

**Informe Trimestral de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones
2021-1
Abril 01 al 30 de Junio
de 2021**

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



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 abril al 30 de junio 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 23 de abril se suspendió temporalmente la atención presencial de usuarios en la Unidad, lo anterior con base en las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional, y la Alcaldía de Bogotá D.C., y en concordancia con la declaración de alerta roja hospitalaria.

Tipificación atención presencial en el 2 Segundo Trimestre 2021

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	2	0	0	2	100
Total	2	0	0	2	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre en el canal de atención presencial fueron atendidos dos usuarios (2), las dos personas que acudieron a la Unidad solicitaron ayuda e información sobre el manejo de la página web de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En el segundo trimestre del año 2021 comprendido entre los meses de abril a junio 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 1064 llamadas, este número disminuyó con respecto al primer trimestre del año en curso en 729 llamadas, debido a que, hasta el mes de Marzo, la unidad contaba con dos líneas telefónicas habilitadas para la atención (una línea móvil de contingencia y otra fija); al momento de retomar la atención presencial en la unidad se deshabilitó la línea celular.

Por otra parte, debido a la situación de orden público y la dificultad de movilización en la ciudad de Bogotá en el mes de mayo, se restringió el acceso a la unidad algunos días y por lo tanto la atención telefónica también.

Tipificación Llamadas atendidas en el 2 Segundo Trimestre 2021

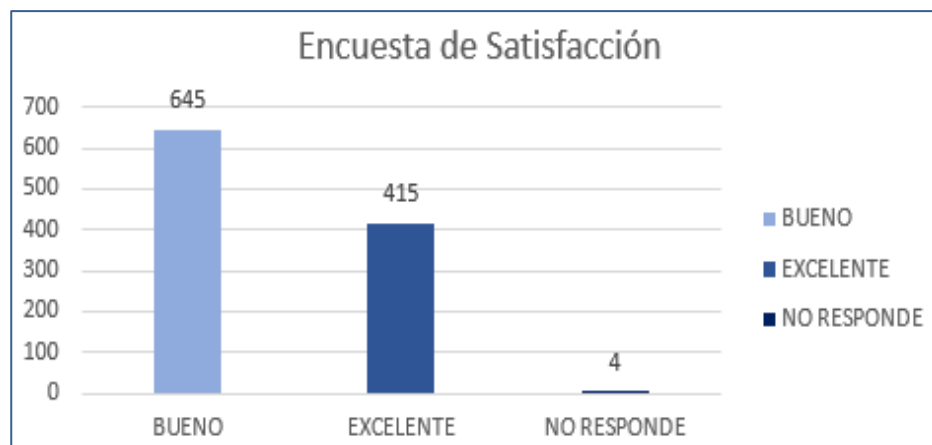
TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	138	114	114	366	34,4
POSTULACIÓN A VACANTES	71	61	72	204	19,2
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	70	60	46	176	16,5
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	57	49	42	148	13,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	13	31	30	74	7,0
REGISTRO HOJA DE VIDA	10	24	11	45	4,2
OTROS	11	18	22	51	4,8
Total	370	357	337	1064	100

Gráfica 2 - Tipificación Llamadas

Como lo indica la tabla anterior los temas de consulta más frecuentes en este trimestre en el canal telefónico fueron: Restablecimiento de Contraseña (34,4%), Postulación a vacantes (19,2%) e Información general de la página (16,5%).

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 60,8% de los ciudadanos respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena, el 39% 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 trimestre comprendido entre abril y junio de 2021 se socializaron a través de redes sociales las estrategias relacionadas con:

- Estado joven
- Inclusión laboral para adultos mayores
- Población étnica

Las interacciones a través de Facebook, messenger e Instagram direct, estuvieron a cargo del Grupo de Comunicaciones hasta el mes de mayo de 2021, a partir de 04 de junio de 2021 la responsabilidad fue asumida por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Respecto a las respuestas de cada uno de los requerimientos de los ciudadanos se adoptaron los scripts definidos en el Chat de Relacionamiento con el Ciudadano con el fin de tener unificadas las respuestas.

