



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

**Informe Trimestral de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y
Felicitaciones
2021-3
Julio 01 al 30 de
Septiembre de 2021**

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



**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 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 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.

Disponibles 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 Secretaría General.

Tipificación atención presencial en el 3 Segundo Trimestre 2021

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	4	6	10	55,6
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	6	2	8	44,4
Total	0	10	8	18	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial

En este trimestre se atendieron 18 usuarios presencialmente, 10 de ellos solicitaron orientación en el manejo de la página web y la bolsa única de empleo, y 8 manifestaron dificultad para actualizar los datos registrados en la hoja de vida.

La atención se realizó siguiendo todos los protocolos de bioseguridad.

2. Atención Canal telefónico (IVR)

En el tercer trimestre del año 2021 comprendido entre los meses de Julio a Septiembre 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 1251 llamadas, este número se mantiene con respecto al segundo trimestre del año en curso.



Tipificación llamadas atendidas en el 3 Tercer Trimestre 2021

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	92	118	155	365	29,2
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	48	76	138	262	20,9
POSTULACIÓN A VACANTES	42	61	88	191	15,3
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	39	46	98	183	14,6
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	14	27	26	67	5,4
REGISTRO HOJA DE VIDA	7	22	33	62	5,0
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	5	13	12	30	2,4
REGISTRO EMPRESA	1	5	19	25	2,0
CAMBIO DE PRESTADOR	5	7	10	22	1,8
SOLICITUD DE EMPLEO	6	4	1	11	0,9
OTROS	9	14	10	33	2,6
Total	268	393	590	1251	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 29.2%, información General de la página 20.9% y Postulación a vacantes 15.3%, siendo consultas constantes durante el trimestre, para un acumulado del 65.4 % 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 68% de los ciudadanos respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena, el 32% 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 tercer trimestre comprendido entre Julio y septiembre de 2021 se socializaron a través de redes sociales las estrategias relacionadas con:

- Socialización de la estrategia de inclusión laboral para las personas adultas mayores
- ¿Qué pasa con la inclusión laboral tras la aprobación de la ETPV?
- Conozca el apoyo a la generación de empleo para jóvenes



Interacciones Redes Sociales en el 3 Tercer Trimestre 2021

RED SOCIAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
FACEBOOK	89	92	45	226	67,9
INSTAGRAM	53	27	27	107	32,1
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	142	119	72	333	100

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 67.9 %; 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 32.1% 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 3 Tercer Trimestre 2021



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	606	538	502	1646	27,3
POSTULACIÓN A VACANTES	528	347	315	1190	19,8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	511	375	216	1102	18,3
REGISTRO HOJA DE VIDA	185	128	133	446	7,4
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	179	125	141	445	7,4
SOLICITUD DE EMPLEO	27	44	164	235	3,9
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	83	61	62	206	3,4
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	73	72	55	200	3,3
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	64	41	61	166	2,8
REGISTRO EMPRESA	52	38	42	132	2,2
OTROS	65	56	130	251	4,2
Total	2373	1825	1821	6019	100

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el Tercer Trimestre de 2021, se recibió un total de 6019 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron: Restablecimiento de contraseña con un 27,3%, Postulación a vacantes 19,8% e Información general de la página web 18,3%.

Estos temas son recurrentes ya que el usuario manifiesta dificultad en estos procesos, el equipo de Relación con el Ciudadano con el objetivo de hacer más amigable la página web ha implementado algunas acciones como:

- Piezas gráficas que son publicadas en redes sociales dirigidas a los usuarios con temas como, paso a paso para registrar la hoja de vida, que es una pqr sdf, no te dejes engañar.
- Con el apoyo del área de tecnología se colocó un cuadro en la parte inicial de la página web para el acceso a la hoja de vida de los usuarios, ya que de acuerdo a las interacciones detectamos que el acceso no era tan visible.
- En la página web se realiza la actualización del apartado de preguntas frecuentes, con plantillas claras de explicación sobre los temas de consulta recurrente.

En el tercer trimestre del año 2021 se recibieron 1067 solicitudes menos con respecto al segundo 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.

En este trimestre también se puede observar un aumento en el interés por parte de



los empresarios para el registro y publicación de vacantes, lo que indica que se están creando más empleos por motivo de la reactivación económica, lo que sin duda muestra un panorama positivo en la empleabilidad en el país.

