más reiterado es el de solicitud de empleo con **43,5%**, seguido por el restablecimiento de contraseña con el **29,4%** y el cambio de prestador con **5,9%**; estos tres tipos de consulta representan el **78,8%** 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 (enero – marzo de 2025), se observó un breve decrecimiento de **1,2%** en el número de usuarios presenciales y, un incremento del **112,5%** respecto al mismo periodo del año 2024.

4.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

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

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 SIEMPLEA⁸ 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; así las cosas, durante el trimestre se dio inicio al trabajo de implementación del nuevo sistema en el cual, el Grupo de Relacionamento ha tenido una participación y aportes importantes.

4.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF⁹

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

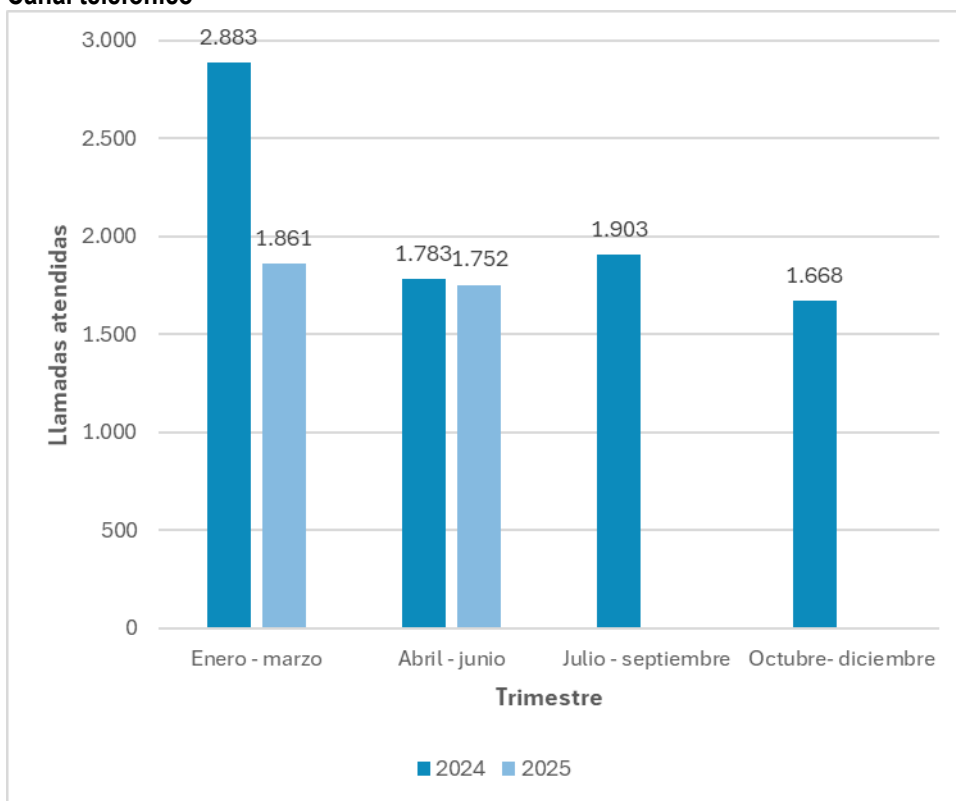
Durante el trimestre comprendido entre abril y junio de 2025, se atendieron **1.752 llamadas**, lo que representa una **disminución del 5,9%** en comparación con las 1.861 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2024, se registró una variación negativa del 1,7%, ya que en ese periodo se atendieron 1.783 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:

⁸ SIEMPLEA será en nombre del nuevo sistema de información del SPE.

⁹ 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 junio con **599** representando el 34,2%; le sigue abril con **587** (33,5%) y, por último, mayo con **566** (32,3%).

Tabla 2
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Canal Telefónico

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	230	261	306	797	45,5
POSTULACIÓN A VACANTES	87	74	72	233	13,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	59	66	45	170	9,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	54	46	60	160	9,1
CAMBIO DE PRESTADOR	56	46	42	144	8,2
SOLICITUD DE EMPLEO	45	20	13	78	4,5
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	17	10	17	44	2,5
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	10	4	19	33	1,9
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	14	11	6	31	1,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	5	13	12	30	1,7
REGISTRO HOJA DE VIDA	5	8	5	18	1,0
ESTADO DE LA VACANTE	3	0	1	4	0,2
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	0	2	1	3	0,2
REGISTRO EMPRESA	0	3	0	3	0,2
INACTIVAR CUENTA	1	1	0	2	0,1
INFORMACIÓN DEL SPE	1	0	0	1	0,1
RADICAR PQRSDF	0	1	0	1	0,1
Total	587	566	599	1.752	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se aprecia en la tabla 2, la mayoría de las interacciones telefónicas están relacionadas con el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE), evidenciando que el restablecimiento de la contraseña es la solicitud con mayor incidencia por este canal, en el que 46 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 13,3%.

3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF 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 Relacionamento con el Ciudadano y/o de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se entrega la información necesaria para que la ciudadanía pueda remitirse a la entidad competente, a un prestador de la red, amplíe su solicitud para que pueda ser gestionada o bien, se recoge la petición y se escala al segundo nivel para la correspondiente respuesta de fondo.

3.2.3 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.

