

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME TRIMESTRAL
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Juan Bautista Ceballos Gutiérrez
Secretario General (E)

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

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

Octubre 2024



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia



Servicio Público
de Empleo (SPE)

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



@ServiciodEmpleo



Contenido

PRESENTACIÓN	4
1. GLOSARIO	5
2. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
3. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN	8
3.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....	8
3.1.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada.....	9
3.1.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	10
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	10
3.2.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	11
3.2.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	13
3.3 ATENCIÓN CHAT WEB	13
3.3.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	14
3.3.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	16
3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB	16
3.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel)	17
3.4.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel)	18
3.4.3 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)	19
3.4.4 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Segundo nivel)	20
3.4.6. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información	22
3.5. REDES SOCIALES.....	25
4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	29
5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS.....	29
6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	32

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 julio y el 30 de septiembre de 2024.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Unidad del Servicio Público de Empleo, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra Ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

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

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

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

⁶ Función Pública. Glosario MIPG. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/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 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 Relacionamiento con el Ciudadano.

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

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

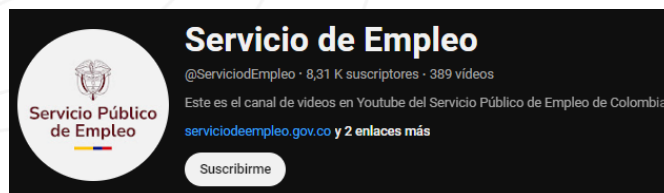
- **Instagram:** En la cuenta de Instagram se encuentran las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>



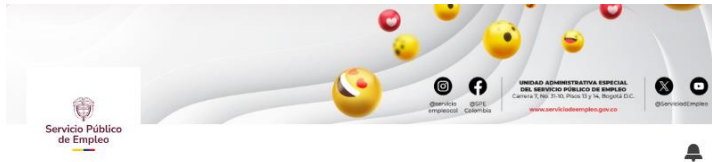
- **X:** [@ServiciodEmpleo](https://x.com/ServiciodEmpleo)
Dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que informa sobre eventos y todos sus trámites.



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



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



Servicio Público de Empleo (SPE)

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

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

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

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

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

3. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN

3.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

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

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

Durante el periodo de análisis se dispuso lo necesario para la atención personalizada de las diferentes tipologías de requerimientos elevados por las ciudadanías, relacionados con la oferta institucional del Servicio Público de Empleo en temas inherentes a la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores; la promoción de la prestación del Servicio Público de Empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo.

Así las cosas, como se aprecia en la tabla 1, durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **56 personas**, de las cuales **19 (34%) personas** acudieron a la Entidad en julio; **14 (25%)** lo hicieron en agosto y **23 (41%)**, durante el mes de septiembre.

Tabla 1
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Canal Presencial

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
SOLICITUD DE EMPLEO	10	6	16	32	57,1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	5	1	2	8	14,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	0	3	4	7,1
REGISTRO HOJA DE VIDA	2	2	0	4	7,1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	2	1	3	5,4
POSTULACIÓN A VACANTES	1	2	0	3	5,4
CAMBIO DE PRESTADOR	0	1	0	1	1,8
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0	1	1	1,8
Total	19	14	23	56	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

De acuerdo con la tipificación realizada por las personas que orientan a las y los ciudadanos a partir de sus inquietudes, se puede observar que el requerimiento más reiterado es el de solicitud de empleo con un 57,1%, seguido por el restablecimiento de contraseña con el 14,3%.

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

Por otro lado, cuando la situación o el caso lo amerita, se ha logrado contar con el apoyo de los equipos técnicos de la Entidad, con el fin de entregar respuestas de fondo y que así la ciudadanía pueda contar con respuestas y mensajes claros respecto a la oferta institucional de la Unidad Servicio Público de Empleo.

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

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

Para el caso de las interacciones derivadas del canal presencial, se puede evidenciar que mayoritariamente pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, aclarando que su solución se soporta en herramientas de carácter tecnológico y la información que es aportada por las áreas misionales.

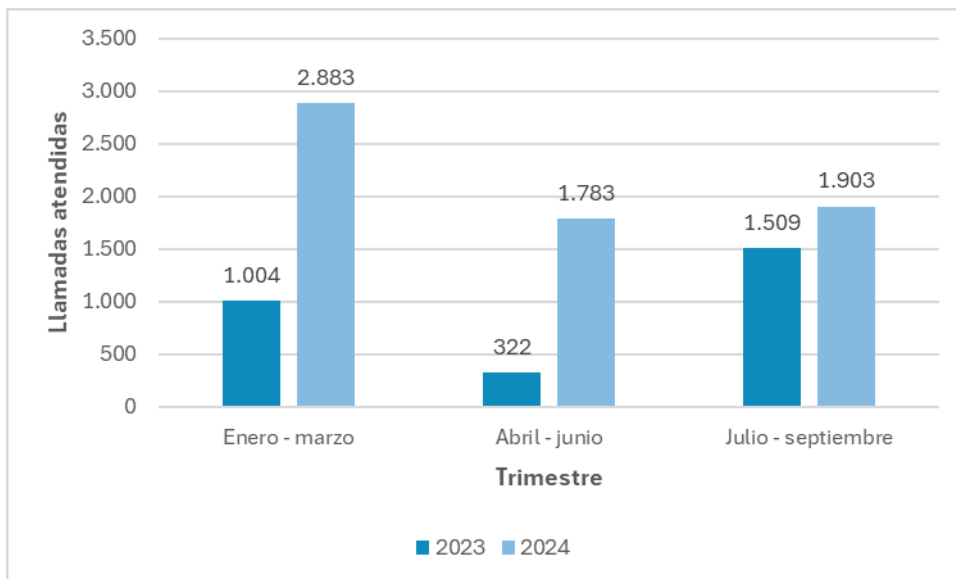
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2024, se atendieron **1.903 llamadas**, lo que representa un **incremento del 6,7%** en comparación con las 1.509 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2023, se registró un aumento del 26,1%, 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 entre enero y septiembre para las vigencias 2023 y 2024:

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

Gráfico 1
Número de atenciones por trimestre
Enero – septiembre 2023 y 2024*
Canal telefónico



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

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

El mes en el que se tuvo el mayor volumen de llamadas atendidas para el periodo analizado, fue agosto con **851** y representando el 45,7%; le sigue julio con **694** (36,5%) y, por último, septiembre con **358** (18,8%).

