

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones
2021-4
Octubre 01 al 31 de
Diciembre de 2021

SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Relacionamento
con el Ciudadano
Bogotá D.C.
Diciembre de 2021

PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del equipo de Relacionamiento 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 31 de diciembre de 2021.

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 segundo Trimestre de 2021.

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 7:30 a.m. a 4:30 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 remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

Telefónico: Es un canal de atención telefónica donde se brinda información y orientación a los ciudadanos que requieren solucionar inquietudes sobre los temas misionales a cargo de la Unidad del SPE, Teléfono 7560009 opción 1.

Redes Sociales: La Unidad del SPE atenta de abrir espacios de interacción, que permitan a los usuarios comunicarse con la Unidad a través de diferentes medios de comunicación para dar solución a sus inquietudes, además de informarse sobre las actividades de la entidad, tiene también presencia en los siguientes medios sociales:

- **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 y pueden solicitar información sobre diferentes trámites. <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: [@ServiciodEmpleo](https://twitter.com/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 7:30 a.m. a 4:30p.m., el chat se encuentra en la página Web de la Unidad <https://www.serviciodeempleo.gov.co/>

Formulario web: Sistema PQRSDF - Los ciudadanos tienen la posibilidad de expresar su opinión acerca de la gestión que desarrolla la Unidad del SPE, mediante el envío de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd>.

Correo Electrónico: atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co

Detalle por Canal de Atención:

1. Atención Presencial

Atención personalizada de las diferentes modalidades de peticiones y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en Bogotá D.C. y alrededores, en la carrera 69 No. 25B-44 Edificio World Business Port Piso 7, en horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, según resolución 000448 de 2017.

A partir del 17 de Agosto se habilitó la atención presencial con la circular 0025 del 2021 de la Secretaria General.

Tipificación atención presencial en el 4 Cuarto Trimestre 2021

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	17	9	0	26	78,79
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PAGINA	0	0	7	7	21,21
TOTAL	17	9	7	33	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre se atendieron 33 usuarios presencialmente, 26 de ellos solicitaron empleo e información de la bolsa única de empleo, y 7 información general de la página.

La atención se realizó siguiendo todos los protocolos de bioseguridad.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En el cuarto trimestre del año 2021 comprendido entre los meses de octubre a diciembre se atendieron las llamadas telefónicas a través del conmutador ubicado en la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo de acuerdo con los protocolos de atención al ciudadano.

En este trimestre se atendieron 1513 llamadas, este número se mantiene con respecto al tercer trimestre del año en curso.

Tipificación llamadas atendidas en el 4 Cuarto Trimestre 2021

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	135	157	120	412	27,2
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	111	139	104	354	23,4
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	103	94	93	290	19,2
POSTULACIÓN A VACANTES	83	63	45	191	12,6
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	31	24	15	70	4,6
REGISTRO HOJA DE VIDA	19	27	25	71	4,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	15	28	12	55	3,6
CAMBIO DE PRESTADOR	7	11	5	23	1,5
REGISTRO EMPRESA	6	5	3	14	0,9
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	4	3	2	9	0,6
OTROS	7	11	6	24	1,6
Total	521	562	430	1513	100

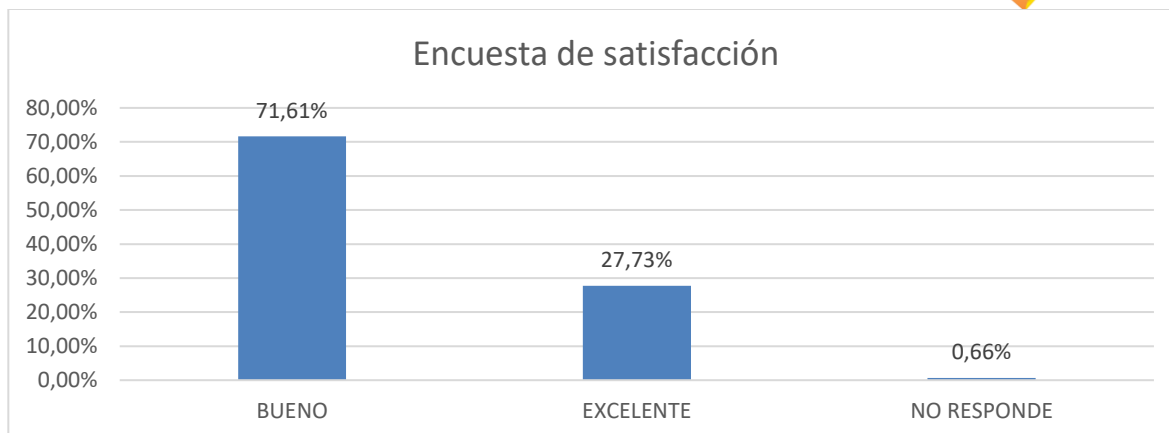
Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

