



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

**Informe Trimestral de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones
2022-1
Enero 01 al 31 de Marzo
de 2022**

**SECRETARÍA GENERAL
Equipo de Relacionamiento
con el Ciudadano
Bogotá D.C.
Marzo de 2022**



**El empleo
es de todos**

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

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 enero al 31 de marzo 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 primer 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 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. <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: Los ciudadanos a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer su peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito.

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 7:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, conforme a la resolución 000448 de 2017.

Tipificación atención presencial en el 1 Primer Trimestre 2022

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	10	12	7	29	51,8
SOLICITUD DE EMPLEO	9	8	10	27	48,2
Total	19	20	17	56	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre se atendieron 56 usuarios presencialmente, 29 de ellos solicitaron información general de la página web de la Unidad y la bolsa única de empleo y 27 solicitaron información para conseguir empleo.

La atención se realizó siguiendo todos los protocolos de bioseguridad conforme a la Resolución 350 de 2022 - El Ministerio De Salud Y Protección Social.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En este trimestre se recibieron 1988 llamadas, 475 interacciones más en comparación con el trimestre anterior; se evidencia que las llamadas aumentan con las estrategias y ferias de empleo que se promocionan a través de los diferentes medios de comunicación, adicionalmente, históricamente iniciando año las personas se interesan más en mejores oportunidades laborales.

Tipificación Llamadas atendidas en el 1 Primer Trimestre 2022

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	96	160	229	485	24,4
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	101	177	198	476	23,9
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	81	94	94	269	13,5
POSTULACIÓN A VACANTES	53	71	125	249	12,5
REGISTRO HOJA DE VIDA	37	38	49	124	6,2
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	22	45	43	110	5,5
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	15	57	36	108	5,4
SOLICITUD DE EMPLEO	11	10	37	58	2,9
CAMBIO DE PRESTADOR	6	19	20	45	2,3
REGISTRO EMPRESA	4	10	4	18	0,9
OTROS	9	11	26	46	2,3
Total	435	692	861	1988	100

Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

Se puede observar en la gráfica # 2, que los motivos de contacto más frecuentes por parte de los usuarios a través del canal telefónico son: Información General de la página con una participación del 24,4%, seguido de restablecimiento de contraseña con un 23,9%, Información sobre centros de empleo 13,5% y postulación a vacantes con 12,5%.

Se evidencia en los últimos meses un aumento por parte de los usuarios en este canal de atención.

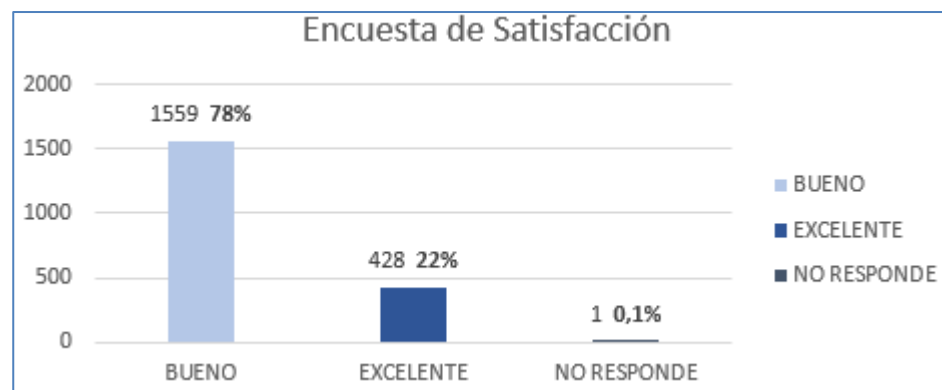
Es importante aclarar que todas las peticiones recibidas a través del canal telefónico fueron resueltas en línea a los usuarios.

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.