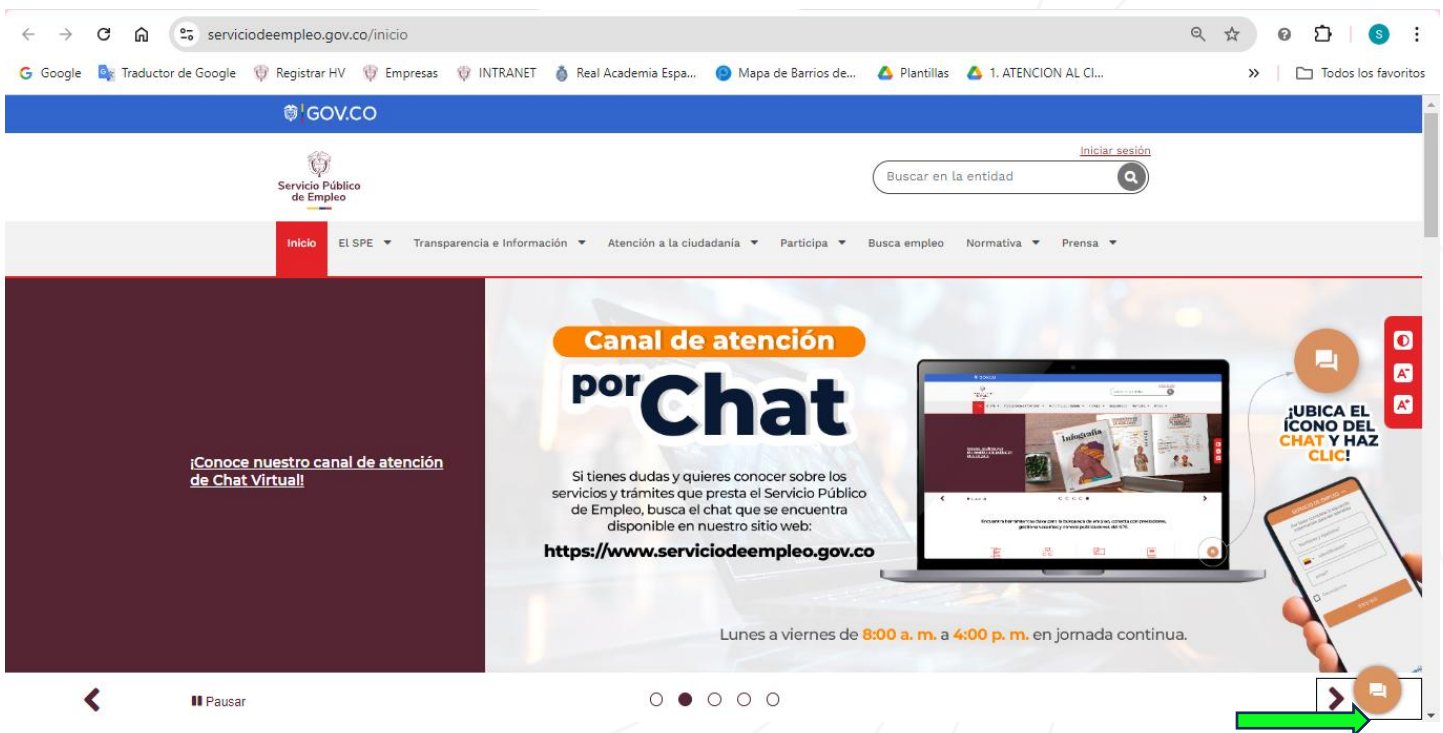
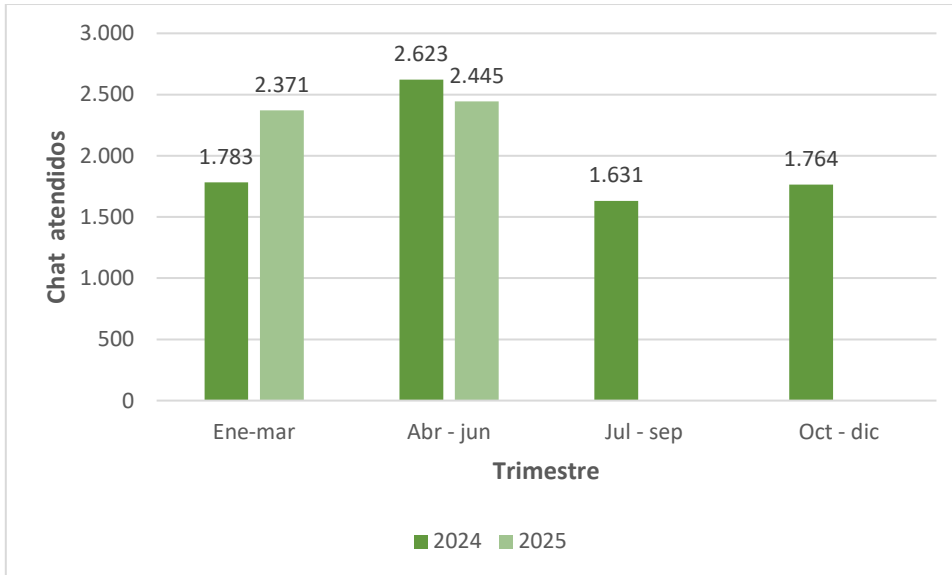


Gráfico 3
Número de atenciones por trimestre
Abril – junio 2024 y 2025
Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre abril y junio de 2025 se contabilizan **2.445 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un incremento del 3,1% respecto al trimestre anterior y una disminución de 6,8% con relación al mismo periodo del 2024.

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

De las 2.445 atenciones realizadas durante el segundo trimestre de 2025, cuatro concentran el **71,1%** del total; el **28,9%** 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 la solicitud de empleo con 21,0% de los casos, seguida por la postulación a vacantes y el restablecimiento de contraseña con 20,7% cada una y en cuarto lugar el certificado de inscripción con 8,7%.