La gráfica # 2 indica que los motivos de contacto más frecuentes por parte de los usuarios a través del canal telefónico son: Restablecimiento de contraseña con una participación de 27.2%, información General de la página 23.4% e Información sobre Centros de Empleo 19,2%, siendo consultas constantes durante el trimestre, para un acumulado del 69.8 % de total de llamadas, estas tres variables hacen referencia a la autogestión por parte de los buscadores de empleo.

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

Encuesta de Satisfacción:

En el canal telefónico al final de la interacción se solicita al usuario que evalúe el servicio prestado, proporcionando cuatro opciones de calificación a la atención brindada: Excelente, bueno, regular o malo, en este trimestre el resultado fue el siguiente:



Gráfica 3 - Encuesta de Satisfacción

Como lo muestra la gráfica anterior el 71,61% de los ciudadanos respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena, el 27,73% indicó que fue excelente, esto 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

A través del canal de redes sociales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo se busca transmitir las estrategias desarrolladas para fomentar la inclusión laboral de los diferentes grupos de interés.

Con el fin de facilitar las interacciones con los ciudadanos se encuentran habilitados los servicios de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, por medio de los cuales se reciben comentarios, inquietudes y solicitudes relacionadas a los procesos de empleabilidad.

Durante el cuarto trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2021 se socializaron a través de redes sociales las estrategias relacionadas con:

- Audiencia pública participativa de rendición de cuentas Unidad del SPE
- Reconocimiento especial a agencias y centros inclusivos del Servicio Público
- Lanzamiento Proyecto TEAM
- Rendición de Cuentas 2020-2021 Sector Trabajo
- Lanzamiento Estrategia de Inclusión Laboral para Veteranos de la Fuerza
- Todos lo que debe saber sobre la Guía de Orientación Laboral para migrantes

Es importante mencionar que las estrategias divulgadas durante el trimestre comprendido entre Octubre –diciembre de 2021 han generado preguntas con

respecto a la consecución de empleo.

Interacciones Redes Sociales en el 4 Cuarto Trimestre 2021

RED SOCIAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
FACEBOOK	73	69	85	227	76,4
INSTAGRAM	24	27	19	70	23,6
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	97	96	104	297	100,0

Gráfica 4 - Redes Sociales

Las interacciones a través de Facebook, messenger e Instagram direct, se encuentran a cargo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano; siendo Facebook el canal más usado por parte de los ciudadanos para hacer sus consultas relacionadas con la búsqueda de empleo con una participación del 76,4 %; por otra parte, a través de Instagram 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 es del 23,6% como lo indica la gráfica # 4.

Con respecto a las respuestas de cada uno de los requerimientos de los ciudadanos se encuentran adaptadas a los scripts definidos para los diferentes canales de atención con el fin de tener unificadas las respuestas.

En este momento no se cuenta con sistema de respuestas automáticas, buscando establecer conversaciones en tiempo real y facilitar la interacción con los usuarios.

4. Chat de Relacionamiento con el Ciudadano

El chat es el canal más utilizado por los usuarios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, esto se debe a que la atención es de manera inmediata, de fácil acceso, la atención es personalizada y en tiempo real.

Tipificación chat atendidos en el 4 Cuarto Trimestre 2021

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	351	406	81	838	26,4
POSTULACIÓN A VACANTES	265	163	223	651	20,5
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	137	124	163	424	13,4
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	174	98	49	321	10,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	114	73	63	250	7,9
REGISTRO HOJA DE VIDA	71	76	94	241	7,6
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	53	46	19	118	3,7
REGISTRO EMPRESA	29	18	12	59	1,9
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	19	17	20	56	1,8
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	30	7	17	54	1,7
OTROS	58	31	69	158	5,0
Total	1301	1059	810	3170	100

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el Cuarto Trimestre de 2021, se recibió un total de 3170 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron: Solicitud de Empleo con un 26,4%, Postulación a vacantes 20,5% e Información general de la página web 13,4%.

