

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones 2022-4 Octubre 01 al 31 de
Diciembre de 2022

SECRETARÍA GENERAL
Relacionamiento con el Ciudadano
Bogotá D.C.
Diciembre de 2022



PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del Equipo de Relacionamento con el Ciudadano, presenta el informe consolidado de la atención prestada a la Ciudadanía a través de los canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 25 de diciembre de 2022.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el cuarto trimestre de 2022.

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.

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, esta 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.

CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Atención al Ciudadano Presencial: A través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata a los usuarios en la oficina de la Unidad del SPE, Carrera 69 # 25 B - 44 Piso 7, Bogotá D.C; en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes jornada continua.

Ventanilla para la recepción de correspondencia: A través de esta, el ciudadano puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito, las cuales son radicadas y asignadas en el aplicativo de GESDOC al usuario de atención al Ciudadano para el trámite correspondiente.

Telefónico: Es un canal de atención telefónica donde se brinda información acerca de los servicios dados por nuestra red de prestadores, manejo de la plataforma e información general, Teléfono 7560009 opción 1.

Redes Sociales: La Unidad del SPE también tiene participación a través de los siguientes medios sociales, esto con el fin de abrir más espacios de interacción a la ciudadanía.

- **Facebook**





La página de Facebook de la Unidad del SPE, es uno de los medios de interacción y de atención al ciudadano. En este sitio pueden encontrar información sobre los eventos realizados. <https://www.facebook.com/SPEColombia>

- **Instagram**



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

- **Twitter**



El perfil en Twitter: <https://twitter.com/ServiciodEmpleo> @ServiciodEmpleo está dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que, a través de 140 caracteres, informa sobre eventos y todos sus trámites.

- **YouTube**



En el canal oficial de YouTube de la Unidad del SPE, podrán encontrar los videos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrolladas por la Unidad del SPE.

Chat: Es un canal de comunicación de atención escrita realizada de manera instantánea a través de internet entre los ciudadanos y la Unidad del SPE; para atender consultas de orden general sobre la Unidad del SPE.

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

Formulario Web: Sistema PQRSDF - Los ciudadanos pueden enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del enlace <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pgrsd>, el cual queda asignado a través de nuestro aplicativo GESDOC.

Correo Electrónico: Los ciudadanos a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF y estos correos son radicados por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano en la herramienta de GESDOC.

Detalle por Canal de Atención:

1. Atención Presencial

Se realizó atención personalizada de las diferentes modalidades de peticiones, solicitadas por los usuarios frente a los distintos accesos de prestación de servicios ofrecidos por la entidad en temas propios como la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo; la promoción de la prestación del Servicio Público de Empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo.

En consecuencia, este servicio está disponible para todos los ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicada en la Carrera 69 No. 25B-44 Edificio World Business Port Piso 7, en los horarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, conforme a la Resolución 0307 de 2022.

Tipificación atención presencial en el 4 Cuarto Trimestre 2022

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	6	5	3	14	63,6
POSTULACIÓN A VACANTES	0	3	2	5	22,7
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	2	0	3	13,6
Total	7	10	5	22	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre se atendieron 22 usuarios presencialmente, la mayoría de ellos se presentan para solicitar información acerca del paso a paso para la consecución de empleo, también acuden a la oficina para preguntar el proceso para poder postularse a una oferta laboral y en algunas ocasiones se les dificulta el manejo de la plataforma en relación a la actualización de la hoja de vida.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En este trimestre se recibieron 2239 llamadas, 848 interacciones menos con relación al trimestre anterior, lo anterior debido a que, del día 07 de Diciembre al 14 de Diciembre se tuvo una intermitencia en el ingreso de llamadas que fue solucionada por el proveedor del servicio.

Tipificación llamadas atendidas en el 4 Cuarto Trimestre 2022



TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	198	156	108	462	20,6
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	178	150	96	424	18,9
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	160	146	63	369	16,5
POSTULACIÓN A VACANTES	133	109	50	292	13,0
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	89	78	37	204	9,1
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	53	69	26	148	6,6
SOLICITUD DE EMPLEO	56	40	18	114	5,1
REGISTRO HOJA DE VIDA	45	36	17	98	4,4
CAMBIO DE PRESTADOR	24	15	7	46	2,1
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	16	20	7	43	1,9
OTROS	19	16	4	39	1,7
Total	971	835	433	2239	100

Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

El tema más frecuente en este trimestre fue Información general de la página con un 20.6%, esta tipificación se refiere a, preguntas del usuario con relación al manejo de la plataforma SISE o la Bolsa Única de Empleo.