Tabla 2
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Canal Telefónico

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	288	348	150	786	41,3
POSTULACIÓN A VACANTES	75	97	35	207	10,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	71	77	26	174	9,1
CAMBIO DE PRESTADOR	55	54	32	141	7,4
SOLICITUD DE EMPLEO	34	57	27	118	6,2
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	45	46	18	109	5,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	29	35	22	86	4,5
ESTADO DE LA VACANTE	28	18	12	58	3,0
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	12	27	11	50	2,6
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	14	24	3	41	2,2
REGISTRO HOJA DE VIDA	19	15	3	37	1,9
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	12	10	7	29	1,5
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	5	12	5	22	1,2
REGISTRO EMPRESA	5	10	1	16	0,8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	12	2	15	0,8
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	5	2	7	0,4
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	2	1	3	0,2
INFORMACIÓN DEL SPE	0	2	0	2	0,1
INACTIVAR CUENTA	0	0	1	1	0,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	0	0	1	0,1
Total	694	851	358	1.903	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se aprecia en la tabla 2, la mayoría de las interacciones telefónicas están relacionadas con el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE), evidenciando que el restablecimiento de la contraseña es la solicitud con mayor incidencia por este canal donde 41 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 10,9%.

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 o, amplíe su solicitud para que pueda ser gestionada.

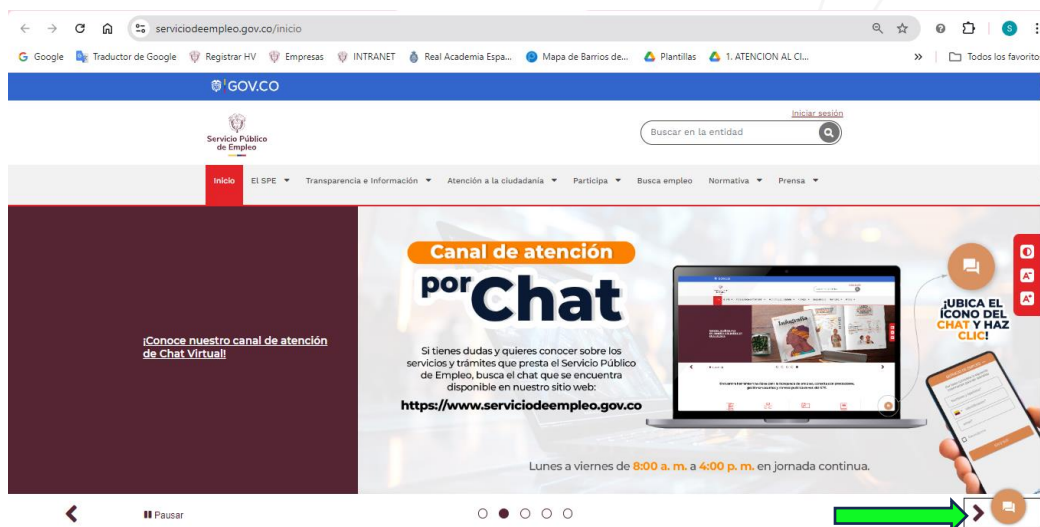
3.2.2 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

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

3.3 ATENCIÓN CHAT WEB

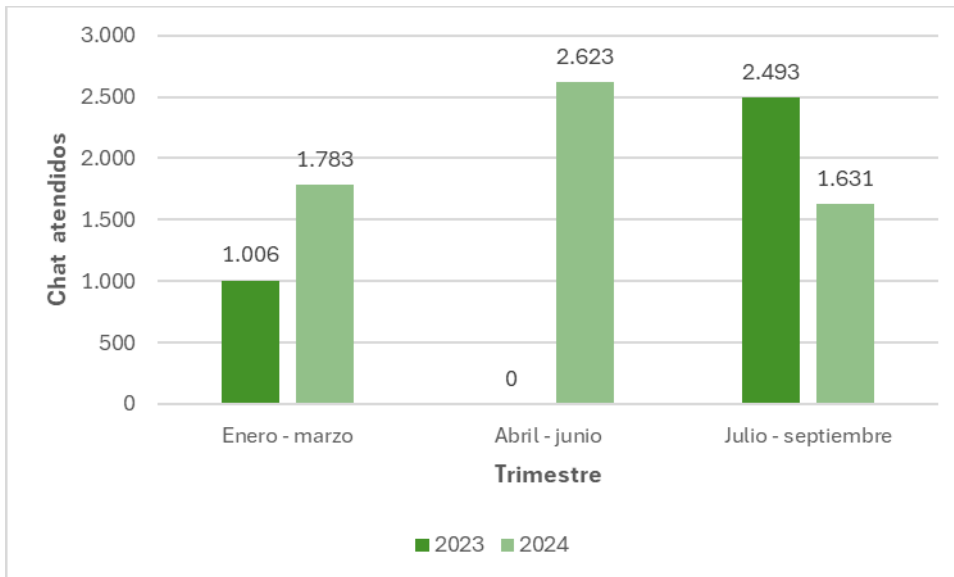
El canal de chat se encuentra disponible en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio> y se accede a él a través del ícono que se ubica en la parte inferior derecha del portal.

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



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

Gráfico 2
Número de atenciones por trimestre
Enero – septiembre 2023 y 2024
Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2024 se contabilizan **1.631 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un decrecimiento del 37,8% respecto al trimestre anterior y del 34,6% con relación al mismo periodo del 2023⁹.