En cuanto al chat las solicitud más recurrente fue la de “solicitud de empleo” esto debido a que en este periodo la unidad implemento el proyecto TEAM y enrútate para el empleo, además a final de año la Unidad del SPE utilizo la estrategia de incentivar a los buscadores de empleo a actualizar su hoja de vida por medio de correos masivos, adicional a nivel nacional se ofertaron vacantes por parte de la Alcaldía de Bogotá con relación al desarrollo del metro de Bogotá, y algunas para trabajo en hidrocarburos (Ecopetrol), lo que despertó la curiosidad de los buscadores de empleo para poder registrarse a la página y aplicar a las vacantes mencionadas.

En el cuarto trimestre del año 2021 se recibieron 2849 solicitudes menos con respecto al tercer trimestre, esta disminución se debe a que los prestadores reactivaron la atención principal en sus centros de empleo, por lo que los usuarios prefieren interactuar en lugares físicos cercanos a su entorno.

5. Atención PQRSDF

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones son allegadas a la Unidad 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-pqrsd> y también al correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 4 Cuarto Trimestre de 2021

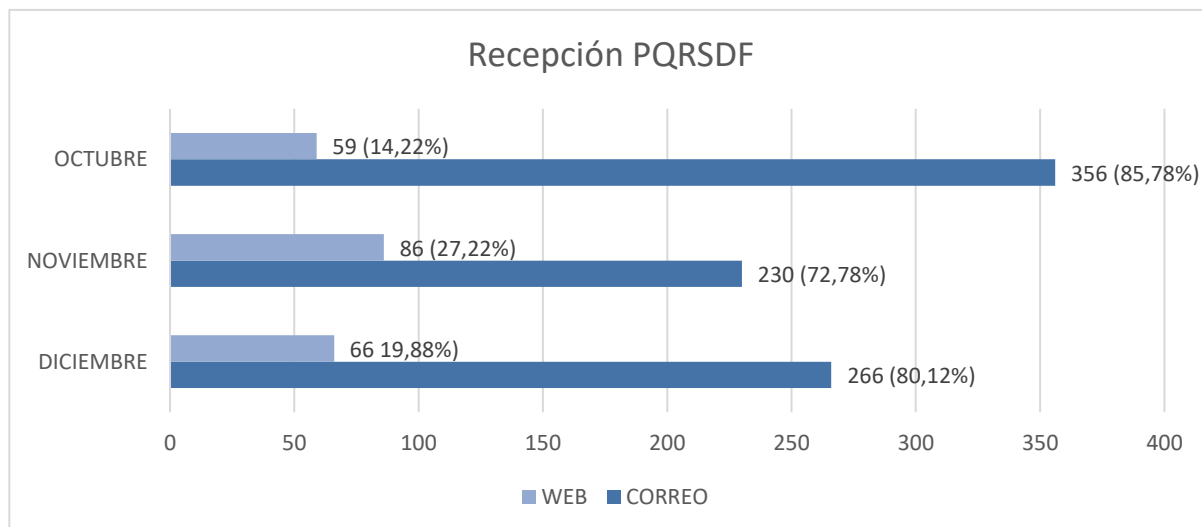
TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	336	270	307	913	83,1
PETICIONES DE INFORMACIÓN	21	17	30	68	6,2
QUEJA	6	12	10	28	2,5
RECLAMO	5	11	8	24	2,2
PETICION	20	0	0	20	1,8
DENUNCIA	7	3	2	12	1,1
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	2	2	6	10	0,9
PETICIONES DE INFORMACION	8	0	0	8	0,7
ENTES DE CONTROL	2	0	2	4	0,4
HABEAS DATA	3	0	0	3	0,3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	3	3	0,3
OTROS	5	1	0	6	0,5
Total	415	316	368	1099	100

Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

En este trimestre se recibieron 1099 derechos de petición.

El 83,1% de las solicitudes fueron peticiones, es decir, solicitud o inquietud sobre un servicio que presta la Unidad; la siguiente clasificación más frecuente fue peticiones de información con una participación de 6,2% esta corresponde a solicitudes de información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de la misionalidad de la Unidad, como registros, datos, informes, entre otros.