Los temas, Información sobre centros de empleo y Restablecimiento de contraseña tuvieron una participación superior al 15% del total de interacciones.

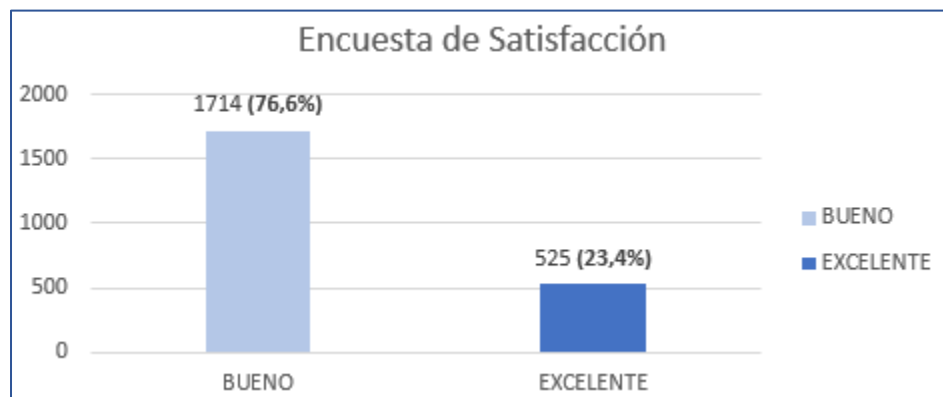
Es importante tener en cuenta que todas las peticiones recibidas a través del canal telefónico fueron resueltas en línea a los usuarios.

Encuesta de Satisfacción:

La encuesta de satisfacción es un elemento de participación ciudadana que ayuda a la entidad a conocer las oportunidades y fortalezas de cada uno de los canales de atención.

En el caso del canal telefónico, al final de la interacción se solicita al usuario una retroalimentación del servicio proporcionado con cuatro opciones de evaluación: Excelente, Bueno, Regular o Malo.

En este cuarto trimestre los usuarios que se comunicaron a través del canal telefónico y respondieron la encuesta de satisfacción fueron 2239, obteniendo el siguiente el resultado:



Gráfica 3 - Encuesta de Satisfacción

De acuerdo a la gráfica, el 76.6% de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena y el 23.4% indicó que fue excelente, este resultado muestra que los usuarios se encuentran satisfechos con las respuestas brindadas, sin embargo, estamos enfocados a seguir mejorando en la atención integral de los canales de atención.

3. Redes Sociales

El canal de redes sociales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo busca difundir las acciones desarrolladas para fomentar la inclusión laboral en el país. Por ello se encuentran habilitados los servicios de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, en los cuales se reciben comentarios, inquietudes y solicitudes relacionadas a los procesos de empleabilidad.

Durante el Cuarto trimestre de 2022 comprendido entre los meses de Octubre a Diciembre se socializaron a través de redes sociales los siguientes eventos:

- Se realizó la segunda versión de la convocatoria proyecto Team, transmisión en vivo el día 05 de Octubre de 2022.
- Junto a la OEI Colombia se realiza evento del cierre del convenio Estrategia integral de inclusión laboral para las víctimas del conflicto armado | Vigencia 2021-2022.
- El día 10 de Octubre de 2022 se realizó un espacio en vivo en conmemoración del día de la salud mental con una psiquiatra experta en el tema.
- La Directora de la Unidad del Servicio Público de Empleo, recibió una mención especial para el SPE, esta mención fue entregada por Alfredo Bateman, Secretario de Desarrollo Económico de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El día 16 de Noviembre de 2022 se abrió un espacio virtual a los usuarios con el fin de resolver dudas en temas como, registro de hoja de vida y postulación a ofertas laborales.
- En el marco del día internacional de las personas con discapacidad, la Unidad del SPE Participó junto a algunos prestadores, en el evento de inclusión laboral realizado en Manizales.
- El día 13 de Diciembre se realizó la jornada de dialogo de rendición de cuentas, donde se compartieron los logros en la gestión realizada durante la vigencia 2022.