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

De las 1.631 atenciones realizadas durante el tercer trimestre de 2024, cuatro concentran el 60% del total; el 40% restante y está distribuido en 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 22,3% de los casos, seguida por la solicitud de empleo con 15,5% y finalmente por la postulación a vacantes.

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

Tabla 3
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Canal chat

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Restablecimiento de contraseña	94	76	193	363	22,3
Solicitud de empleo	61	81	111	253	15,5
Postulación a vacantes	62	42	88	192	11,8
Modificación hoja de vida	54	43	68	165	10,1
Certificado de inscripción	22	33	54	109	6,7
Cierre por inactividad	47	44	15	106	6,5
Peticiones de otra índole	40	24	42	106	6,5
Cambio de prestador	19	15	44	78	4,8
Asesoría para publicar vacantes	23	8	24	55	3,4
Registro hoja de vida	20	10	15	45	2,8
Cursos, capacitaciones y talleres	16	10	14	40	2,5
Estado de la vacante	5	8	16	29	1,8
Información de prestador	4	12	12	28	1,7
Otra entidad	9	6	6	21	1,3
Información general de la página	0	15	3	18	1,1
Registro empresa	0	1	7	8	0,5
Información del SPE	0	3	1	4	0,2
Declinar oferta laboral	0	1	2	3	0,2
Inactivar cuenta	2	1	0	3	0,2
Pruebas	1	0	2	3	0,2
Prácticas laborales	1	0	0	1	0,1
Programa de gobierno	1	0	0	1	0,1
Total general	481	433	717	1.631	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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

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

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

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

3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB

Las PQRSDF que se reciben a través del formulario web 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**, en el que se contrastaron los reportes con los datos reportados en el informe, con base en la siguiente tabla:

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

Tabla 4
Plantilla de validación de PQRSDf
Julio – septiembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web

Fuente de información	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Reporte GESDOC	512	506	499	1.517
Primer Nivel de Servicio (N1) GRC	476	423	445	1.344
Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC	36	83	54	173
N1+N2	512	506	499	1.517
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 **1.517 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **1.344 en el primer nivel**, es decir el **88,6%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 173 peticiones**, representando el **11,4%**.

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

Entre julio y septiembre se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **1.344 peticiones de primer nivel**. De estas, 476 (35,4%) se recibieron en julio; 423 (31,5%) en agosto y, 445 (33,1%) en septiembre. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDf según la tipología de la solicitud.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 29,2% de las peticiones de primer nivel tuvo que ver con solicitudes de empleo; seguida por el restablecimiento de contraseña (16,0%) y modificación de hoja de vida (11,1%). Estas tres tipologías recogen el 56,3% del total del periodo.

Llama la atención que, cerca de tres cuartas partes de las peticiones de primer nivel están relacionadas 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, se optó por generar respuestas claras, con modelos que incorporan el *paso a paso*, aplicando lenguaje claro y disminuyendo los tiempos de respuesta.

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

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Solicitud de empleo	149	125	119	393	29,2
Restablecimiento de contraseña	75	57	83	215	16,0
Modificación hoja de vida	52	47	50	149	11,1
Traslado a otra entidad	56	45	40	141	10,5
Peticiones de otra índole	34	21	28	83	6,2
Resoluciones cerrem	0	33	45	78	5,8
Postulación a vacantes	24	23	29	76	5,7
Certificado de inscripción	19	15	11	45	3,3
Asesoría para publicar vacantes	14	21	8	43	3,2
Registro hoja de vida	15	11	2	28	2,1
Cambio de prestador	9	8	10	27	2,0
Cursos, capacitaciones y talleres	1	4	6	11	0,8
Información autorizaciones	3	1	5	9	0,7
Registro empresa	5	2	1	8	0,6
Estado de la vacante	4	0	2	6	0,4
Inactivar cuenta	4	0	2	6	0,4
Posible falsa oferta laboral	3	1	2	6	0,4
Información prestador	3	2	1	6	0,4
Información del spe	4	1	0	5	0,4
Hábeas data	0	2	0	2	0,1
Información general de la página	0	2	0	2	0,1
Información sobre centros de empleo	0	2	0	2	0,1
Gestión de red de prestadores	1	0	0	1	0,1
Prácticas laborales	0	0	1	1	0,1
Programa de gobierno	1	0	0	1	0,1
Total general	476	423	445	1.344	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

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

A través de este canal se puede notar un volumen importante de interacciones relacionadas con búsqueda de empleo; peticiones inherentes al Sistema de Información y aquellas que precisan respuestas institucionales como las que tienen que ver con el interés de constituirse como prestador o las que surgen de los Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas (CERREM), derivadas del protocolo de protección colectiva del Decreto 2078 de 2017.

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

Durante el trimestre, se canalizaron **173 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver, el 38,7% 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 julio se canalizaron **36 peticiones (20,8%)**, en agosto **83 (48,0%)** y en septiembre **54 (31,2%)**.

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

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Peticiones de otra índole	13	35	19	67	38,7
Información del spe	12	5	15	32	18,5
Postulación a vacantes	4	14	3	21	12,1
Información autorizaciones	3	3	1	7	4,0
Posible falsa oferta laboral	0	4	3	7	4,0
Asesoría para publicar vacantes	1	4	1	6	3,5
Hábeas data	0	1	4	5	2,9
Modificación hoja de vida	0	3	2	5	2,9
Solicitud de empleo	1	1	2	4	2,3
Restablecimiento de contraseña	0	3	0	3	1,7
Cursos, capacitaciones y talleres	1	1	0	2	1,2
Estado de la vacante	1	1	0	2	1,2
Información actividades del spe	0	1	1	2	1,2
Información general de la página	0	1	1	2	1,2
Información sobre centros de empleo	0	1	1	2	1,2
Registro empresa	0	1	1	2	1,2
Cambio de prestador	0	1	0	1	0,6
Inactivar cuenta	0	1	0	1	0,6
Registro hoja de vida	0	1	0	1	0,6
Traslado a otra entidad	0	1	0	1	0,6
Total general	36	83	54	173	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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