Canal de Recepción de PQRSDF



Gráfica 7 - Canal de Recepción PQRSDF

En referencia a los canales de recepción de las PQRSDF en la gráfica #7 se puede observar que los usuarios nos escriben más a través de nuestro correo electrónico que por el formulario web, es posible que sea más fácil para el ciudadano porque de esta forma no debe diligenciar la información del formulario diseñado para las PQRSDF.

Es importante mencionar que todos los derechos de petición que ingresan por el correo electrónico son radicados por el equipo de Relacionamiento con el ciudadano en el aplicativo de GESDOC, con el fin de tener un mayor control y trazabilidad de los mismos.

Tipificación PQRSDF en el 4 Cuarto Trimestre 2021

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	164	108	201	473	43,12
POSTULACIÓN A VACANTES	31	33	29	93	8,48
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	36	27	24	87	7,93
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	40	27	19	86	7,84
INFORMACIÓN DEL SPE	15	35	29	79	7,2
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	32	19	15	66	6,02
REGISTRO HOJA DE VIDA	10	11	16	37	3,37
INFORMACIÓN A PRESTADOR	13	5	4	22	2,01
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	7	5	5	17	1,55
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	7	6	3	16	1,46
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEOS	13	0	0	13	1,19
GESTIÓN A TRAVÉS DE RED DE PRESTADORES	13	2	0	15	1,2
OTROS	34	38	23	95	8,66
Total	415	316	368	1099	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en este cuarto trimestre fueron: Solicitud de Empleo con un 43,12%, Postulación a Vacantes con 8,48%.

En referencia al tema más frecuente, se puede observar que los usuarios nos envían sus hojas de vida con el fin de conseguir empleo, así mismo recibimos traslados por competencia de entidades públicas donde el usuario escribe solicitando ayuda en diferentes situaciones incluyendo empleabilidad.

Debido al aumento de acciones para facilitar el acceso al mercado laboral de algunos grupos poblacionales, por parte del Gobierno, Ministerio de Trabajo, Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en articulación con otras entidades, se ha aumentado la comunicación de estas poblaciones.

Dentro de estas acciones se encuentran:

- Estrategia de Inclusión Laboral para personas Víctimas del Conflicto Armado

- Estrategia de Inclusión Laboral para personas con Discapacidad
- Estrategia de inclusión laboral para migrantes provenientes de Venezuela y colombianos retornados del vecino país
- Inclusión Laboral con Enfoque de Género.
- Expo empleo Joven
Proyecto TEAM
- Estrategia de Inclusión Laboral para Veteranos de la Fuerza

5.1 PQRSDF por niveles

Al recibir cada PQRSDF el equipo de Relacionamento con el Ciudadano analiza si la respuesta es de nivel 1 o es de nivel 2; las peticiones de nivel 2 se canalizan a las diferentes áreas de la Unidad para emitir una respuesta al usuario basado en la competencia de cada una de ellas, esto según lo establecido en el Protocolo de Relacionamento 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

ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	381	283	332	996	90,6
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	25	21	22	68	6,2
PROMOCIÓN	3	6	2	11	1,0
SECRETARÍA GENERAL	6	4	4	14	1,3
DIRECCIÓN GENERAL	0	2	7	9	0,8
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	0	0	1	1	0,1
Total	495	316	368	1099	100

Gráfica 9 - Niveles PQRSDF

De acuerdo con la gráfica se puede observar que el equipo de Relacionamento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 90,6% de las peticiones allegadas a la Unidad.

Con respecto a las peticiones canalizadas a otras áreas, la subdirección de Administración y Seguimiento es el área a la cuál se le asignan más peticiones con una participación del 6,2%, esto debido a que los usuarios realizan consultas con referencia a las funciones de la red de prestadores autorizados.

5.2 Primer Nivel

Tipificación PQRSDF atendidos por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	163	108	200	471	47,29
POSTULACIÓN A VACANTES	30	33	29	92	9,24
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	36	27	24	87	8,73
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	40	27	19	86	8,63
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	23	19	15	57	5,72
REGISTRO HOJA DE VIDA	10	11	16	37	3,71
INFORMACIÓN DEL SPE	8	10	2	20	2,01
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	7	5	5	17	1,71
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	7	6	3	16	1,61
INFORMACIÓN A PRESTADOR	10	4	2	16	1,61
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEOS	13	0	0	13	1,31
OTROS	34	33	17	84	8,43
Total	381	283	332	996	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

Las tipificaciones más frecuentes en las peticiones de primer nivel fueron, Solicitud de Empleo con un 47,29%, Postulación a Vacantes 9,24% y Restablecimiento de Contraseña con un 8,73%

En cuanto a las peticiones de primer nivel, el número y temas más frecuentes ha sido constante respecto al trimestre anterior.