Por otra parte, se retiró la respuesta automática ***“¡Hola! Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Recibimos tu mensaje y agradecemos tu interés”***, la cual era usada como saludo predefinido en el canal; se suprimió con el fin de buscar mejorar la interacción en tiempo real con las personas dentro de los horarios establecidos para la atención al ciudadano y generar confianza en ellos.

Interacciones Redes Sociales en el 2 Segundo Trimestre 2021

RED SOCIAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FACEBOOK	102	88	94	284	86
INSTAGRAM	11	18	17	46	14
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	113	106	111	330	100

Gráfica 4 - Redes Sociales

En este canal durante el Primer Trimestre de 2021 se recibió un total de 330 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron: Postulación a vacantes, Registro hoja de vida e Información general de la página.

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 2 Segundo Trimestre 2021

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	697	578	566	1841	26
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	566	609	662	1837	26
POSTULACIÓN A VACANTES	361	385	481	1227	17
REGISTRO HOJA DE VIDA	200	229	225	654	9
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	141	127	184	452	6
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	74	121	129	324	5
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	90	105	81	276	4
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	71	57	63	191	3
PROGRAMA DE GOBIERNO	25	36	8	69	1
SOLICITUD DE EMPLEO	0	47	19	66	1
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	0	43	21	64	1
OTROS	32	26	27	85	1
Total	2257	2363	2466	7086	100

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el segundo Trimestre de 2021, se recibió un total de 7086 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron, Información general de la página web y Restablecimiento de contraseña cada una con una participación de 26% y Postulación a Vacantes con un 17%.

En este trimestre se recibieron 1214 solicitudes más con respecto al primer trimestre del año en curso, este incremento se debe a que los ciudadanos están realizando búsqueda activa de empleo y se evidencia las siguientes situaciones:

- Solicitan ayuda e información para poderse postular a diferentes ofertas laborales.
- Solicitan información sobre el subsidio de desempleo debido a la situación actual.
- Solicitan el certificado de inscripción, siendo este uno de los requisitos para el subsidio de desempleo.

En el mes de mayo también se puede observar que aumentaron las consultas por el programa de Gobierno Estado Joven.

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-pgrsd> y



también al correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 2 Segundo Trimestre de 2021

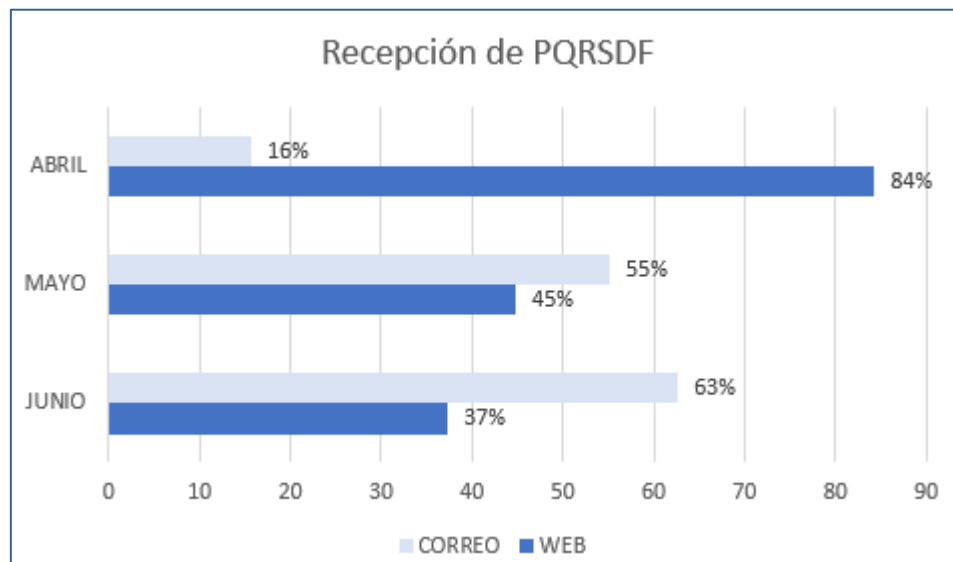
TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	227	600	401	1228	77,1
PETICIONES DE INFORMACIÓN	49	100	81	230	14,4
RECLAMO	35	33	28	96	6,0
DENUNCIA	6	6	0	12	0,8
ENTES DE CONTROL	2	0	7	9	0,6
QUEJA	3	1	2	6	0,4
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	3	2	0	5	0,3
SUGERENCIA	0	1	2	3	0,2
HABEAS DATA	0	2	0	2	0,1
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	1	1	0,1
Total	325	745	522	1592	100

Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

En este trimestre se recibieron 1228 derechos de petición, 616 más que el trimestre anterior.

El 77% 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, 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 cuanto a los canales de recepción se puede observar que ha aumentado la recepción por el correo electrónico. Es posible que sea más fácil para el ciudadano porque de esta forma no debe diligenciar el formulario de la página web.

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, información del usuario y trazabilidad de los mismos.

Tipificación PQRSDF en el 2 Segundo Trimestre 2021

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	68	270	184	522	32,8
POSTULACIÓN A VACANTES	45	76	83	204	12,8
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	43	77	60	180	11,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	43	68	43	154	9,7
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	29	79	34	142	8,9
GESTIÓN RED DE PRESTADORES ZONAS PETROLERAS Y ZONA DE INFLUENCIA	28	31	17	76	4,8
RECLAMO SOBRE ALGÚN SERVICIO DE LA SPE O DE LA RED DE PRESTADORES.	18	17	5	40	2,5
INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	3	9	27	39	2,4
CONSULTA SOBRE ESTRATEGIAS DEL SPE	7	20	8	35	2,2
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	8	12	10	30	1,9
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	7	10	9	26	1,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	7	3	13	23	1,4
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	2	12	6	20	1,3
OTROS	17	61	23	101	6,3
Total	325	745	522	1592	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en este primer trimestre fueron: Solicitud de Empleo con un 32,8%, Postulación a Vacantes con 12,8% y Restablecimiento de contraseña con 11,3%.

Con referencia a la tipificación más frecuente, se observa que muchos usuarios envían a través del correo electrónico su hoja de vida con el fin de ser colocados en un empleo, la mayoría de ellos ya se encuentran registrados en la página del servicio público de empleo, sin embargo, no lo recuerdan o no saben cómo administrar la hoja de vida registrada.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	271	660	450	1381	86,7
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	34	51	39	124	7,8
PROMOCIÓN	14	26	8	48	3,0
DIRECCIÓN GENERAL	3	7	11	21	1,3
SECRETARÍA GENERAL	2	1	11	14	0,9
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	1	0	3	4	0,3
Total	325	745	522	1592	100

Gráfica 9 - Niveles PQRSDF

De acuerdo con la gráfica se puede observar que el equipo de Relacionamento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 86,7% de las peticiones allegadas a la Unidad, este porcentaje se ha incrementado ya que algunas áreas han compartido al equipo de Relacionamento con el Ciudadano modelos de respuestas frecuentes, con el fin de poder responder desde nivel 1 la mayor cantidad de peticiones.

Con respecto a las peticiones canalizadas a otras áreas, la subdirección de Administración y Seguimiento respondió el 7,8% de las peticiones y seguidamente se encuentra la Subdirección de Promoción con un 3% de peticiones asignadas.