Interacciones Redes Sociales en el Cuarto Trimestre 2022

RED SOCIAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
FACEBOOK	40	26	44	110	75,9
INSTAGRAM	18	6	11	35	24,1
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	58	32	55	145	100

Gráfica 4 - Redes Sociales

Las solicitudes a través de Facebook, Messenger e Instagram direct, se encuentran a cargo del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano; siendo Facebook el canal más usado para hacer sus preguntas relacionadas en la búsqueda de empleo, con una participación del 75,9%; por otra parte y en menor proporción se reciben algunas solicitudes a través de Instagram; adicionalmente la UAESPE es etiquetada en las publicaciones que realizan los prestadores y empresarios para dar a conocer sus actividades. La participación de mensajes directos por Instagram fue del 24,1% de acuerdo con la información de la gráfica # 4.

Las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos a través de estos canales se encuentran adaptadas a los scripts definidos, con la finalidad de tener unificadas las respuestas en todos los canales de atención disponibles en la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.

4. Chat de Relacionamento con el Ciudadano

El canal de chat se encuentra en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio>.

Las interacciones en este canal han disminuido en un 59% con respecto al tercer trimestre del mismo año. Desde el equipo de Relacionamento con el ciudadano se ha estado revisando el canal, se han realizado algunas pruebas y como resultado se tiene que el canal se encuentra funcionando correctamente y es de fácil acceso para los usuarios.

Tipificación chat atendidos en el 4 Cuarto Trimestre 2022





TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	66	91	65	222	19,6
SOLICITUD DE EMPLEO	71	54	40	165	14,6
POSTULACIÓN A VACANTES	78	45	36	159	14,0
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	43	50	24	117	10,3
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	48	45	23	116	10,2
REGISTRO HOJA DE VIDA	39	35	20	94	8,3
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	39	36	11	86	7,6
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	30	27	17	74	6,5
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	30	19	15	64	5,6
REGISTRO EMPRESA	5	4	3	12	1,1
OTROS	9	10	5	24	2,1
Total	458	416	259	1133	100

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el cuarto trimestre de 2022, se recibieron 1133 solicitudes. Los temas más frecuentes son Información General de la Página con un 19.6%, Solicitud de empleo con una participación del 14.6% y Postulación a Vacantes con un 14%.

En cuanto a la consulta “Información general a la página” se identifica que algunos usuarios no conocen la dirección de nuestra página web, no recuerdan como acceder a su hoja de vida o confunden nuestra plataforma con la plataforma de la APE SENA.

Por otra parte, es importante mencionar que el día 19 de Septiembre el equipo de desarrollo y tecnología realizó la publicación de una pieza gráfica dentro de la hoja de vida de los usuarios con información importante sobre posibles falsas ofertas laborales, esto generó consultas de los usuarios en especial sobre la forma de cerrar esta pieza gráfica para poder acceder a la hoja de vida.

5. Atención PQRSDF

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones son allegadas a la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo a través del formulario web publicado en la página de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co,



link <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pgrsd> y a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 4 Cuarto Trimestre de 2022

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	472	420	287	1179	94,3
PETICIONES DE INFORMACIÓN	6	11	6	23	1,8
QUEJA	6	5	2	13	1,0
DENUNCIA	6	3	1	10	0,8
RECLAMO	2	2	3	7	0,6
SUGERENCIA	2	2	0	4	0,3
PETICIONES DE CONGRESISTAS	3	1	0	4	0,3
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	2	0	1	3	0,2
ENTES DE CONTROL	1	1	0	2	0,2
FELICITACIONES	0	2	0	2	0,2
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	1	1	2	0,2
HABEAS DATA	0	0	1	1	0,1
Total	500	448	302	1250	100