Para el 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 primer trimestre los usuarios que participaron desarrollando la encuesta de satisfacción fueron 1988, obteniendo el siguiente el resultado de la encuesta en el canal telefónico:



Gráfica 3 - Encuesta de Satisfacción

De acuerdo a la gráfica, el 78% de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena, el 22% 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 estrategias 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 primer trimestre de 2022 comprendido entre los meses de Enero a Marzo se socializaron a través de redes sociales las siguientes estrategias:

- Laboral-Mente Para socializar los alcances de atención diferencial de las personas con afección en la salud mental.
- Inclusión laboral y el estatuto temporal de protección para migrantes venezolanos
- Empleabilidad de las mujeres rurales
- Charla informativa de Incentivos y deducciones tributarias para la generación de nuevos empleos
- Enrútate para el empleo
- Trabajo Joven si hay

Interacciones Redes Sociales en el 1 Primer Trimestre 2022

RED SOCIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
FACEBOOK	108	57	55	220	72,6
INSTAGRAM	13	31	39	83	27,4
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	121	88	94	303	100

Gráfica 4 - Redes Sociales

Las solicitudes a través de Facebook, messenger e Instagram direct, están a cargo del Grupo de Relacionamento 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 72,6%; 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 27,4% como lo indica la gráfica # 4.

Las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos se encuentran adaptadas a los scripts definidos, con la finalidad de unificar la manera de responder en todos los canales de atención disponibles en la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.



4. Chat de Relacionamento 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 1 Primer Trimestre 2022

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	251	164	238	653	18,3
POSTULACIÓN A VACANTES	229	208	175	612	17,1
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	149	180	133	462	12,9
REGISTRO HOJA DE VIDA	177	125	113	415	11,6
SOLICITUD DE EMPLEO	146	135	98	379	10,6
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	116	101	94	311	8,7
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	70	88	52	210	5,9
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	49	71	58	178	5,0
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	38	39	35	112	3,1
REGISTRO EMPRESA	55	32	16	103	2,9
CAMBIO DE PRESTADOR	21	19	20	60	1,7
OTROS	33	29	16	78	2,2
Total	1334	1191	1048	3573	97,8

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el primer trimestre de 2022, se recibió un total de 3573 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron: Información general de la página con un 18,3%, Postulación a vacantes 17,1% y Restablecimiento de contraseña 12,9%.

En cuanto a la consulta “Información general a la página” se identifica que algunos usuarios no recuerdan si están registrados en la plataforma del Servicio Público de Empleo, no conocen la bolsa única de empleo y otros usuarios preguntan a cerca de la página web de la estrategia de inclusión laboral “enrútate para el empleo”

En el primer trimestre del año 2022 se recibieron 403 solicitudes más con respecto al cuarto trimestre del año 2021, este aumento se debe al lanzamiento de las estrategias en redes sociales y ferias de empleo en diferentes partes del país.

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-pqrsd> y a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 1 Primer Trimestre de 2022

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIÓN	265	352	387	1004	81,2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	52	31	35	118	9,5
RECLAMO	21	7	12	40	3,2
QUEJA	12	10	5	27	2,2
DENUNCIA	2	5	9	16	1,3
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	0	4	5	9	0,7
ENTES DE CONTROL	3	0	5	8	0,6
SUGERENCIA	1	4	1	6	0,5
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0	1	3	0,2
HABEAS DATA	0	2	0	2	0,2
FELICITACIONES	1	1	0	2	0,2
PETICIONES DE CONGRESISTAS	2	0	0	2	0,2
Total	361	416	460	1237	100

Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

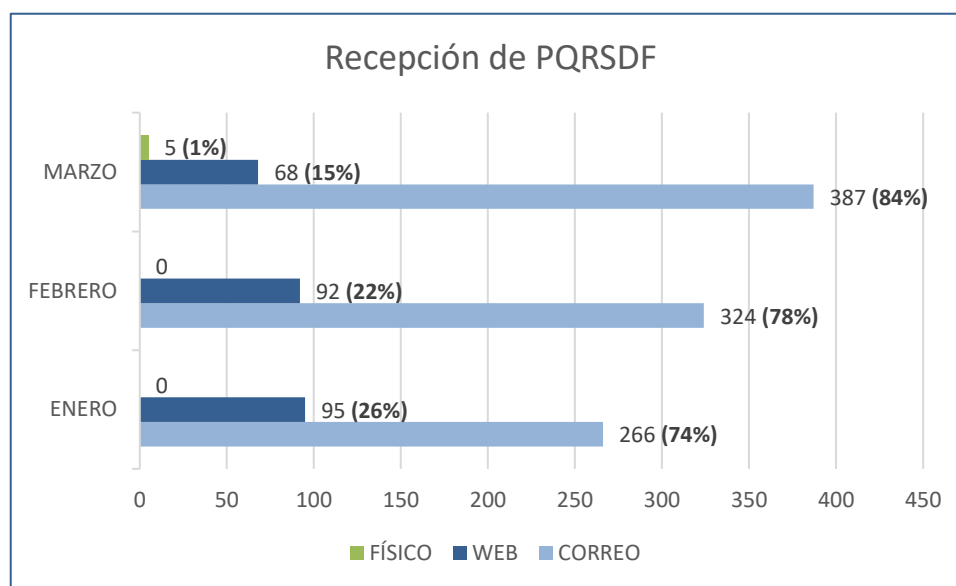
Durante el trimestre comprendido entre Enero a Marzo de 2022 se recibió un total de 1237 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad.