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

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

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Subdirección Promoción	14	23	21	58	33,5
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	10	29	6	45	26,0
Subdirección de Administración y Seguimiento	4	14	22	40	23,1
Secretaría General	3	12	2	17	9,8
Dirección General	5	5	3	13	7,5
Total general	36	83	54	173	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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

Tabla 8
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Subdirección de Promoción

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Peticiones de otra índole	3	13	11	27	46,6
Información del spe	4	2	4	10	17,2
Postulación a vacantes	3	1	1	5	8,6
Asesoría para publicar vacantes	1	3	0	4	6,9
Solicitud de empleo	1	1	2	4	6,9
Cursos, capacitaciones y talleres	1	1	0	2	3,4
Estado de la vacante	1	0	0	1	1,7
Inactivar cuenta	0	1	0	1	1,7
Información sobre centros de empleo	0	0	1	1	1,7
Modificación hoja de vida	0	0	1	1	1,7
Posible falsa oferta laboral	0	0	1	1	1,7
Traslado a otra entidad	0	1	0	1	1,7
Total general	14	23	21	58	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Postulación a vacantes	1	13	1	15	33,3
Peticiones de otra índole	8	5	0	13	28,9
Modificación hoja de vida	0	3	1	4	8,9
Hábeas data	0	1	2	3	6,7
Restablecimiento de contraseña	0	3	0	3	6,7
Asesoría para publicar vacantes	0	1	0	1	2,2
Cambio de prestador	0	1	0	1	2,2
Información autorizaciones	0	0	1	1	2,2
Información del spe	1	0	0	1	2,2
Información general de la página	0	0	1	1	2,2
Registro empresa	0	1	0	1	2,2
Registro hoja de vida	0	1	0	1	2,2
Total general	10	29	6	45	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Información del spe	1	2	8	11	27,5
Peticiones de otra índole	1	3	7	11	27,5
Posible falsa oferta laboral	0	4	2	6	15,0
Información autorizaciones	2	3	0	5	12,5
Información actividades del spe	0	1	1	2	5,0
Asesoría para publicar vacantes	0	0	1	1	2,5
Hábeas data	0	0	1	1	2,5
Información sobre centros de empleo	0	1	0	1	2,5
Postulación a vacantes	0	0	1	1	2,5
Registro empresa	0	0	1	1	2,5
Total general	4	14	22	40	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 11
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Secretaría General

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Peticiones de otra índole	0	10	1	11	64,7
Información del spe	3	1	1	5	29,4
Estado de la vacante	0	1	0	1	5,9
Total general	3	12	2	17	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 12
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2024
Dirección General

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Hábeas data	0	0	1	1	2,5
Información autorizaciones	1	0	0	1	2,5
Información del spe	3	0	2	5	12,5
Información general de la página	0	1	0	1	2,5
Peticiones de otra índole	1	4	0	5	12,5
Total general	5	5	3	13	32,5

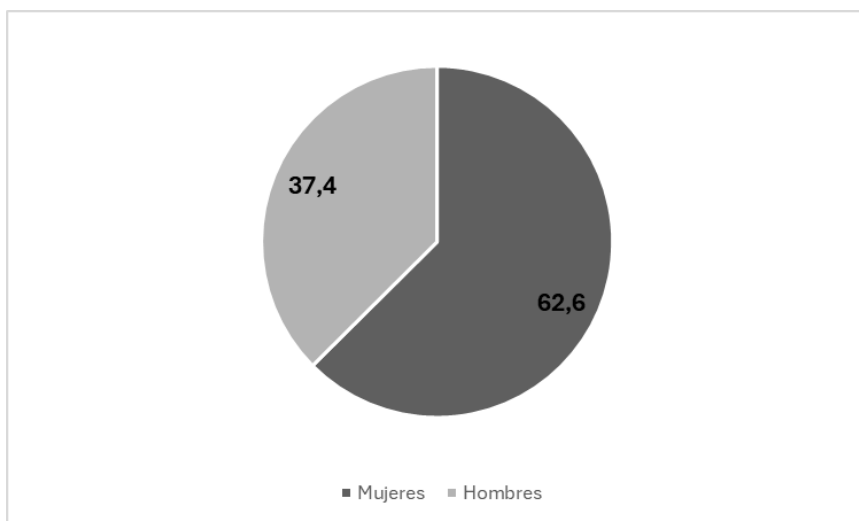
Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.6. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

Durante el tercer trimestre de 2024 se identificó que el 62,6% de las personas que realizaron solicitudes fueron mujeres y el 37,4% hombres:

Gráfico 3

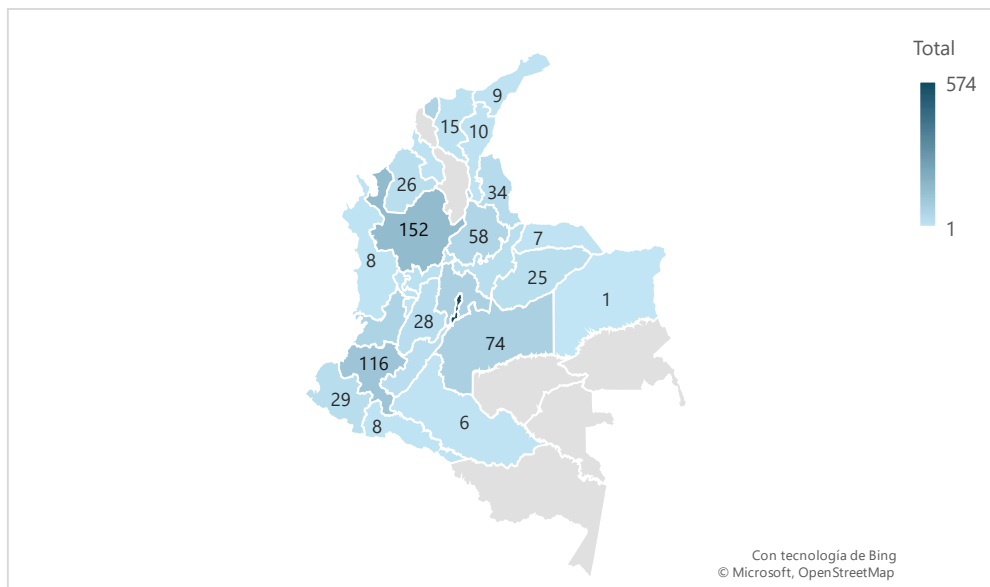
Distribución por sexo de las personas que consultan Unidad del Servicio Público de Empleo
Julio – septiembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