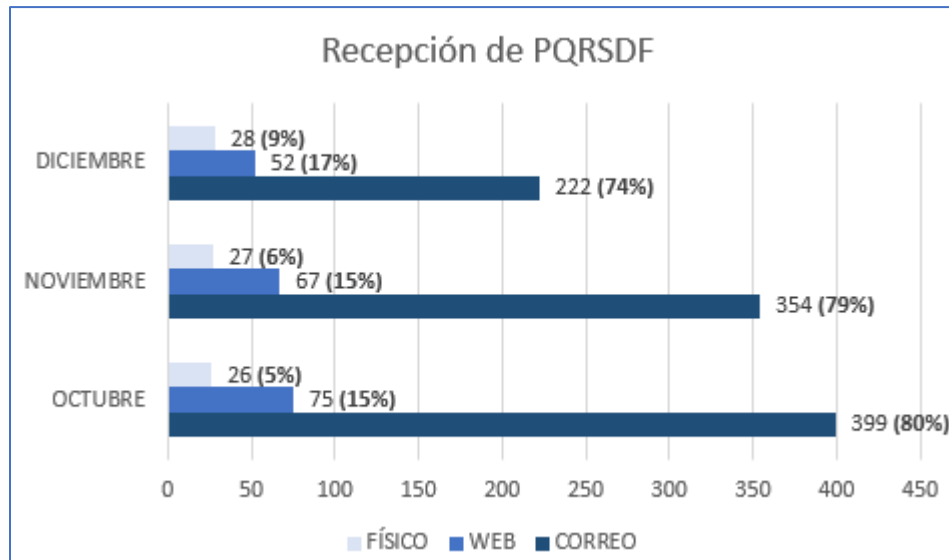
Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

Durante el trimestre comprendido entre Octubre a Diciembre de 2022 se recibió un total de 1250 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad, un 17% menos que el trimestre anterior.

El 94,3% de las solicitudes fueron peticiones, lo que indica que las solicitudes hacen referencia a información de trámites o servicios con relación a la ruta de empleabilidad; la siguiente clasificación es peticiones de información en la cual se encuentran las solicitudes de certificado de inscripción, envío de resoluciones y restablecimiento de contraseña.

Las quejas tuvieron un porcentaje del 1%, generalmente estas hacen alusión al servicio prestado por algunos prestadores; las demás variables presentan un porcentaje inferior al uno por ciento con respecto al total considerado.

Canal de Recepción de PQRSD



Gráfica 7 - Canal de Recepción PQRSD

De acuerdo con la información representada en la gráfica No 7, el canal de recepción de PQRSD más usado por los usuarios durante el cuarto trimestre de 2022, fue el correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad del SPE.

El segundo canal de recepción más usado por los ciudadanos es el formulario web, se ha evidenciado que los usuarios usan este medio en menor medida con relación al correo electrónico, ya que en el formulario web deben diligenciar algunos datos personales para enviar la solicitud.

Por otra parte, la radicación de peticiones de manera física tiene una baja participación con respecto al total, lo que indica que el usuario hace más uso de los medios digitales previstos por la unidad.

Tipificación PQRSDF en el 4 cuarto trimestre 2022

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	190	162	96	448	35,8
REGISTRO HOJA DE VIDA	51	64	51	166	13,3
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	38	26	35	99	7,9
POSTULACIÓN A VACANTES	49	33	12	94	7,5
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	27	26	22	75	6,0
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	17	35	22	74	5,9
INFORMACIÓN DEL SPE	21	21	10	52	4,2
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	13	6	14	33	2,6
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	19	9	3	31	2,5
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	9	4	8	21	1,7
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	13	4	4	21	1,7
OTROS	53	58	25	136	10,9
Total	500	448	302	1250	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el cuarto trimestre de 2022 fueron: Solicitud de Empleo con un 35,8% y Registro de hoja de vida con un 13,3%; las demás tipificaciones tienen una participación inferior al 10%.

La tipificación de solicitud de empleo es el tema más recurrente en las peticiones del usuario debido a nuestra misionalidad y a la divulgación a través de diferentes medios de las estrategias diseñadas por parte del Gobierno Nacional lideradas por el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en articulación con otras entidades.

Por otra parte, el tema Registro hoja de vida tiene una participación del 13.3%, este hace referencia a los usuarios que consultan sobre la ruta de empleabilidad y al validar en el sistema aún no se encuentran registrados en la plataforma, por esta razón se les envía información desde el registro de la hoja de vida.