El 81.2% de las solicitudes fueron peticiones, lo que indica que la mayor participación hace referencia al servicio que presta la Unidad del SPE, siendo una variable en crecimiento de mes a mes; la clasificación consecutiva fueron peticiones de información con una participación de 9.5%, las cuales están relacionadas a las solicitudes de información con respecto a las actuaciones derivadas del cumplimiento de la misionalidad de la Unidad del SPE, como lo son registros de datos, informes de las estrategias promocionadas, resultados de la gestión sobre los actores involucrados en la ruta de empleabilidad entre otros.

Las quejas y denuncias tuvieron un porcentaje de 3.5% conjuntamente, las demás variables presentan un porcentaje inferior al uno por ciento con respecto al total considerado.



Canal de Recepción de PQRSDF



Gráfica 7 - Canal de Recepción PQRSDF

De acuerdo con la información representada en la gráfica No 7, el canal de recepción más recurrente durante el primer trimestre de 2022 es el correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co; el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad del SPE.

Es importante mencionar que a través del correo de comunicaciones@serviciodeempleo.gov.co también llegan solicitudes las cuales son canalizadas internamente al grupo de relacionamiento con el ciudadano conforme a lo establecido en el procedimiento para realizar la radicación correspondiente a través del aplicativo Gesdoc en el módulo de PQRSDF.

Con respecto al número de peticiones allegadas por medio del formulario web, estas son inferiores con relación con las registradas vía correo electrónico; para los usuarios resulta más práctico generar su solicitud a través de correo, y evitar diligenciar los campos dispuestos para tal fin en el formulario web.

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 1 Primer Trimestre 2022

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	118	145	168	431	34,8
POSTULACIÓN A VACANTES	35	54	49	138	11,2
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	43	34	44	121	9,8
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	24	56	36	116	9,4
INFORMACIÓN DEL SPE	33	27	51	111	9,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	26	16	24	66	5,3
REGISTRO HOJA DE VIDA	9	16	37	62	5,0
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	30	2	1	33	2,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	5	9	15	29	2,3
CAMBIO DE PRESTADOR	9	7	3	19	1,5
OTROS	29	50	32	111	9,0
Total	361	416	460	1237	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el primer trimestre de 2022 fueron: Solicitud de Empleo con un 34.8%, seguida por postulación a vacantes con un 11,2%., restablecimiento de contraseña con un 9,8% y modificación de hoja de vida con un 9.4%.

La solicitud de empleo es la variable con mayor participación, los usuarios mantienen la dinámica de remitir sus hojas de vida de manera directa por medio del correo electrónico buscando una oportunidad laboral, de la misma forma se recibe constantemente traslados por competencia donde el usuario solicita ayuda en diferentes situaciones incluyendo empleabilidad. Adicionalmente, en consecuencia a la promoción 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, se presentan solicitudes en las cuales se busca aplicar a la ruta de empleabilidad expuestas en los diferentes medios de comunicación

Con respecto a la postulación de vacantes se muestra una alta participación debido a que en algunas oportunidades los usuarios no pueden postularse a las ofertas laborales y no conocen la razón, al realizar la orientación al usuario nos damos cuenta que el usuario debe ajustar mejor la hoja de vida a su perfil para poder aplicar a las vacantes.

Por último, restablecimiento de contraseña sigue teniendo alta participación ya que los usuarios al crear sus cuentas olvidan los datos de registro o en su defecto desconocen el estar registrado porque se registraron tiempo atrás o porque recibieron la orientación por medio de un prestador.