En este trimestre la Unidad del SPE realizó campañas masivas motivando a los buscadores de empleo a actualizar su hoja de vida como también a que ingresen a la bolsa de empleo y se postulen a ellos, esto generó una masiva de solicitudes por parte de los ciudadanos lo cual fue resuelto de manera satisfactoria y dentro de los términos de Ley.

5.3 Segundo Nivel

- Subdirección de Administración y Seguimiento**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	6	14	15	35	53,03
GESTIÓN A TRAVÉS DE RED DE PRESTADORES	7	0	0	7	10,61
INFORMACIÓN A PRESTADOR	3	1	2	6	9,09
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	2	4	6	9,09
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	0	0	3	4,55
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	3	0	0	3	4,55
SOLICITUD DE EMPLEO	1	0	1	2	3,03
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	0	2	0	2	3,03
POSTULACIÓN A VACANTES	1	0	0	1	1,52
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	1	1	0	1	1,52
Total	25	21	22	68	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

En este trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 68 derechos de petición, las peticiones más frecuentes son, sobre la normatividad de la publicación de las ofertas laborales, remisión de hojas de vida a los empleadores en especial las vacantes de hidrocarburos e información estadística del mercado laboral.

- Subdirección de Promoción**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	6	2	8	72,73
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	1	0	0	1	9,09
REGISTRO EMPRESA	1	0	0	1	9,09
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	0	1	9,09
Total	3	6	2	11	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

La Subdirección de Promoción durante este trimestre recibió 11 derechos de petición, las solicitudes que se canalizan a esta subdirección hacen referencia a las estrategias de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	1	1	100
Total	0	0	1	1	100

Gráfica 13 – PQRSDF Subdirección de Desarrollo y Tecnología

La Subdirección de Desarrollo y Tecnología durante este trimestre recibió 1 derecho de petición.

- **Secretaría General**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	1	3	2	6	42,86
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	5	0	0	5	35,71
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	2	3	21,43
Total	6	4	4	14	100

Gráfica 14 - Secretaría General

Para Secretaría General se asignaron 14 peticiones en este trimestre relacionadas con información financiera, contractual y certificaciones.

- **Dirección General**

TEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	2	7	9	100
Total	0	2	7	9	100

Gráfica 15 - Dirección General

Los derechos de petición asignados a la Dirección General en este trimestre fueron 9 todos relacionados a información estadística proporcionada por el equipo de Planeación.

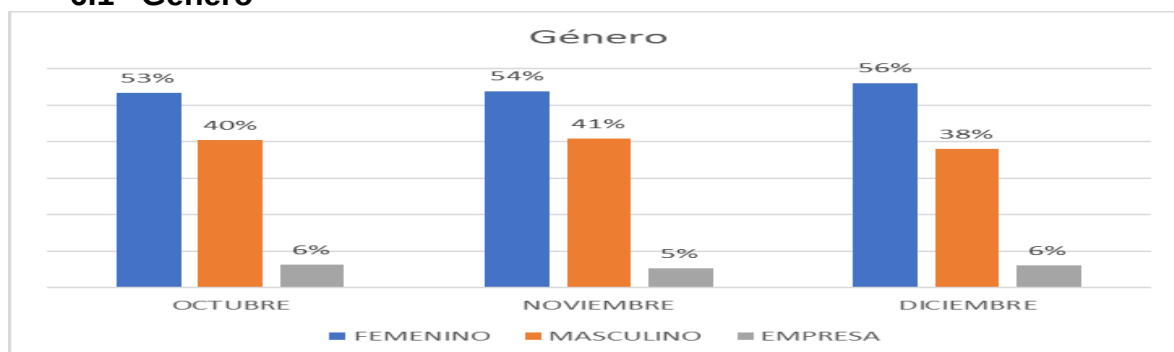
Nota: Es importante mencionar que algunas peticiones han sido resueltas amparadas bajo el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, artículo:

Artículo 5. Ampliación de Términos para atender las Peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se amplían los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