5.1 PQRSDF por niveles

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si

la respuesta es catalogada de nivel 1 o de segundo nivel 2; las peticiones de nivel 1 son respondidas por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano mientras que las peticiones de nivel 2 son canalizadas a las diferentes áreas de la Unidad del SPE para emitir una respuesta al usuario basada en la competencia de cada una de ellas, lo anterior, según lo establecido en el protocolo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Por otra parte, las peticiones que no son competencia de la Unidad del Servicio Público de empleo son trasladadas a la entidad competente de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Relación de peticiones por áreas

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	473	421	286	1180	94,4
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	9	14	12	35	2,8
PROMOCIÓN	5	7	3	15	1,2
SECRETARÍA GENERAL	5	4	0	9	0,7
DIRECCIÓN GENERAL	4	2	1	7	0,6
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	4	0	0	4	0,3
Total	500	448	302	1250	100

Gráfica 9 - Niveles PQRSDF

En la gráfica denominada Niveles PQRSDF se puede observar que el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 94,4% de las peticiones que se recibió en el cuarto trimestre de 2022.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Administración y Seguimiento es el área a la cual se le asignan más peticiones, con una participación del 2,8%, esto debido a que los usuarios realizan consultas con relación a las funciones de la red de prestadores autorizados y a la normatividad vigente en el sector de hidrocarburos en el marco de empleabilidad.

5.2 Primer Nivel

Tipificación PQRSDF atendidas por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	187	161	95	443	37,5
REGISTRO HOJA DE VIDA	51	64	51	166	14,1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	38	26	35	99	8,4
POSTULACIÓN A VACANTES	49	33	12	94	8,0
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	27	26	22	75	6,4
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	16	35	22	73	6,2
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	19	9	3	31	2,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	11	6	13	30	2,5
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	9	4	8	21	1,8
OTROS	66	57	25	148	12,5
Total	473	421	286	1180	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

De acuerdo a la Gráfica 10 los temas más frecuentes de las solicitudes de nivel 1 son, Solicitud de empleo con una participación de 37.5% y Registro de hoja de vida con un 14.1%

Es importante mencionar que en la página web institucional apartado “Preguntas Frecuentes” se encuentra la información correspondiente a los temas más consultados por los usuarios, sin embargo, algunos de ellos no conocen este apartado en nuestra página web o prefieren que la información se le proporcione desde el equipo de Relacionamento con el Ciudadano.

5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**



TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	5	9	5	19	54,3
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	3	1	4	11,4
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	0	1	1	2	5,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	1	2	5,7
SOLICITUD DE EMPLEO	2	0	0	2	5,7
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	0	1	2	5,7
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	0	1	1	2	5,7
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	0	1	1	2,9
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	1	1	2,9
Total	9	14	12	35	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

Para el cuarto trimestre del año 2022 la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 35 derechos de petición, las peticiones más frecuentes corresponden a información estadística sobre el mercado laboral y la normatividad que regula el proceso de remisiones a través de los prestadores, en especial de las ofertas laborales del sector de hidrocarburos.

- **Subdirección de Promoción**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	3	4	2	9	60,0
SOLICITUD DE EMPLEO	1	0	1	2	13,3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	0	1	6,7
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	1	0	1	6,7
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	1	0	1	6,7
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	0	1	0	1	6,7
Total	5	7	3	15	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

En este trimestre la Subdirección de Promoción recibió 15 derechos de petición, las solicitudes que se canalizan a esta subdirección se refieren a información de las estrategias de inclusión laboral de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

- **Secretaría General**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	3	2	0	5	55,6
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	1	0	0	1	11,1
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	0	1	11,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	0	0	1	11,1
HABEAS DATA	0	1	0	1	11,1
Total	5	4	0	9	100

Gráfica 14 - Secretaría General

Con relación a la Secretaría General, en este trimestre se canalizaron 9 peticiones, concernientes a documentos financieros e información del recurso humano de la entidad.

- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	3	0	0	3	75,0
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	0	0	1	25,0
Total	4	0	0	4	100

Gráfica 15 – Desarrollo y Tecnología

Por otra parte, a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología en este trimestre se les asignó 4 derechos de petición, las peticiones asignadas fueron solicitudes de algunas empresas que requirieron información sobre la publicación de vacantes.