5.2 Primer Nivel

Tipificación PQRSDF atendidos por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano

CONSULTAS PRIMER NIVEL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	61	266	184	511	37,0
POSTULACIÓN A VACANTES	45	76	83	204	14,8
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	43	77	60	180	13,0
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	43	68	43	154	11,2
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	29	79	34	142	10,3
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	8	12	10	30	2,2
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	7	10	9	26	1,9
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	2	12	6	20	1,4
REGISTRO HOJA DE VIDA	3	11	2	16	1,2
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	2	11	2	15	1,1
PROGRAMA DE GOBIERNO	1	13	0	14	1,0
GESTIÓN RED DE PRESTADORES ZONAS PETROLERAS Y ZONA DE INFLUENCIA	12	1	0	13	0,9
OTROS	15	24	17	56	4,1
Total	271	660	450	1381	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

Las consultas más frecuentes en las peticiones de primer nivel fueron, Solicitud de Empleo con una participación del 37%, Postulación a Vacantes con 14,8% y a continuación Restablecimiento de contraseña con un 13%.

En este segundo trimestre del año se recibieron 387 peticiones más, que el trimestre anterior. Con relación a la tipificación de solicitud de empleo, es evidente que la pandemia generó un impacto fuerte en el desempleo en Colombia, sin embargo, en los últimos meses se ha evidenciado reactivación en el mercado laboral con apoyo del estado y así se ha mostrado en los medios de comunicación, por tal motivo los usuarios escriben con el fin de orientarlos en la búsqueda de empleo.

5.3 Segundo Nivel

- Subdirección de Administración y Seguimiento**

ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GESTIÓN RED DE PRESTADORES ZONAS PETROLERAS Y ZONA DE INFLUENCIA	16	30	16	62	50,0
RECLAMO SOBRE ALGÚN SERVICIO DE LA SPE O DE LA RED DE PRESTADORES.	18	17	5	40	32,3
INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	0	3	15	18	14,5
FALSA OFERTA LABORAL	0	0	3	3	2,4
CONSULTA NORMATIVIDAD SPE	0	1	0	1	0,8
Total	34	51	39	124	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

En este trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 124 derechos de petición, las peticiones más frecuentes fueron en relación con la gestión de los prestadores en el país en especial en las zonas petroleras y de influencia.

- Subdirección de Promoción**

PROMOCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CONSULTA SOBRE ESTRATEGIAS DEL SPE	7	20	8	35	72,9
SOLICITUD DE EMPLEO	7	3	0	10	20,8
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES O COPIAS DE DOCUMENTACIÓN	0	1	0	1	2,1
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	1	0	1	2,1
INFORMACIÓN DEL SPE	0	1	0	1	2,1
Total	14	26	8	48	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

La Subdirección de Promoción durante este trimestre recibió 48 derechos de petición, la solicitud más frecuente fueron las peticiones relacionadas con las diferentes estrategias de la Unidad del Servicio Público de Empleo.



- **Subdirección de Desarrollo y Tecnología**

DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	1	2	50,0
INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	0	0	2	2	50,0
Total	1	0	3	4	100

Gráfica 13 - Desarrollo y Tecnología

Respecto a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, le fueron asignadas 4 peticiones en este trimestre, las solicitudes fueron relacionadas con información estadística e invitaciones para el equipo de tecnología.

- **Secretaría General**

SECRETARÍA GENERAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	0	9	11	78,6
INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	0	0	2	2	14,3
CONSULTA NORMATIVIDAD DEL SPE	0	1	0	1	7,1
Total	2	1	11	14	100

Gráfica 14 - Secretaría General

Para la Secretaría General se asignaron 14 peticiones relacionadas con conceptos jurídicos y datos estadísticos.

- **Dirección General**

DIRECCIÓN GENERAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	3	6	8	17	81,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	0	2	2	9,5
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	0	1	4,8
GESTIÓN RED DE PRESTADORES ZONAS PETROLERAS Y ZONA DE INFLUENCIA	0	0	1	1	4,8
Total	3	7	11	21	100

Gráfica 15 - Dirección General

Los derechos de petición asignados a la Dirección General en este trimestre fueron 21, la solicitud más frecuente fueron peticiones relacionadas con información estadística.