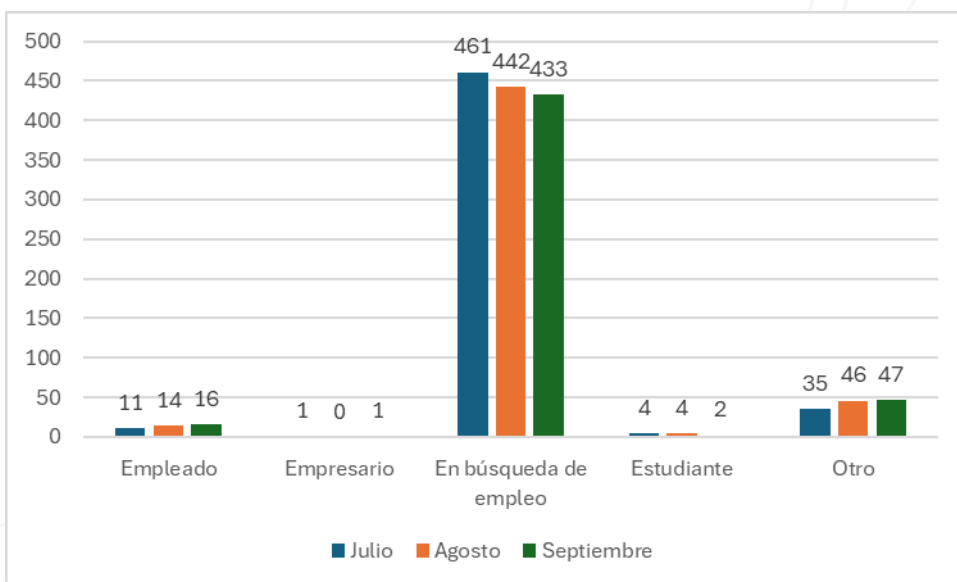
En el mismo periodo, de acuerdo con la información declarada por los y las ciudadanas que utilizaron el correo electrónico y el formulario web, el 55,5% residen en tres departamentos: Bogotá D.C., Antioquia y Cauca.

Gráfico 4
Distribución por departamento de las personas que consultan la Unidad del Servicio Público de Empleo
Julio – septiembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Gráfico 5
Situación laboral de las y los ciudadanos que radicaron PQRSDF
Julio – septiembre 2024
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Con lo anterior, se puede identificar que el canal telefónico es el canal más utilizado por la ciudadanía que quiere relacionarse con la Unidad del Servicio Público de Empleo, seguido por el chat web y finalmente los canales virtuales como el formulario web y el correo electrónico.

3.5. REDES SOCIALES

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

	Julio	Agosto	Septiembre	Total número de consultas recibidas
Facebook	36	49	36	121

Contactos

Aquí tienes a todos los que han enviado mensajes a tu empresa.



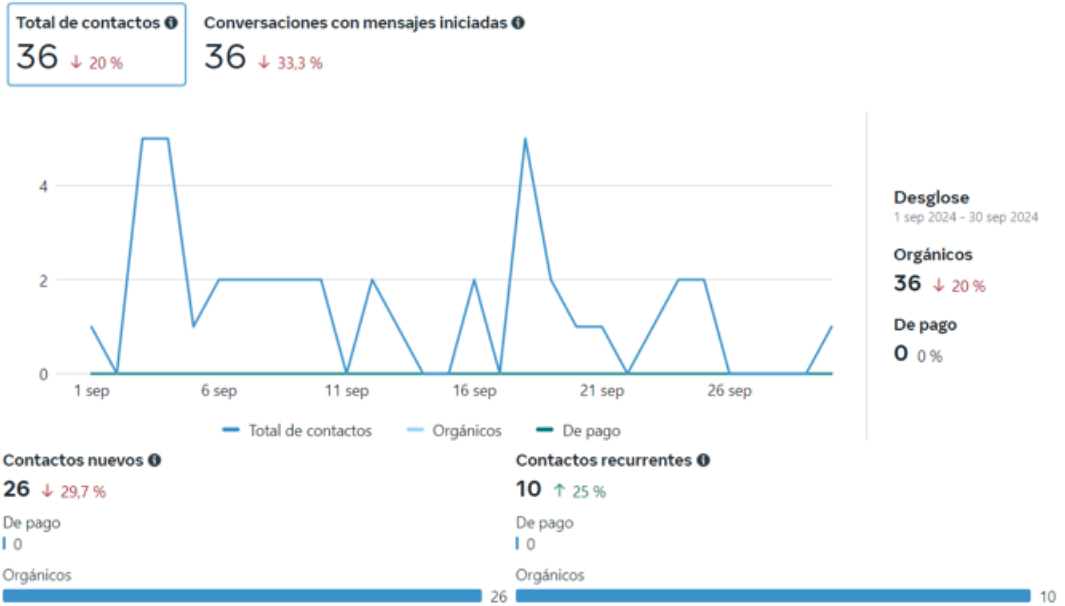
Contactos

Aquí tienes a todos los que han enviado mensajes a tu empresa.