6. CARACTERIZACIÓN

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

6.1 Género

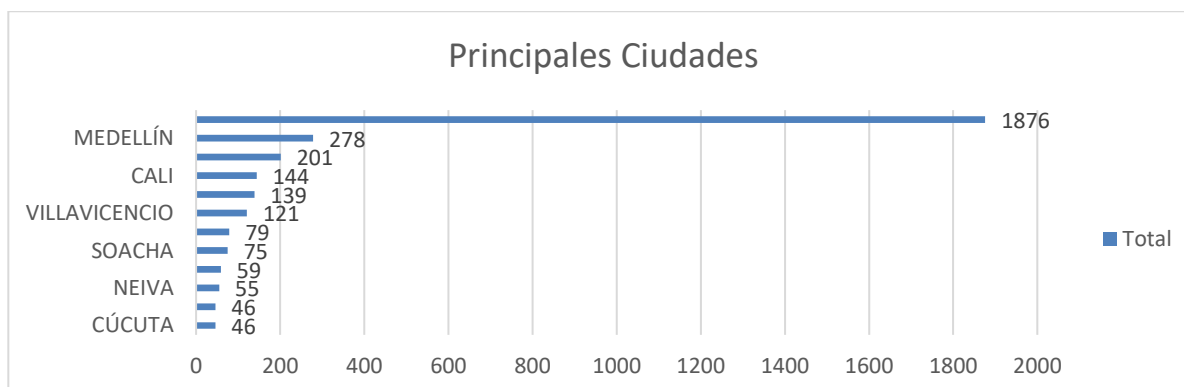


Gráfica 16 - Género

Con respecto a la interacción con los usuarios el porcentaje de participación para el cuarto trimestre del 2021 fue el siguiente:

El género femenino tuvo una participación del 54,%, el género masculino el 40% y se ha evidenciado un aumento de la participación de empleadores con un 6%.

6.2 Principales Ciudades

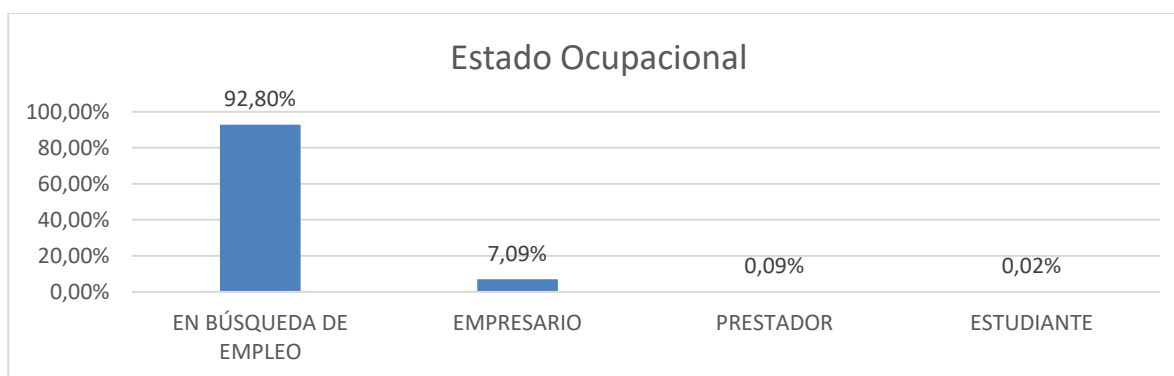


Gráfica 17 - Principales Ciudades

En la gráfica 17 se muestra la participación de las ciudades con mayor interacción con la Unidad; Se evidencia que la ciudad con mayor participación es la ciudad de Bogotá con un 60,14%; con respecto a la ciudad de Medellín se observa que tiene una participación de 9% y a continuación Barranquilla con una interacción del 7%.

Las demás ciudades obtuvieron una interacción inferior al 7% del total general.