Felicitaciones PQRSDF en el 1 Primer Trimestre 2022

En este primer trimestre del 2022 recibimos 2 agradecimientos por parte de dos usuarios a través de correo electrónico, el primero al equipo de Relacionamento con el Ciudadano y el segundo al equipo de Planeación.

✓ **Fernando Santa:**

“(…) Señores de la unidad del servicio público de empleo es para mí muy agradable felicitarlos por su compromiso y diligencia alas diferentes consultas que les he realizado hasta el día de hoy y como líder transformador del programa de la estrategia territorial de sector de hidrocarburos ETH es muy positivo saber que contamos con una entidad que responde alas dudas de los colombianos. (…)”

✓ **Carlos Pineda, Coordinador programa AGORA - COLOMBIA:**

“(…) Muchas Gracias por la información, será de gran utilidad, (…)”

5.1 PQRSDF por niveles

Al recibir cada una de las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relacionamento con el Ciudadano analiza si la respuesta es de nivel 1 (respondida por el equipo) o si es de nivel 2; estas se canalizan a las diferentes áreas de la Unidad del SPE 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	338	419	408	1165	91,4
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	8	20	26	54	4,2
PROMOCIÓN	6	5	8	19	1,5
SECRETARÍA GENERAL	3	5	9	17	1,3
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	4	1	6	11	0,9
DIRECCIÓN GENERAL	2	3	3	8	0,6
Total	361	453	460	1274	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 91,4% de las peticiones que se recibió en el primer trimestre de 2022.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Administración y Seguimiento es el área a la cuál se le asignan más peticiones, con una participación del 4,2%, esto debido a que los usuarios realizan consultas en 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 Relacionamiento con el Ciudadano

TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	117	143	166	426	37,8
POSTULACIÓN A VACANTES	35	54	49	138	12,2
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	43	34	44	121	10,7
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	24	56	36	116	10,3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	23	16	24	63	5,6
REGISTRO HOJA DE VIDA	9	16	37	62	5,5
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	30	2	1	33	2,9
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	5	9	15	29	2,6
INFORMACIÓN DEL SPE	14	6	4	24	2,1
CAMBIO DE PRESTADOR	9	7	3	19	1,7
OTROS	28	40	29	97	8,6
Total	337	383	408	1128	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

De acuerdo a la gráfica los temas de consulta más frecuentes han sido los mismos

en los últimos meses entre ellos, Solicitud de Empleo con una participación del 37,8%, Postulación a Vacantes 12,2% y Restablecimiento de Contraseña con un 10,7%.

A pesar de que la página web cuenta con una breve explicación de estos temas en el apartado de preguntas frecuentes, algunos usuarios prefieren que la Unidad del SPE por medio del equipo de Relacionamento con el Ciudadano les ayuden con el manejo de la plataforma en especial en el restablecimiento de contraseña.

5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**

ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	6	10	21	37	68,5
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	4	1	5	9,3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	1	0	3	5,6
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	2	3	5,6
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	2	1	3	5,6
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	1	2	3,7
FALSA OFERTA LABORAL	0	1	0	1	1,9
Total	8	20	26	54	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

Para el primer trimestre del año 2022 la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 54 derechos de petición, 14 menos que el trimestre anterior y 71 menos que el 3 trimestre del año 2021, esto debido a que cuando se identifica una consulta frecuente de competencia de esta subdirección el equipo proyecta un modelo de respuesta para que desde 1 nivel pueda ser respondido, las peticiones más frecuentes son, normatividad en el sector de hidrocarburos, inconformidad en los servicios de la red de prestadores e información estadística del mercado laboral.



- **Subdirección de Promoción**

PROMOCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	4	3	8	15	78,9
SOLICITUD DE EMPLEO	1	1	0	2	10,5
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	5,3
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	0	0	1	5,3
Total	6	5	8	19	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

En este trimestre la Subdirección de Promoción recibió 19 derechos de petición, 8 peticiones más que el trimestre anterior.

En el último mes se ha evidenciado aumento de las peticiones realizadas por los entes de control, quienes solicitan información con respecto a los resultados de las diferentes estrategias de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo lideradas por la Subdirección de Promoción.

- **Secretaría General**

SECRETARÍA GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	3	4	9	16	94,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	1	0	1	5,9
Total	3	5	9	17	100

Gráfica 14 - Secretaría General

En relación a las peticiones asignadas a la Secretaría General en este trimestre se canalizaron 17 peticiones, concernientes a certificaciones contractuales, documentos financieros e información del recurso humano de la entidad.



- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	4	1	6	11	100,0
Total	4	1	6	11	100

Gráfica 15 – Desarrollo y Tecnología

En este trimestre se canalizaron 11 derechos de petición a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, las peticiones asignadas fueron de solicitud de base de datos del Sistema de información del Servicio de Empleo - SISE.

- **Dirección General**

DIRECCIÓN GENERAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	2	3	3	8	100,0
Total	2	3	3	8	100

Gráfica 15 - Dirección General

Los derechos de petición asignados a la Dirección General en este trimestre fueron 8 todos relacionados a conceptos jurídicos e información estadística.

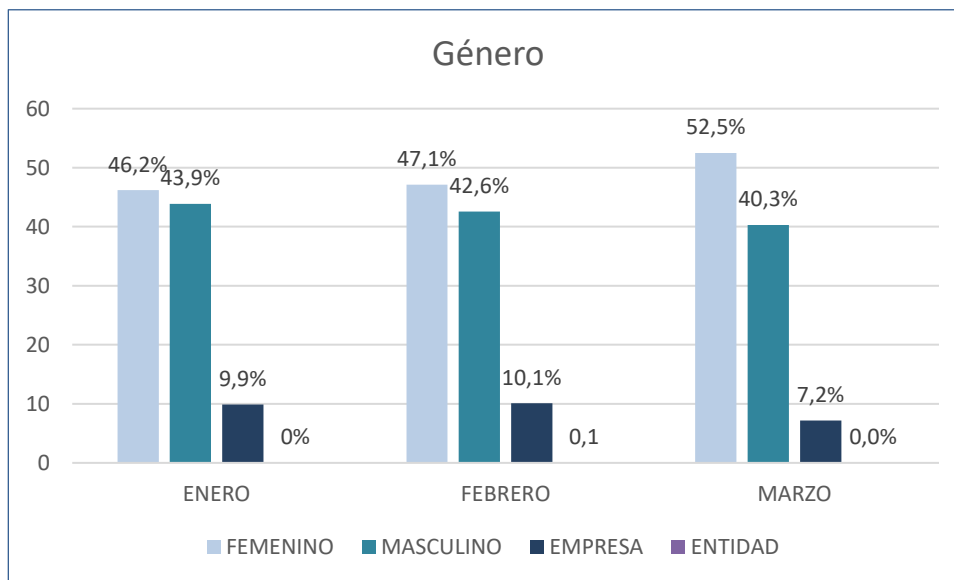
Nota: Es importante mencionar que algunas peticiones han sido resueltas amparadas bajo el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, artículo:

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 las interacciones de todos los canales de atención.

6.1 Género



Gráfica 16 - Género

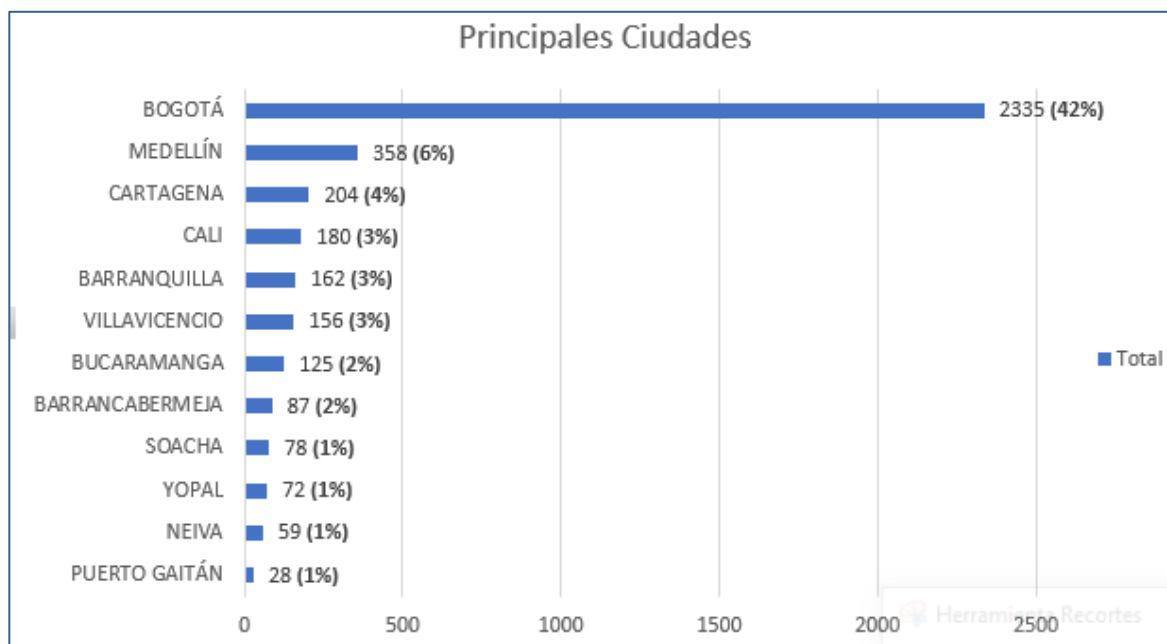
De acuerdo a la gráfica, en las interacciones con la Unidad con respecto al género de los usuarios, se puede observar:

En los últimos meses la mayor participación la ha tenido las mujeres y se ha mantenido en el número de interacciones, por su parte la participación de los hombres ha aumentado.

El promedio de participación en las interacciones de los últimos 3 meses para las mujeres fue de 48,6%, de los hombres 42,3% y de empresas 9%.



6.2 Principales Ciudades



Gráfica 17 - Principales Ciudades

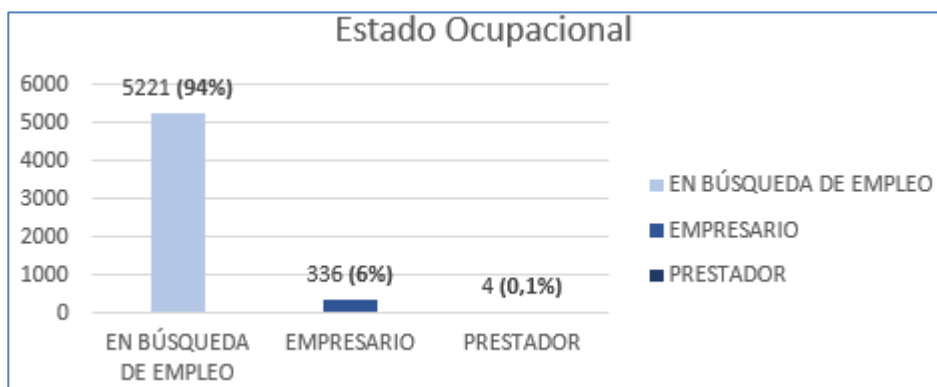
En esta gráfica se puede observar la participación de los usuarios a través de la ciudad origen, en esta se encuentran las ciudades con más interacciones en este trimestre.

La ciudad de Bogotá siempre ha sido la ciudad con mayor participación, en este trimestre con casi la mitad del total de las interacciones.

Las ciudades con más interacciones en este trimestre son Bogotá 42% y Medellín con un 6%, las demás ciudades tienen una participación inferior al 5%.



6.3 Estado Ocupacional



Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Con relación al estado ocupacional de los usuarios que se comunicaron con la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en este primer trimestre, la mayor participación se encuentra en las personas que se encuentran en búsqueda de empleo o con deseos de conseguir un empleo mejor. En este grupo poblacional se ha evidenciado un aumento en las interacciones de un 14% debido a que generalmente el inicio de año incentiva a las personas a buscar mejor calidad de vida.

Las solicitudes consisten en orientación para poderse postular a las diferentes ofertas laborales, registro de hoja de vida o confirmación de registro ya que algunas personas que han realizado el registro hace mucho tiempo no recuerdan haberlo hecho.

7. Conclusiones:

El equipo de Relacionamiento con el Ciudadano diariamente 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 1274 solicitudes de las cuales el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano contestó 1165, siendo este el 91,4% de las PRSDF allegadas a la Unidad del SPE.
- La Secretaria General de la Unidad del SPE a través del equipo de Relacionamiento 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.

- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el chat, con un total de 3573 solicitudes.
- La oficina de Control Interno pudo constatar la labor que realiza de manera permanente y periódica (mensualmente) el equipo de Relacionamento con el Ciudadano con las diferentes áreas de la Unidad y se implementa las recomendaciones dadas.

Reporte generado con corte al 31 de Marzo 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