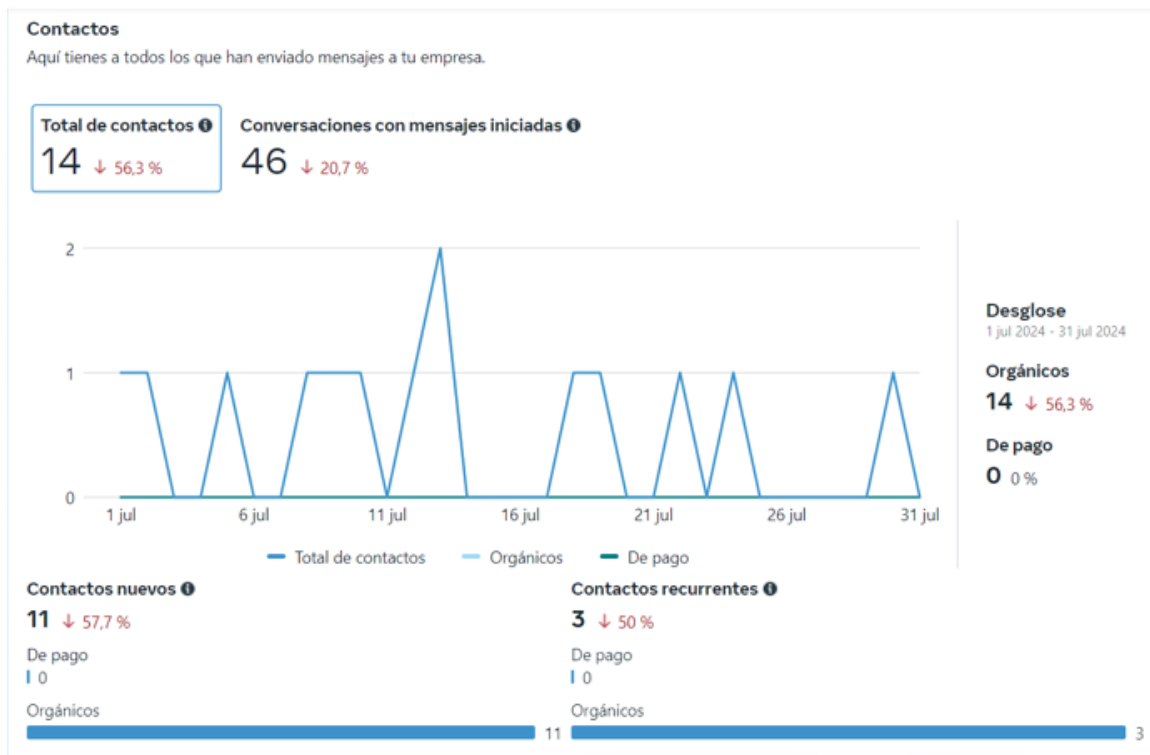


Contactos

Aquí tienes a todos los que han enviado mensajes a tu empresa.



Instagram	Julio	Agosto	Septiembre	Total número de consultas recibidas
	14	22	19	55



Contactos

Aquí tienes a todos los que han enviado mensajes a tu empresa.

Total de contactos ⓘ
22 ↑ 57,1 %

Conversaciones con mensajes iniciadas ⓘ
74 ↑ 60,9 %



Desglose

1 ago 2024 - 31 ago 2024

Orgánicos

22 ↑ 57,1 %

De pago

0 0 %

Contactos nuevos ⓘ

20 ↑ 81,8 %

De pago

0

Contactos recurrentes ⓘ

2 ↓ 33,3 %

De pago

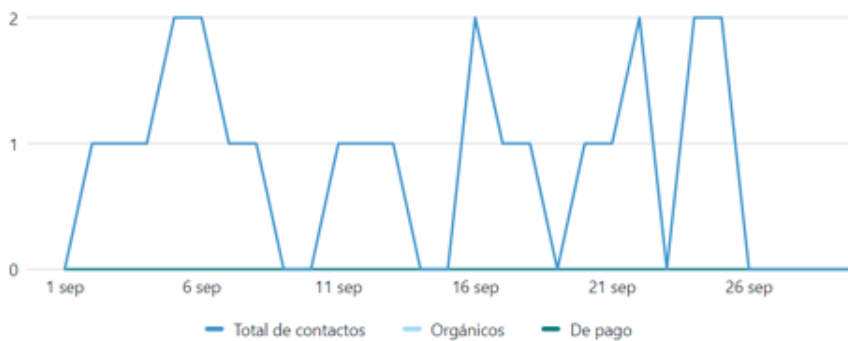
0

Contactos

Aquí tienes a todos los que han enviado mensajes a tu empresa.

Total de contactos ⓘ
19 ↓ 13,6 %

Conversaciones con mensajes iniciadas ⓘ
63 ↓ 14,9 %



Desglose

1 sep 2024 - 30 sep 2024

Orgánicos

19 ↓ 13,6 %

De pago

0 0 %

Contactos nuevos ⓘ

12 ↓ 40 %

De pago

0

Contactos recurrentes ⓘ

7 ↑ 250 %

De pago

0

Orgánicos



Orgánicos



Es importante destacar, que de acuerdo con la información compartida por la asesora de comunicaciones de la Entidad, para las redes sociales como X, LinkedIn y YouTube no se cuenta con consultas de usuarios¹¹ 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 tercer 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 tercer trimestre del año, se recibieron en total **1.517 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 periodo comprendido entre julio y septiembre 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](#)¹². El instrumento empezó a implementarse en el mes de septiembre.

Por otro lado, atendiendo múltiples orientaciones y haciendo una revisión interna con el proveedor sobre el funcionamiento de varios de los canales de atención, se logró recuperar y obtener información de mediciones de satisfacción ciudadana del canal telefónico, que para los informes trimestrales anteriores no fueron reportadas. Para este proceso el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano ha venido planteando acciones de mejora, para incentivar a la ciudadanía a responder las encuestas con lo que se espera ampliar la información relacionada.