- **Dirección General**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	2	2	1	5	71,4
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	2	0	0	2	28,6
Total	4	2	1	7	100

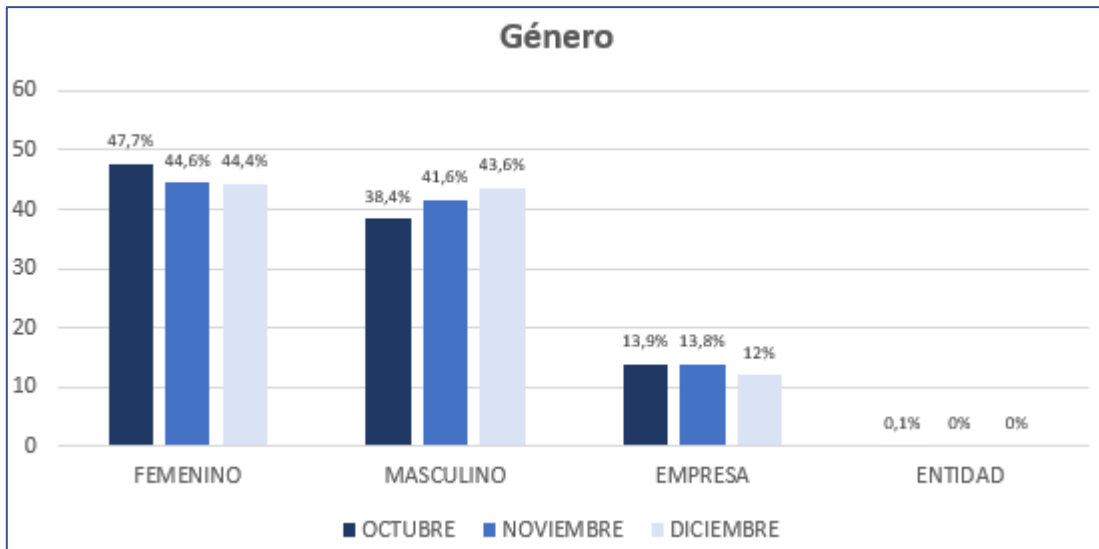
Gráfica 15 - Dirección General

En este trimestre la Dirección General recibió 7 derechos de petición, las peticiones asignadas hacen alusión a información sobre el funcionamiento interno de la entidad.

6. CARACTERIZACIÓN

En el presente informe se realiza la caracterización del usuario, con base a la información de las interacciones de todos los canales de atención.

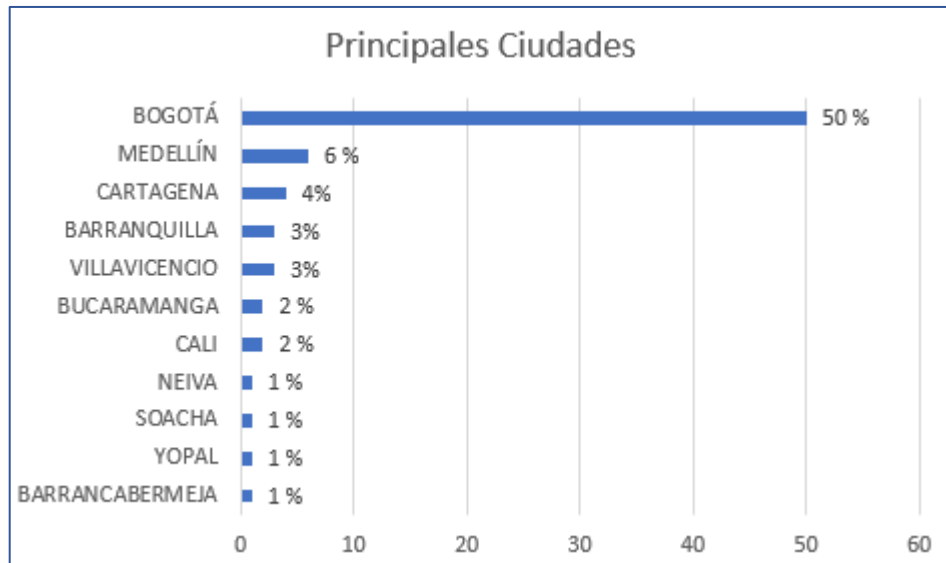
6.1 Género



Gráfica 16 - Género

De acuerdo con la gráfica, se puede observar que la mayor participación la tienen las mujeres con un promedio de 46% en este trimestre, siguen los hombres con un promedio trimestral de 41% y por último una participación de las empresas con un 13%

6.2 Principales Ciudades



Gráfica 17 - Principales Ciudades

En esta gráfica se encuentran las ciudades con mayor participación en las interacciones con la Unidad del SPE. La ciudad de Bogotá siempre ha sido el lugar de donde más se comunican los usuarios, para este trimestre tuvo una participación del 50%, seguido de la ciudad de Medellín con un 6%; las demás ciudades tienen una participación inferior al 5%.