Tabla 3
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Canal chat

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
Solicitud de empleo	278	138	97	513	21,0
Postulación a vacantes	237	155	114	506	20,7
Restablecimiento de contraseña	154	186	166	506	20,7
Certificado de Inscripción	80	90	43	213	8,7
Modificación Hoja de Vida	49	52	63	164	6,7
Registro Hoja de Vida	60	34	38	132	5,4
Peticiones de otra índole	42	52	35	129	5,3
Cambio de Prestador	33	44	33	110	4,5
Asesoría para publicar vacantes	29	24	21	74	3,0
Cursos, capacitaciones y talleres	6	22	13	41	1,7
Estado de la Vacante	4	7	7	18	0,7
Otra Entidad	6	8	4	18	0,7
Registro Empresa	5	0	1	6	0,2
Información sobre Centros de Empleo	1	2	1	4	0,2
Inactivar Cuenta	1	0	1	2	0,1
Información General de la página	0	2	0	2	0,1
Pruebas	0	1	1	2	0,1
Declinar Oferta Laboral	1	0	0	1	0,0
Información a Prestador	0	0	1	1	0,0
Información de Prestador	0	0	1	1	0,0
Información del SPE	1	0	0	1	0,0
Radicar PQRDSF	0	0	1	1	0,0
Total general	987	817	641	2.445	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF 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 algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre la consultas más reiteradas realizadas a la Entidad.

3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB

Las PQRSDF que se reciben a través del formulario web ¹⁰ y del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co son analizadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano para aplicar los niveles de atención que corresponden.

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

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

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

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

¹⁰ <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pqrsd>

Tabla 4
Plantilla de validación de PQRSDF
Abril – junio 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Fuente de información	Abril	Mayo	Junio	Total
Reporte GESDOC	383	402	326	1.111
Primer Nivel de Servicio (N1) GRC	338	353	287	978
Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC	45	49	39	133
N1+N2	383	402	326	1.111
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 **1.111 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **978 en el primer nivel**, es decir el **88,0%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 133 peticiones**, representando el **12,0%**.

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

Entre abril y junio se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **978 peticiones de primer nivel**. De estas, 338 (34,6%) se recibieron en abril; 353 (36,1%) en mayo y, 287 (29,3%) en junio. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDF según la tipología de la solicitud.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 25,9% de las peticiones de primer nivel tuvo que ver con solicitudes de empleo; seguida por el restablecimiento de contraseña (16,1%), traslados a otra entidad (14,0%) y modificación de hoja de vida (10,8%). Estas cuatro tipologías recogen el 66,8% 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 como el ejercicio de articulación para la implementación del nuevo sistema de información, con el fin de agilizar dicho proceso y que se mitiguen los riesgos de repetir las fallas operativas en la plataforma.

Así las cosas y como ya se ha anotado, gracias a las recomendaciones derivadas de la información ciudadana, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano viene participando 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 como lo es la actualización del sitio web y del nuevo sistema de información.

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

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
SOLICITUD DE EMPLEO	90	94	69	253	25,9
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	64	54	39	157	16,1
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	39	48	50	137	14,0
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	35	38	33	106	10,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	23	12	22	57	5,8
POSTULACIÓN A VACANTES	22	20	13	55	5,6
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	12	13	13	38	3,9
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	10	19	6	35	3,6
CAMBIO DE PRESTADOR	5	14	9	28	2,9
REGISTRO HOJA DE VIDA	8	9	6	23	2,4
REGISTRO EMPRESA	5	5	6	16	1,6
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	4	5	5	14	1,4
ESTADO DE LA VACANTE	5	5	3	13	1,3
RESOLUCIONES CERREM	3	8	0	11	1,1
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	2	3	6	0,6
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	2	1	3	6	0,6
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	2	2	5	0,5
INFORMACIÓN DEL SPE	1	2	1	4	0,4
INACTIVAR CUENTA	3	0	0	3	0,3
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	2	0	0	2	0,2
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	1	0	1	2	0,2
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	1	0	1	2	0,2
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	0	1	1	0,1
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	0,1
HABEAS DATA	0	1	0	1	0,1
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	0	0	1	0,1
PROGRAMA DE GOBIERNO	0	0	1	1	0,1
Total general	338	353	287	978	100,0

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 segundo trimestre de 2025, se canalizaron **133 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver, el 46,6% 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 abril se canalizaron **45 peticiones (33,8%)**, en mayo **49 (36,8%)** y en junio **39 (29,3%)**.

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

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	20	26	16	62	46,6
INFORMACIÓN DEL SPE	14	14	14	42	31,6
POSTULACIÓN A VACANTES	1	0	5	6	4,5
HABEAS DATA	1	2	1	4	3,0
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	2	1	0	3	2,3
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	2	0	3	2,3
ESTADO DE LA VACANTE	1	1	0	2	1,5
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EI	1	1	0	2	1,5
SOLICITUD DE EMPLEO	0	0	2	2	1,5
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1	0	0	1	0,8
CAMBIO DE PRESTADOR	0	0	1	1	0,8
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	1	0	0	1	0,8
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	0,8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	0	0	1	0,8
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	1	0	1	0,8
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	1	0	0	1	0,8
Total general	45	49	39	133	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF 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 segundo trimestre avanzó en el 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
Abril – junio 2025
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
Subdirección Promoción	14	19	20	53	39,8
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	13	10	6	29	21,8
Subdirección de Administración y Seguimiento	12	7	9	28	21,1
Dirección General	5	5	2	12	9,0
Secretaría General	1	8	2	11	8,3
Total general	45	49	39	133	100,0

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 abril – junio de 2025.