Con base en la información disponible y remitida para este trimestre por el proveedor, se cuenta con la respuesta de **36 personas usuarias** del canal telefónico en lo corrido del año, siendo diligenciadas en el trimestre de julio a septiembre **8 encuestas**.

Se logró obtener una **calificación promedio de 5 (satisfacción alta)**, en escala 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho de las siguientes preguntas:

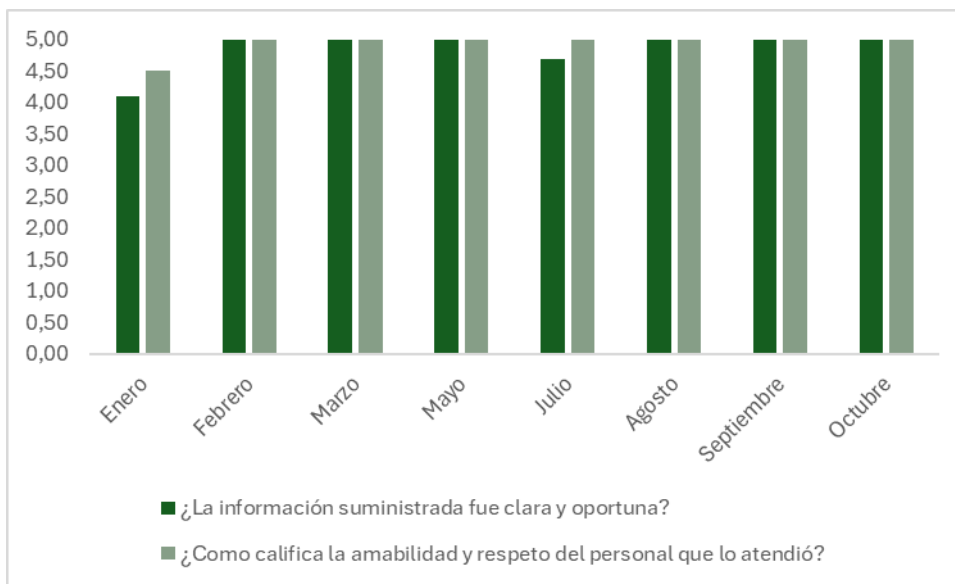
¹¹ En relación con el nivel de satisfacción frente a la atención brindada por redes sociales, no se cuenta con una forma de medición establecida.

¹² La información de este instrumento de medición de percepción ciudadana, se relacionará en el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024.

- ¿La información suministrada fue clara y oportuna?
- ¿Como califica la amabilidad y respeto del personal que lo atendió?

Como se aprecia en el gráfico 6, la percepción de las y los usuarios es estable y con un nivel de **satisfacción alto**. Solo se observa disminución en la calificación respecto a la claridad y oportunidad en los meses de enero y julio cuando este valor se ubicó en 4,1 y 4,7 respectivamente.

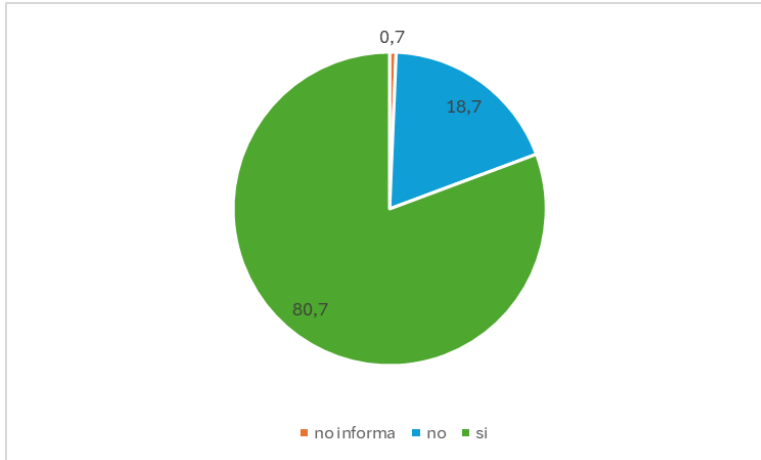
Gráfico 6
Percepción usuarios
Enero – septiembre 2024
Canal telefónico



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Por otro lado, con base en **150 respuestas** al instrumento dispuesto para recoger la percepción de los usuarios del **chat web**, durante el trimestre julio – septiembre, se puede evidenciar (gráfico 7) que el **80,7%** de los y las ciudadanas que respondieron la encuesta manifiestan que la **información suministrada fue clara y oportuna**, mientras que el 18,7% indica lo contrario.

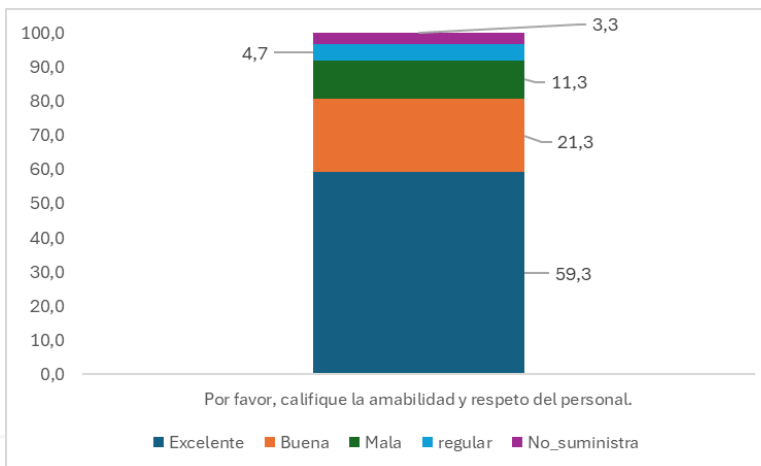
Gráfico 7
¿La información suministrada fue clara y oportuna?
 (porcentaje de respuestas)
 Julio – septiembre 2024
 Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Asimismo, teniendo en cuenta las opciones: excelente, buena, regular y mala; con base en las mismas 150 respuestas, se observa que el **59,3%** de los y las usuarias **calificó como excelente la atención en términos de amabilidad y respeto del personal**, el 21,3% la percibió buena, el 11,3% mala y, el 4,7% regular.