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 3 Tercer Trimestre de 2021

TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	376	471	320	1167	74,4
PETICIONES DE INFORMACIÓN	71	100	93	264	16,8
RECLAMO	21	11	35	67	4,3
QUEJA	16	14	16	46	2,9
DENUNCIA	7	0	3	10	0,6
HABEAS DATA	2	1	0	3	0,2
SUGERENCIA	1	1	1	3	0,2
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	0	1	2	3	0,2
FELICITACIONES	0	0	2	2	0,1
PETICIONES DE CONGRESISTAS	0	0	2	2	0,1
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1	0	0	1	0,1
Total	495	599	474	1568	100

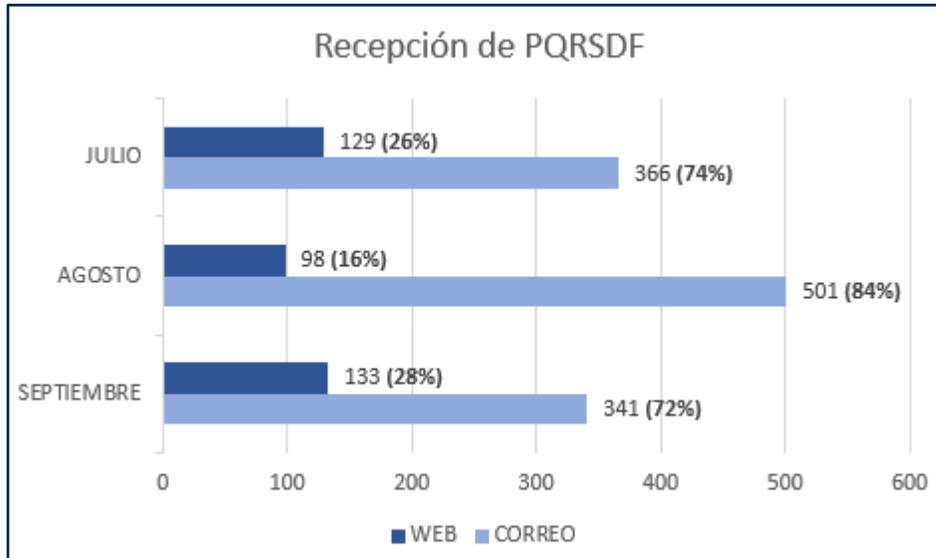
Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

En este trimestre se recibieron 1568 derechos de petición.

El 74% 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 16,8% 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 3 Tercer Trimestre 2021



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	188	222	120	530	33,8
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	51	87	61	199	12,7
POSTULACIÓN A VACANTES	74	65	54	193	12,3
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	30	62	58	150	9,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	22	47	32	101	6,4
INFORMACIÓN DEL SPE	21	33	45	99	6,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	22	24	25	71	4,5
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	10	8	14	32	2,0
REGISTRO HOJA DE VIDA	6	9	9	24	1,5
CAMBIO DE PRESTADOR	11	4	9	24	1,5
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	4	6	11	21	1,3
OTROS	56	32	36	124	7,9
Total	495	599	474	1568	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDf

Las peticiones más frecuentes en este tercer trimestre fueron: Solicitud de Empleo con un 33,8%, Restablecimiento de contraseña con 12,7% y Postulación a Vacantes con 12,3%.

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

Felicitaciones PQRSDf en el 3 Tercer Trimestre 2021

En el mes de Septiembre se recibieron 2 felicitaciones en el canal de PQRSDf, la primera para la Subdirección de Promoción y la segunda para el Grupo de Estudio de Mercado Laboral.

✓ **Sanidad de las Fuerzas Militares:**

“A través de éste, agradecemos la celeridad en la respuesta a nuestra petición para establecer articulación con SPE.

Manifestamos que a través del señor José Luis Buitrago y todo el equipo de profesionales del SPE, ya se han generado reuniones a través de las cuales, se han pactado compromisos para que los servicios del Servicio Público de Empleo (replicados a la población a través de las agencias públicas y privadas de empleo a nivel central y regional) lleguen a nuestra población interesada.

Mil y mil gracias por el apoyo, el cual beneficiará a los miembros de la fuerza pública con discapacidad y demás poblaciones asignadas para atención a nuestra entidad, interesados en continuar su vida laboral.”

✓ **Diego Andrade, Economista Consultor:**

“Agradezco mucho la claridad en la orientación para radicar mi solicitud y el tiempo de respuesta.

Celebro que haya entidades con unos canales de comunicación con el ciudadano tan cordiales y eficientes. De la misma forma, en nombre de las entidades vinculadas en esta investigación (Pnud y ARN), así como de los excombatientes beneficiados con una mayor inclusión sociolaboral y productiva, les agradezco.”