Tabla 8
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Subdirección de Promoción

Tipología de la solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	10	13	10	33	62,3
INFORMACIÓN DEL SPE	2	4	4	10	18,9
POSTULACIÓN A VACANTES	0	0	4	4	7,5
SOLICITUD DE EMPLEO	0	0	2	2	3,8
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	1	0	0	1	1,9
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	1	0	0	1	1,9
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	1,9
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EM	0	1	0	1	1,9
Total general	14	19	20	53	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 9
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Tipología de la solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	7	5	3	15	51,7
HABEAS DATA	1	2	1	4	13,8
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	2	1	0	3	10,3
ESTADO DE LA VACANTE	1	1	0	2	6,9
POSTULACIÓN A VACANTES	1	0	1	2	6,9
CAMBIO DE PRESTADOR	0	0	1	1	3,4
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	0	0	1	3,4
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	1	0	1	3,4
Total general	13	10	6	29	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 10
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Subdirección de Administración y Seguimiento

Tipología de la solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
INFORMACIÓN DEL SPE	7	4	9	20	71,4
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	2	0	4	14,3
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	1	0	2	7,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EM	1	0	0	1	3,6
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	1	0	0	1	3,6
Total general	12	7	9	28	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 11
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Dirección General

Tipología de la solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	4	2	7	58,3
INFORMACIÓN DEL SPE	4	1	0	5	41,7
Total general	5	5	2	12	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 12
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Abril – junio 2025
Secretaría General

Tipología de la solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
INFORMACIÓN DEL SPE	1	5	1	7	63,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	2	1	3	27,3
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	1	0	1	9,1
Total general	1	8	2	11	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

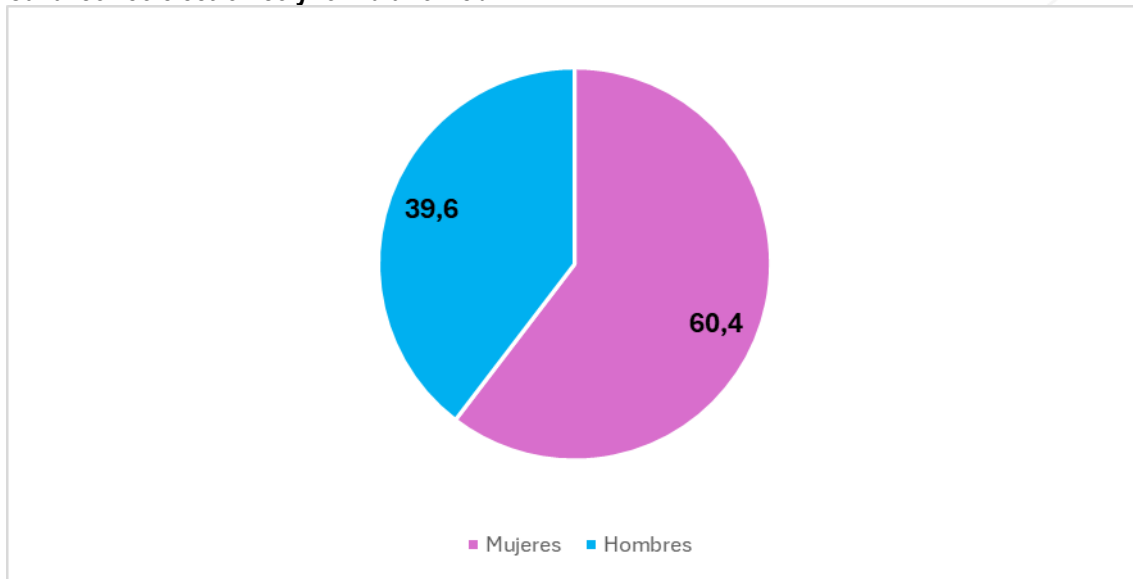
Durante el segundo trimestre de 2025 se identificó que el **60,4%** de las personas que realizaron solicitudes fueron **mujeres** y el **39,6%** **hombres**. Resulta pertinente anotar que el **85,7%** de las interacciones contabilizadas por este canal, las suscriben **personas naturales** identificadas 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 **14,3%** **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

Abril – junio 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 **57,3%** residen en tres departamentos: Bogotá D.C., (**39,4%**) Antioquia (**9,8%**) y Cauca (**8,1%**).