Gráfico 8
Por favor, califique la amabilidad y respeto del personal
 (porcentaje de respuestas)
 Julio – septiembre 2024
 Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

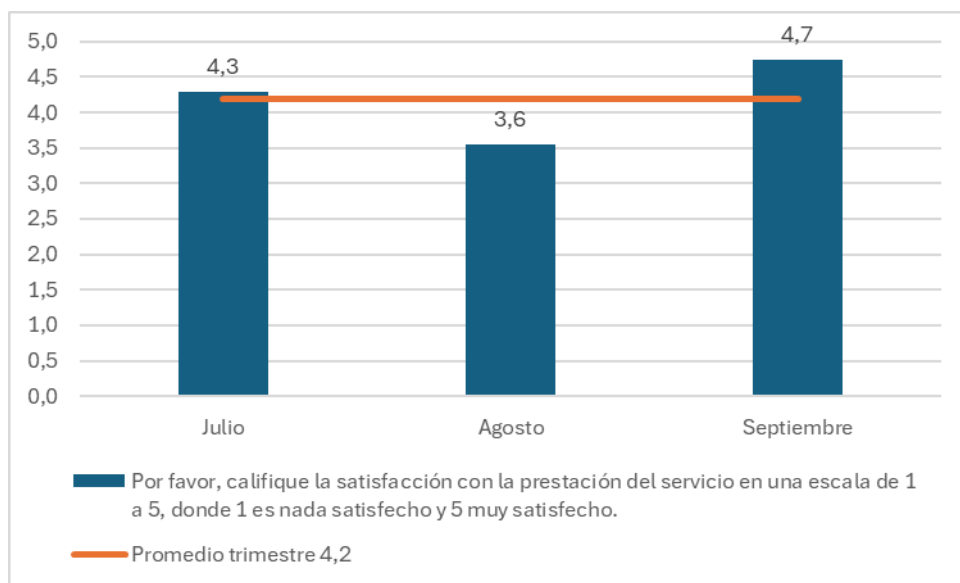
Finalmente, se les solicita a los usuarios del chat que califiquen la satisfacción con la prestación del servicio en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, logrando las métricas que se aprecian en el gráfico 9.

Gráfico 9

Por favor, califique la satisfacción con la prestación del servicio en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

Julio – septiembre 2024

Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Con base en la información que las PQRSDf aportan a la gestión institucional, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano considerando las tipologías de las peticiones, así como el rol y los alcances que los equipos internos de trabajo tienen de cara a la posibilidad de responder de fondo, ha liderado y promovido las siguientes acciones, en las que se ha contado con el compromiso y acompañamiento de cada dependencia:

1. Se generaron recomendaciones sobre la pertinencia y utilidad se solicitaron mejoras para la aplicación para móviles App MiSPE. Sin embargo, de acuerdo a las dificultades de implementar las solicitudes de mejora, actualizaciones y calificaciones sobre la aplicación, así como otras consideraciones, la Subdirección de Desarrollo y Tecnología decidió retirar de las tiendas de aplicaciones esta App.
Este ejercicio, se ha venido realizando en el marco del seguimiento del cronograma de ajustes y mejoras a los distintos canales de atención establecido en el marco de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía.

2. Se inició un trabajo articulado entre la Secretaría General a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y la asesora de comunicaciones de la Dirección General para la generación de material audiovisual para resolver a la ciudadanía las peticiones más reiteradas, y que para este trimestre estuvieron relacionadas con el Sistema de Información. Así mismo, se ha venido actualizando en el sitio web la información sobre los distintos canales de atención y como acceder a ellos, así como el botón de atención a la ciudadanía.
3. Se promovió el ajuste del manual de usuario del buscador de empleo por parte del operador SISE, así como el ajuste de los modelos de respuesta a las peticiones de restablecimiento de contraseñas.
4. Desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, se solicitó incluir en la Mesa Técnica Resolución 0086 de 2024 la discusión sobre los siguientes temas:
 1. Generación de lineamientos para los prestadores autorizados respecto a las implicaciones, alcances y limitaciones derivadas de las modificaciones que se realizan a la información de nuestros registros administrativos.
 2. Propuesta de ampliación de herramientas de validación para recuperar acceso a la hoja de vida (a la fecha solo tenemos correo electrónico y pregunta de seguridad).
 3. Revisar ruta y reglas para actualizar datos básicos de la hoja de vida (correo, teléfono, direcciones, prestador de preferencia por parte de los buscadores de empleo).
5. Se lideró mesa de trabajo para la definición de una ruta interna para la atención de solicitudes relacionadas con protección de datos y hábeas data.
6. Se actualizó y puso en funcionamiento la nueva encuesta de atención y percepción ciudadana y donde se informa que los resultados serán incluidos en los informes de PQRSDF posteriores.
7. Desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, se han liderado espacios para fortalecimiento de capacidades de todas las personas que trabajan en la Entidad sobre enfoque diferencial y atención prioritaria, cultura del buen servicio y socializar la Estrategia de Relacionamento con la ciudadanía como una de las grandes apuestas para acercar a la ciudadanía con la Unidad del Servicio Público de Empleo.
8. Se han adelantado acciones de inducción y re-inducción a los y las trabajadoras del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano con el fin actualizar y mejorar los conocimientos acerca de las distintas competencias que tienen las áreas de la Entidad para resolver oportunamente las consultas de primer nivel que son allegadas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sergio A. Rincón V.  Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano María Camila Gutiérrez Hernández  Contratista Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Luz Karime Falla Ramírez  Contratista Secretaría General	Juan Bautista Ceballos Gutiérrez Secretario General (E) 