6.3 Estado Ocupacional

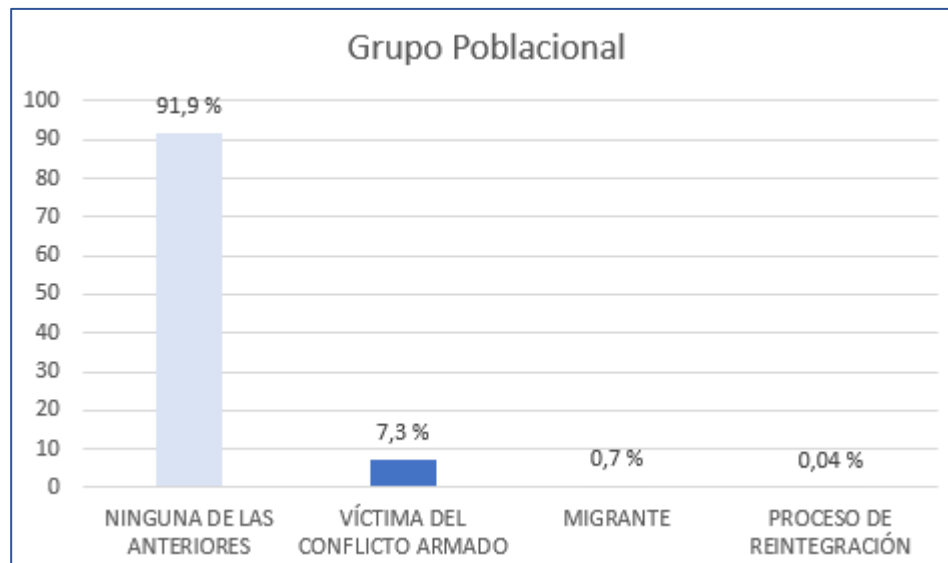


Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Como se puede observar en la gráfica la mayor participación de las personas que se comunican con la Unidad del SPE son personas que se encuentran en búsqueda de una oportunidad laboral o desean mejorar sus condiciones laborales a través de un nuevo empleo, desde la Unidad del SPE se proporciona información de registro de hoja de vida, postulación a ofertas laborales e información de los servicios que brinda la red autorizada de prestadores.

Por otra parte, los empresarios que se comunican con la Unidad del SPE solicitan ayuda para acceder a la plataforma e información para realizar la publicación de ofertas laborales, en estos casos los empresarios son remitidos a su prestador para el trámite correspondiente.

6.4 Grupo Poblacional



En este trimestre comprendido de Octubre a Diciembre, el grupo poblacional con mayor interacción con la Unidad del SPE fue Víctimas del Conflicto Armado con una participación del 7.3%, los demás grupos poblacionales como los Migrantes o las personas en proceso de reintegración tuvieron una participación inferior al 1%.

7.Conclusiones:

- En este trimestre se recibió un total de 4788 interacciones con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, las respuestas estuvieron enmarcadas bajo los principios de Eficiencia, Eficacia y Celeridad de conformidad con el artículo 209 de la constitución política nacional y los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.
- La Secretaría General de la Unidad del SPE a través del equipo de Relacionamiento con el Ciudadano, realiza un control y seguimiento a cada uno de los canales de atención, así como todas las PQRSDF con el fin de

buscar una mejora continua en la atención oportuna a las peticiones presentadas por los grupos de valor.

- Con relación a las PQRSDF allegadas a la Unidad del SPE a través del correo electrónico y formulario web, se puede observar que el 94.4% fueron clasificadas en nivel 1, disminuyendo así el término de respuesta, esto se ha conseguido con el apoyo de las diferentes áreas las cuales han creado algunos modelos de respuesta de acuerdo a su competencia.
- En este trimestre los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron, el canal telefónico con una participación del 47% y las PQRSDF recibidas por correo y formulario web con un 26%.
- Con el fin de tener una caracterización más amplia de nuestros grupos de valor se ha implementado un nuevo sistema tecnológico para el canal telefónico y chat.

Reporte generado con corte al 25 de Diciembre de 2022.

Aprobó: Elvia Lucia Vera – Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano

Elaboró: Relacionamento con el Ciudadano – Secretaría General - Unidad del Servicio Público de Empleo