6.3 Estado Ocupacional

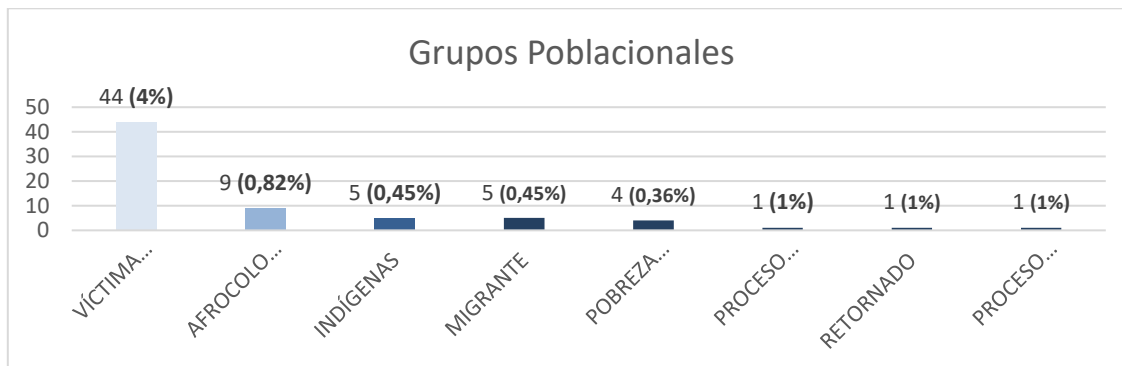


Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Con relación al estado ocupacional se observa que el 92,80% de las personas que se comunicaron con la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en este trimestre se encuentra en búsqueda de Empleo o en mejorar su situación laboral, el 7% son empresarios, el 0.09% prestadores y el 0.02% estudiantes.

Se evidencia que las solicitudes se relacionan con las actividades que desarrolla la Unidad y con noticias de diferentes medios de comunicación con respecto a empleabilidad en el país.

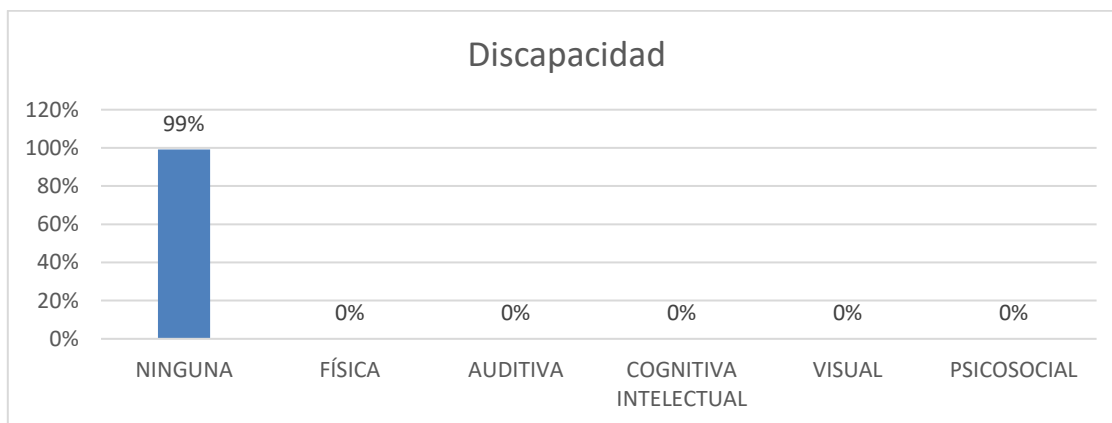
6.4 Grupo Poblacional



Gráfica 19 - Grupo Poblacional

De acuerdo a las estadísticas de los últimos meses se evidencia que el grupo poblacional Víctimas del Conflicto Armado ha sido el grupo con más interacción en nuestros canales de atención, en este trimestre tuvo una participación del 4%, los demás grupos poblacionales tuvieron una interacción inferior al 1% con respecto al total general.

6.5 Discapacidad



Gráfica 20 - Discapacidad

De acuerdo a la gráfica # 20 el 99% de las personas que se comunicaron para solicitar información a la Unidad en este trimestre no tienen ningún tipo de discapacidad.

7 Conclusiones:

- La Secretaría General a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, realiza permanente seguimiento a los requerimientos que presentan los ciudadanos, enviando el control de PQRSDF por dependencia a través de correo electrónico, para que cada área tenga en cuenta los términos de los requerimientos asignados.
- Diariamente se realiza el seguimiento a los canales de atención implementados por la Unidad de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, orientando sus acciones hacia una mejora continua de los procesos y servicios con el fin de cumplir con las expectativas de los ciudadanos.
- Para este periodo se recibieron 1099 solicitudes de las cuales el equipo de Relacionamento con el Ciudadano contesto 996, siendo este el 90,6% de las PRSDF allegadas a la Unidad del SPE.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el chat, con un total de 3170 solicitudes.

Reporte generado con corte al 31 de Diciembre de 2021.

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

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