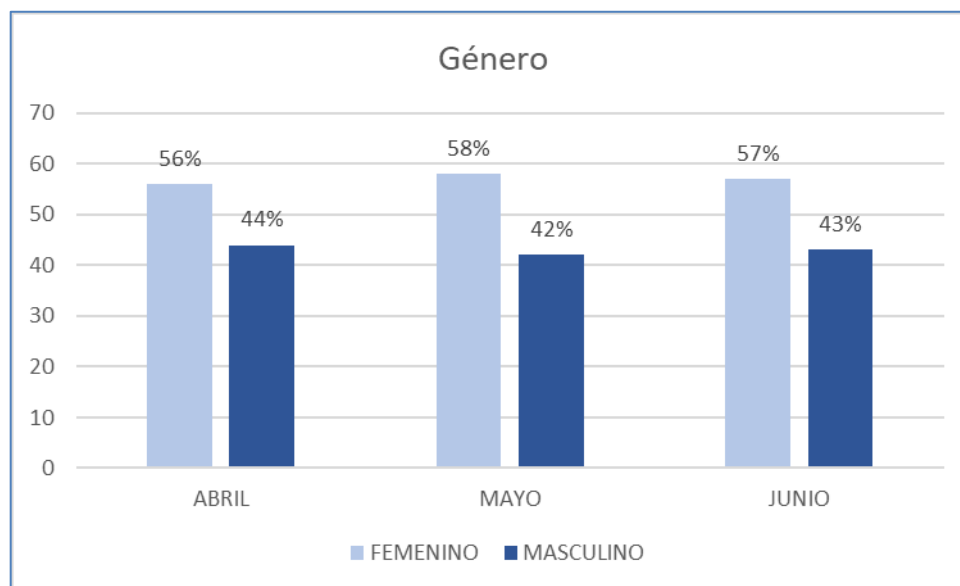
Nota: Es importante mencionar que algunas peticiones han sido resueltas amparadas bajo el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, artículo:

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 todos los canales de atención.