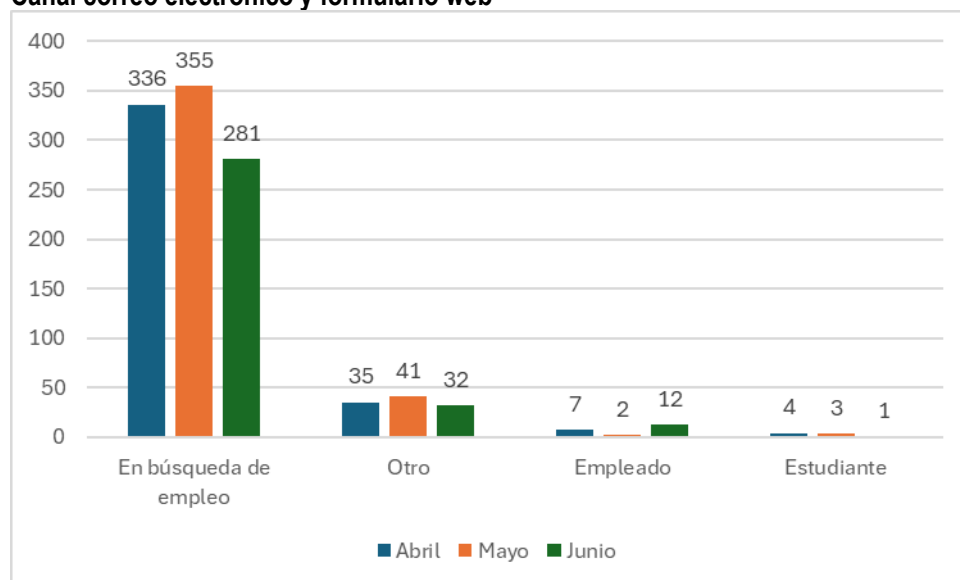
Tabla 13
Relación de peticiones por departamento de origen del peticionario
Abril – junio 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Departamento	Total	%
BOGOTÁ D.C.	438	39,4
ANTIOQUIA	109	9,8
CAUCA	90	8,1
META	61	5,5
VALLE DEL CAUCA	60	5,4
CUNDINAMARCA	50	4,5
BOLÍVAR	41	3,7
ATLÁNTICO	36	3,2
SANTANDER	36	3,2
NORTE DE SANTANDER	23	2,1
HUILA	22	2,0
BOYACÁ	19	1,7
CASANARE	19	1,7
CALDAS	14	1,3
NARIÑO	14	1,3
TOLIMA	13	1,2
CESAR	12	1,1
CÓRDOBA	9	0,8
CAQUETÁ	8	0,7
MAGDALENA	8	0,7
RISARALDA	7	0,6
LA GUAJIRA	5	0,5
SUCRE	4	0,4
ARAUCA	3	0,3
CHOCÓ	3	0,3
PUTUMAYO	2	0,2
QUINDÍO	2	0,2
AMAZONAS	1	0,1
GUAINÍA	1	0,1
GUAVIARE	1	0,1
Total	1.111	100,0

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

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 (87,5%).

Gráfico 5
Situación laboral de las y los ciudadanos que radicaron PQRSD
Abril – junio 2025
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

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

Canal de Atención	I trimestre	II trimestre	Total
Presencial	86	85	171
Telefónico	1.861	1.752	3.613
Chat	2.371	2.445	4.816
Formulario Web + Correo electrónico	1.671	1.111	2.782
Total	5.989	5.393	11.382

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Con lo anterior, se puede identificar que, de acuerdo con el número de interacciones contabilizadas, durante el trimestre abril – junio de 2025, el **chat** fue el canal con más volumen de usuarios (**2.445**), seguido por el canal **teléfono** (**1.752**). En tercer lugar, se ubica la opción de correo electrónico y formulario web (**1.111**) y, finalmente, el canal presencial con **85** visitas durante el periodo analizado.

4. REDES SOCIALES¹¹

Para el segundo trimestre de 2025, por medio las redes sociales, la Dirección General, a través de su Asesora de Comunicaciones, informa que se tuvieron 208 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. Las Redes Sociales de la Unidad del Servicio Público de Empleo son medios que tienen el propósito de diversificar los espacios de información con las ciudadanías.

Abril:

- Número de conversaciones iniciadas: 62
- Medio de consulta: Facebook
- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Mayo:

- Número de conversaciones iniciadas: 48
- Medio de consulta: Facebook
- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Junio:

- Número de conversaciones iniciadas: 26
- Medio de consulta: Facebook

¹¹ 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>

- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Facebook	Abril	Mayo	Junio	Total de conversaciones iniciadas
	62	48	26	136

Abril:

- Número de contactos: 18
- Medio de consulta: Instagram
- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones y etiquetas de prestadores.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Mayo:

- Número de contactos: 37
- Medio de consulta: Instagram
- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones y etiquetas de prestadores.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Junio:

- Número de contactos: 17
- Medio de consulta: Instagram
- Tipo de consulta: Solicitud de información sobre oportunidades de empleo y comentarios a publicaciones y etiquetas de prestadores.
- Nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales: No se cuenta con una forma de medición establecida.

Instagram	Abril	Mayo	Junio	Total de conversaciones iniciadas
	18	37	17	72

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

5. 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 del segundo trimestre de 2025.

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

Para el segundo trimestre del año, se recibieron en total **1.111 PQRSDF** y no se negaron solicitudes de acceso a la información. La relación de las PQRSDF está disponible para su consulta.

6. 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.

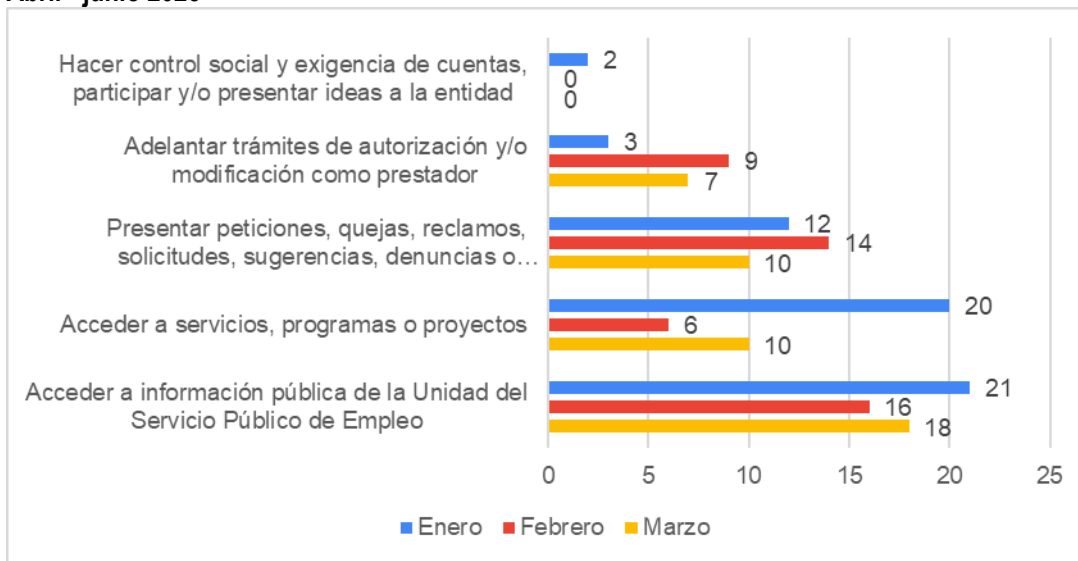
Así las cosas, con base en la información recaudada con la Encuesta de Atención a la Ciudadanía se pueden resaltar los siguientes resultados para el segundo trimestre de 2025:

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 periodo de análisis, el 37,2%** de las interacciones con la entidad se dio con el fin de **Acceder a información pública de la Unidad del Servicio Público de Empleo**, seguido por aquellas que buscaban **Acceder a Servicios, programas o proyectos (24,3%)**; en tercer lugar se ubican las interacciones motivadas por la necesidad de **Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) (24,3%)**.

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

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

Gráfico 6
Motivos de relacionamiento con la Entidad (frecuencia)
Abril - junio 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
Abril – junio 2025

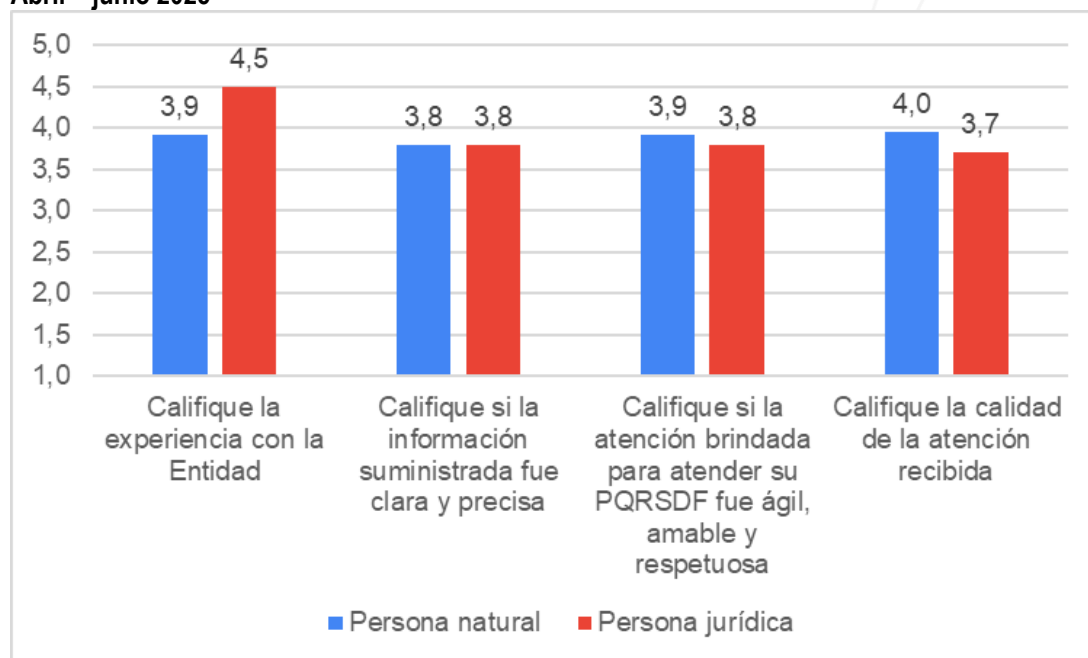
¿Por cuál canal formuló su solicitud?	Enero	Febrero	Marzo	Total general	%
Virtual – Chat	34	28	22	84	56,8
Correo electrónico	14	8	10	32	21,6
Presencial	6	6	8	20	13,5
Virtual – Formulario web	3	3	3	9	6,1
Teléfono	1	0	1	2	1,4
Ventanilla para la recepción de correspondencia	0	0	1	1	0,7
Total general	58	45	45	148	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Durante el segundo trimestre de 2025, la Encuesta fue diligenciada por un **93,2%** de **personas naturales** y **6,8%** **personas jurídicas**.

El **64,8** de las personas (naturales y jurídicas) indicó que la entidad **si resolvió su solicitud**; el **35,8%** manifestó que la entidad **no resolvió su solicitud**.

Gráfico 8
Calificaciones atributos del servicio
Abril – junio 2025

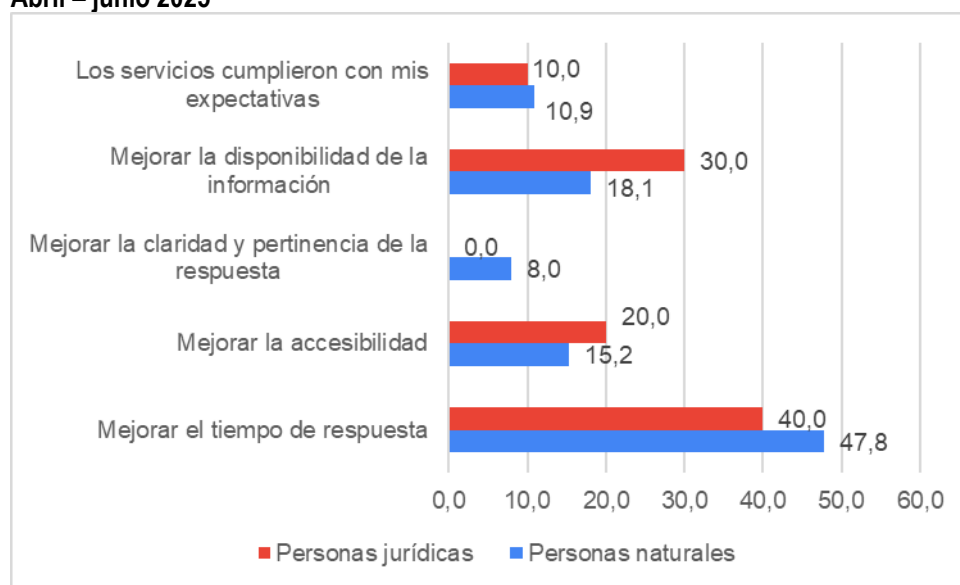


Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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 8.