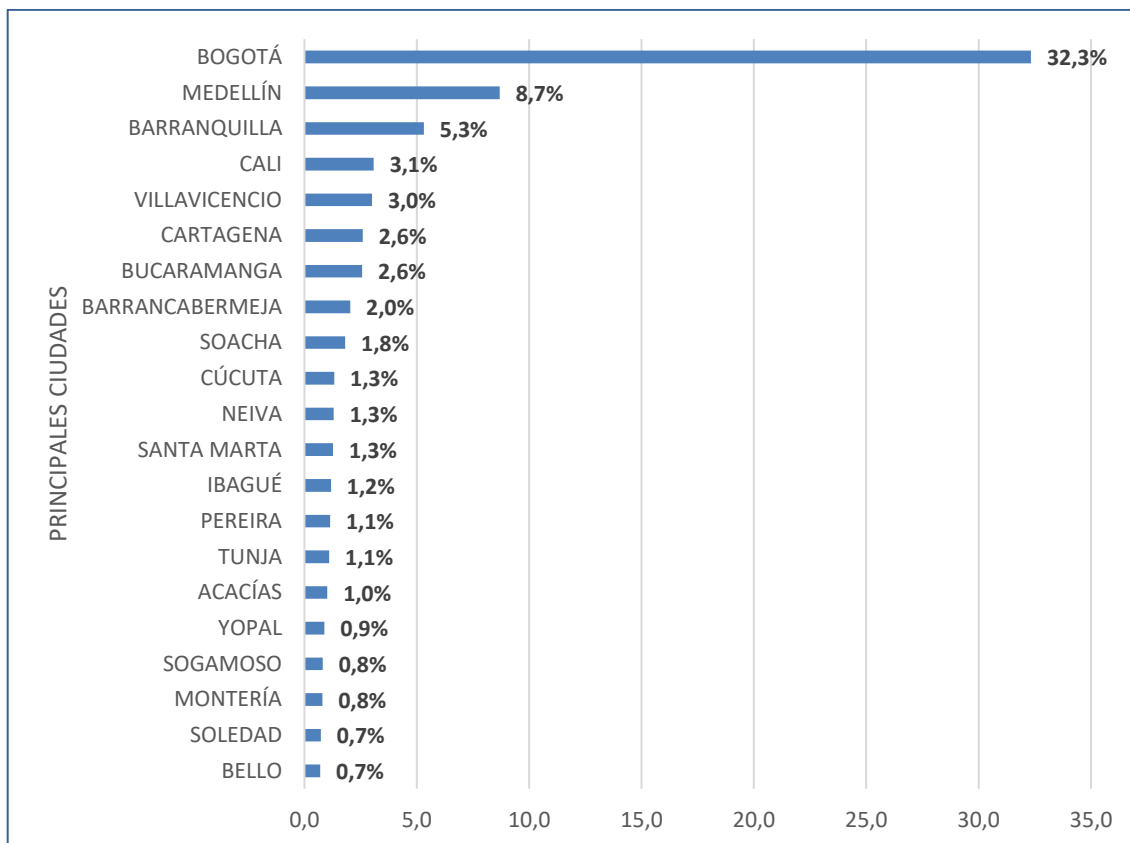
6.1 Género



Gráfica 16 - Género

Ahora bien, frente a la interacción con los usuarios el porcentaje de participación para el segundo trimestre del 2021 fue el siguiente: en el mes de abril 56 % mujeres y 44% hombres , para el mes de mayo se presentó un aumento para las mujeres con una interacción del 58% y los hombres del 42% y con respecto al mes de junio la participación de las mujeres disminuye un punto con relación al mes anterior de la siguiente manera, 57 % mujeres y 43 % hombres, lo que evidencia una constante para el periodo analizado de 57% para género femenino y de 43% para el masculino.