Gráfico 8
Recomendaciones para mejorar la atención
Abril – junio 2025



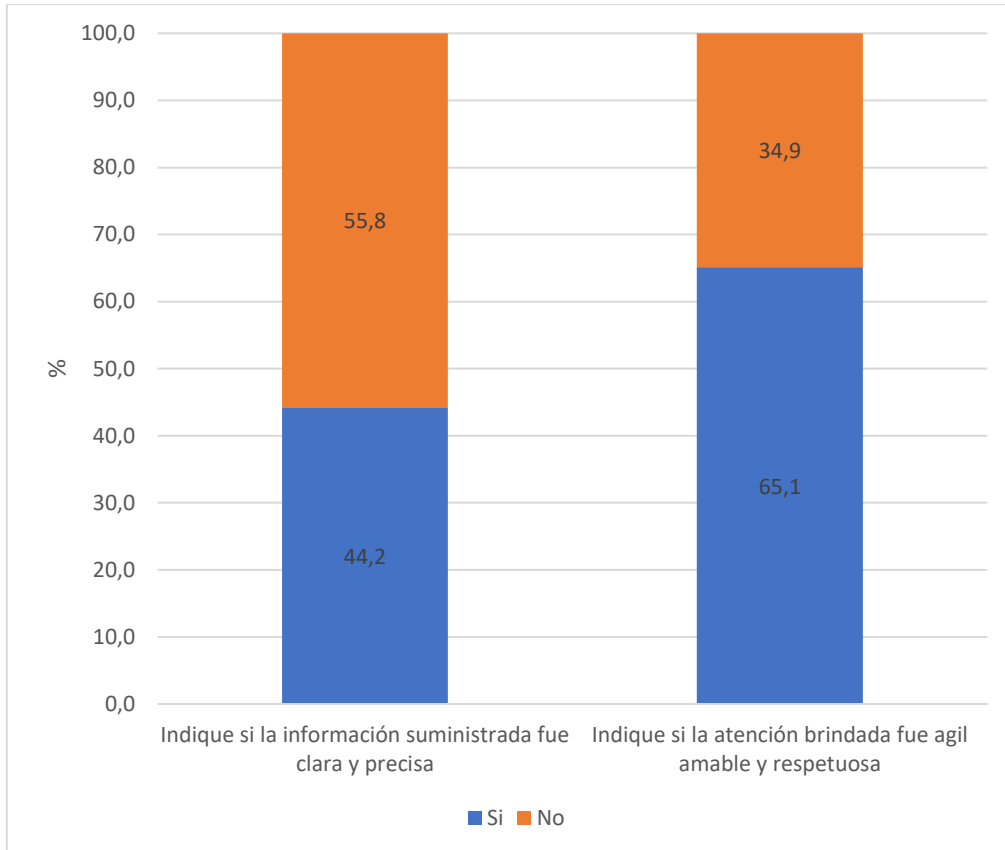
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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 9
Resultados preguntas telefónicas
Abril – junio 2025



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

7. 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 los equipos técnicos de las áreas misionales 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.

Por tal razón, presentar los requerimientos y sentires de los grupos de interés 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, soporta el compromiso y la importancia de la voz de los usuarios para la gestión misional de la Entidad.

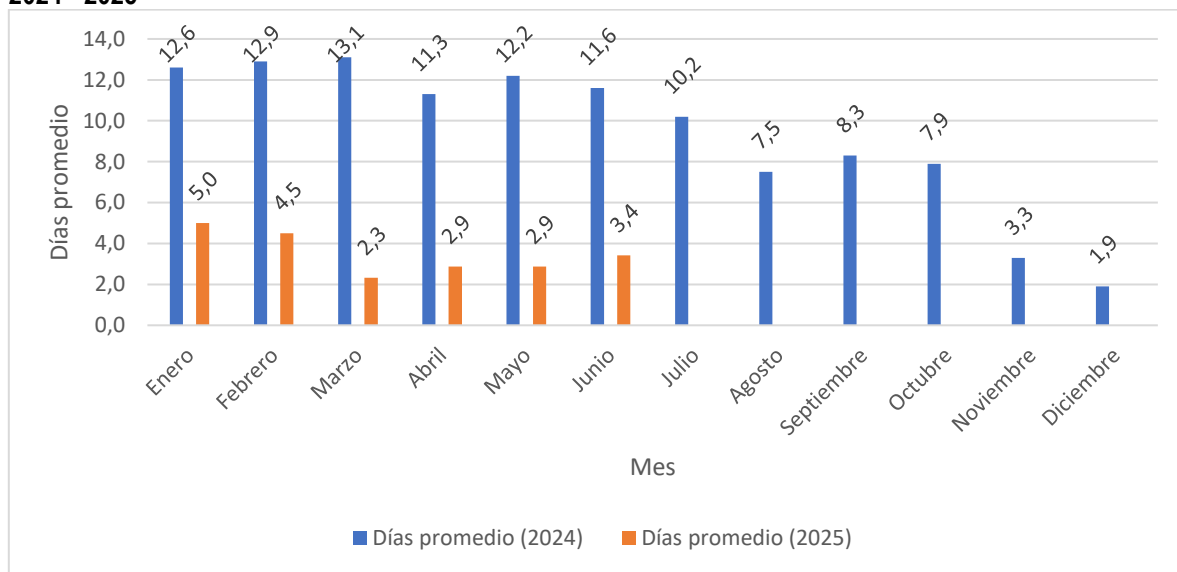
Tabla 16
Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Abril – junio 2025