6.2 Principales Ciudades

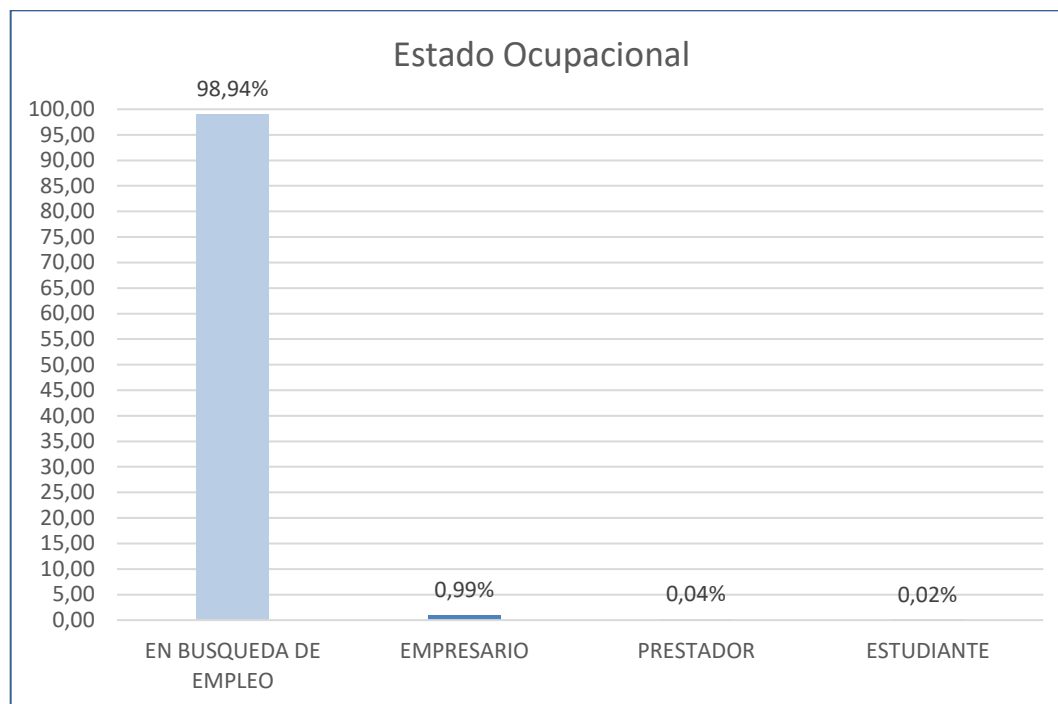


Gráfica 17 - Principales Ciudades

Los servicios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de empleo se encuentran dirigidos a todos los colombianos. En la gráfica 17 se muestra la participación de las ciudades con mayor interacción; Se evidencia que la ciudad con mayor participación es la ciudad de Bogotá con un 32.3 % del total, con relación al primer trimestre disminuyó en 10.1 puntos porcentuales; con respecto a la ciudad de Medellín se observa que tiene una participación de 8,7% lo que refiere un aumento de 4.6%, seguido por Barranquilla con una interacción del 5.3%.

Las demás ciudades obtuvieron una interacción inferior al 5% del total general.

6.3 Estado Ocupacional

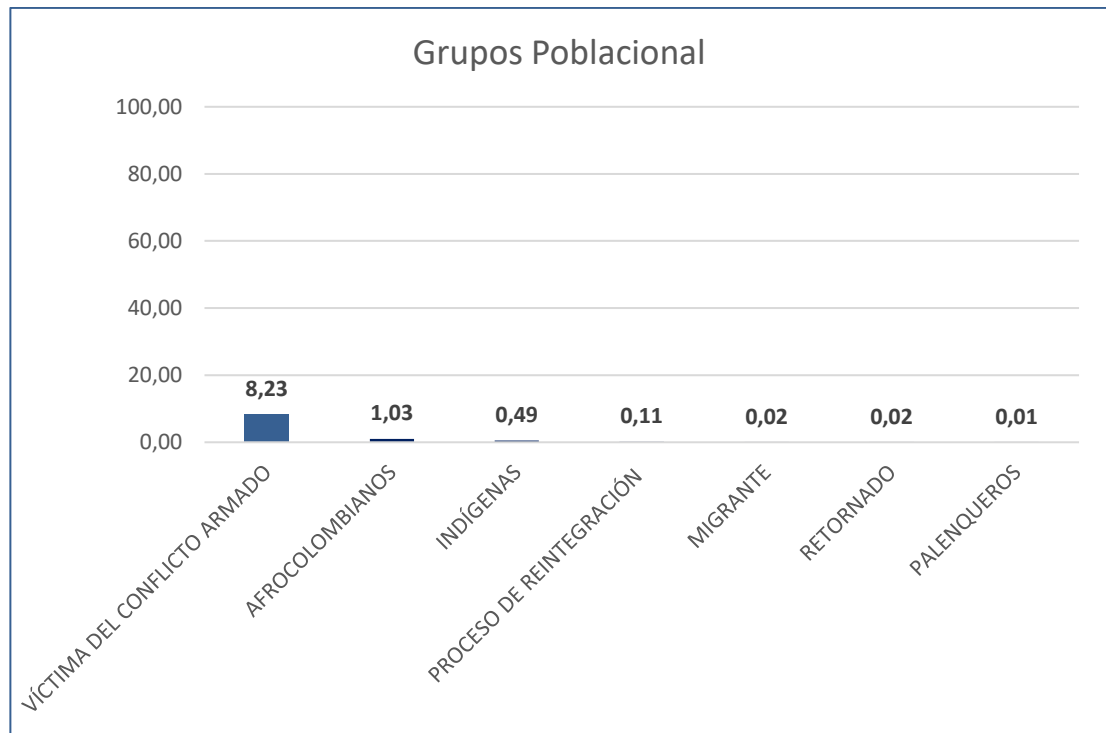


Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Con relación al estado ocupacional se observa que el 98.94 % de las personas que se comunicaron con la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo se encuentran en búsqueda de Empleo, el 0.99 % eran empresarios, el 0.04% prestadores y el 0.02% estudiantes.

De acuerdo con las actividades que desarrolla la Unidad a través de sus prestadores autorizados, se evidencia que existe relación con respecto a las solicitudes de las personas que se comunican para la consecución de una oportunidad laboral.

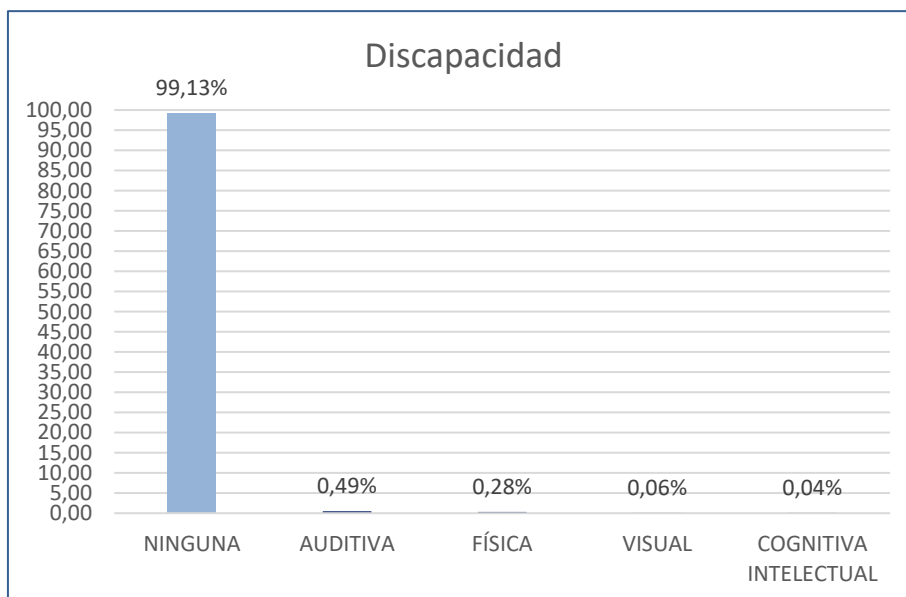
6.4 Grupo Poblacional



Gráfica 19 - Grupo Poblacional

De acuerdo a la gráfica se evidencia que el grupo poblacional de víctimas de conflicto armado fue el que más solicitó información con respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, con una participación del 8.23 %, los demás grupos poblacionales tuvieron una interacción inferior al 2% con respecto al total general.

6.5 Discapacidad



Gráfica 20 - Discapacidad

El 99.13 % de las personas que se comunicaron para solicitar información a la Unidad no tienen ningún tipo de discapacidad; las demás personas se identificaron de la siguiente manera: Discapacidad auditiva un 0.49%, física 0.28%, visual 0.06% y cognitiva intelectual 0.04%

7 Conclusiones:

- 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.
- Se optimizó el proceso de las PQRSDF, con el cual se ha mejorado el tiempo de respuesta a los derechos de petición instaurados por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.
- Se realizó una capacitación a todos los funcionarios de la Unidad con el fin de dar a conocer la resolución 0074 “Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo... en la Unidad Administrativa Especial de Servicio Público de Empleo” y se exponen los lineamientos generales al proceso de las PQRSDF.
- Se unificaron los modelos de respuesta a las peticiones para todos los canales de atención.
- A raíz de la situación sanitaria y de orden público se suspendió la atención presencial, lo cual aumentó el uso de los canales digitales por parte de los ciudadanos para radicar sus solicitudes.

Reporte generado con corte al 30 de junio de 2021.

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

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