Abril	7/04/2025	Capacitación CUOC	Grupo de Estudio del Mercado Laboral Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Espacio realizado en el marco del plan de entrenamiento del GRC
Abril	8/04/2025	Mesa de trabajo contextualización reporte FURAG	Delegados de todas las áreas	Esta mesa se convocó para socializar temas relacionados con el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión, a cargo de las Dirección General.
Abril	8/04/2025	Revisión del proceso edición HV por el prestador - Siemplea	Delegados de equipos misionales y el GRC	Espacio de articulación para revisar algunos casos relacionados con la edición de HV por parte de los prestadores y su proceso en el nuevo sistema de información Siemplea.
Abril	9/04/2025	Reunión Seguimiento Archivo de Gestión GRC	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Encuentro de seguimiento y orientaciones al GRC respecto a la gestión de su archivo físico y digital.
Abril	10/04/2025	Mesa de trabajo Brander (Página web SPE)	Dirección general Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología OIT - Brander Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Por iniciativa de la Asesora de comunicación, se incluyó al GRC en la mesas de trabajo permanentes en las que se viene abordando el rediseño del portal Web de la entidad.
Abril	11/04/2025	Análisis sobre línea de denuncia interna	Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano Defensa Jurídica Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Espacio de articulación para revisar la pertinencia de implementar una línea interna exclusiva para ciertas denuncias.
Abril	15/04/2025	Mesa de Trabajo preguntas compartidas FURAG	Equipos Misionales Dirección General GRC	Articulación interna para aclarar avances y respuesta a algunos componentes del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión.
Abril	24/04/2025	Mesa de trabajo Brander (Página web SPE)	Dirección general Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología OIT - Brander Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Por iniciativa de la Asesora de comunicación, se incluyó al GRC en la mesas de trabajo permanentes en las que se viene abordando el rediseño del portal Web de la entidad.
Abril	29/04/2025	Mesa de trabajo Revisión instructivo Radicación de cuentas	Equipos Secretaría General	Socialización de propuesta para realización de instructivo para radicación de cuentas.
Mayo	7/05/2025	Reunión Subdirección de Promoción y Relacionamento con la Ciudadanía	Subdirección de Promoción Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Articulación para socialización con GRC de temas que adelanta la Subdirección de Promoción de interés para las ciudadanías.
Mayo	8/05/2025	Mesa de trabajo Brander (Página web SPE)	Dirección general Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología OIT - Brander Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Por iniciativa de la Asesora de comunicación, se incluyó al GRC en la mesas de trabajo permanentes en las que se viene abordando el rediseño del portal Web de la entidad.
Mayo	7/05/2025	FOCUS GROUP REDISEÑO INSTITUCIONAL	Secretaría General	Presentación y retroalimentación rediseño institucional
Mayo	22/05/2025	Circular Datos Personales en SISPE	Dirección General Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología	Revisión propuesta de circular de lineamientos sobre datos personales.
Mayo	28/05/2025	Revisión formulario PQRSDF	Secretaría General	Revisión nuevo formulario de PQRSDF
Junio	4/06/2025	Circular Datos Personales en SISPE	Dirección General Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología	Revisión propuesta de circular de lineamientos sobre datos personales.
Junio	5/06/2025	Mesa de trabajo Brander (Página web SPE)	Dirección general Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología OIT - Brander Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Por iniciativa de la Asesora de comunicación, se incluyó al GRC en la mesas de trabajo permanentes en las que se viene abordando el rediseño del portal Web de la entidad.
Junio	6/06/2025	Circular Datos Personales en SISPE	Dirección General Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología	Revisión propuesta de circular de lineamientos sobre datos personales.

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 10
Días promedio de respuesta por mes
PQRSDf de primer nivel
2024 - 2025



Fuente: Grupo de Relacionamento 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, desde el primer semestre 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 respuestas.

Es así como, el 17 de junio de 2025, se socializó con toda la Entidad, la importancia de la Gestión pública efectiva al servicio de la ciudadanía: La Cultura del Servicio frente a lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

RESULTADO GENERAL DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA JORNADA: 3,5 / 4

Durante el espacio los participantes manifestaron:

- Claridad y dominio del tema
- Gracias por la información, siempre es bueno recordar la importancia de servir con diligencia.
- Muy dinámica, muchas gracias
- Son temas muy importantes para el crecimiento laboral
- Buen manejo del tema.
- Muy importante tener en cuenta el lenguaje asertivo

De este modo, se busca mantener el establecimiento de canales y enlaces de las distintas áreas en la Entidad para articular las acciones de mejoramiento en el 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 Relacionamiento con el Ciudadano pueden contar con el apoyo y asistencia técnica de cooperantes internacionales, así como consolidar otros apoyos con el sector académico, centros de pensamiento y otras entidades del Estado.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Zuleima Ballén Coordinadora (E) Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	Luz Karime Falla Ramírez Contratista Secretaría General	Ana María Almario Dreszer Secretaria General