5.1 PQRSDf por niveles

Al recibir cada PQRSDf el equipo de Relaciónamiento 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



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

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	445	554	410	1409	89,9
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	37	39	49	125	8,0
PROMOCIÓN	4	2	10	16	1,0
SECRETARÍA GENERAL	4	3	4	11	0,7
DIRECCIÓN GENERAL	5	1	1	7	0,4
Total	495	599	474	1568	100

Gráfica 9 - Niveles PQRSDf

De acuerdo con la gráfica se puede observar que el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano proporcionó respuesta al 90% 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 8%, 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 Relacionamiento con el Ciudadano



TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	185	222	116	523	37,1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	51	87	61	199	14,1
POSTULACIÓN A VACANTES	74	65	53	192	13,6
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	30	62	58	150	10,6
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	19	38	24	81	5,7
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	22	24	25	71	5,0
INFORMACIÓN DEL SPE	15	8	16	39	2,8
CAMBIO DE PRESTADOR	11	4	9	24	1,7
REGISTRO HOJA DE VIDA	6	9	9	24	1,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	4	6	10	20	1,4
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	7	7	4	18	1,3
OTROS	21	22	25	68	4,8
Total	445	554	410	1409	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDF Nivel 1

Las tipificaciones más frecuentes en las peticiones de primer nivel fueron, Solicitud de Empleo con un 37%, Restablecimiento de Contraseña con un 14% y Postulación a Vacantes 13,6%.

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



5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**

ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	6	21	24	51	40,8
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	10	6	14	30	24,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	9	4	14	11,2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	13	0	0	13	10,4
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	1	2	3	6	4,8
SOLICITUD DE EMPLEO	3	0	0	3	2,4
FALSA OFERTA LABORAL	2	1	0	3	2,4
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	0	0	2	2	1,6
POSTULACIÓN A VACANTES	0	0	1	1	0,8
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	1	0	0	1	0,8
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	0	0	1	1	0,8
Total	37	39	49	125	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

En este trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 125 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**

PROMOCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	3	4	25,0
SOLICITUD DE EMPLEO	0	0	4	4	25,0
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	2	1	1	4	25,0
INFORMACIÓN DEL SPE	0	1	2	3	18,8
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	0	0	1	6,3
Total	4	2	10	16	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

La Subdirección de Promoción durante este trimestre recibió 16 derechos de petición, es decir un 67% menos respecto al trimestre anterior, las solicitudes que se canalizan a esta subdirección hacen referencia a las estrategias de la Unidad del Servicio Público de Empleo.



- **Secretaría General**

SECRETARÍA GENERAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	2	2	4	36,4
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	2	0	1	3	27,3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	1	2	18,2
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	0	0	1	9,1
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	0	1	0	1	9,1
Total	4	3	4	11	100

Gráfica 14 - Secretaría General

Para Secretaría General se asignaron 11 peticiones en este trimestre relacionadas con información financiera, contractual y certificaciones.

- **Dirección General**

DIRECCIÓN GENERAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	5	0	0	5	71,4
INFORMACIÓN DEL SPE	0	1	1	2	28,6
Total	5	1	1	7	100

Gráfica 15 - Dirección General

Los derechos de petición asignados a la Dirección General en este trimestre fueron 7 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:

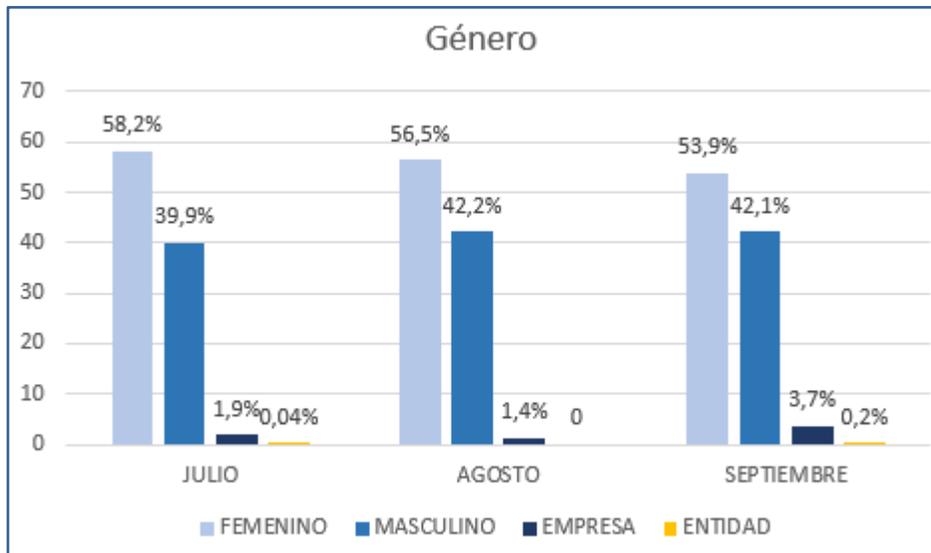
Artículo 5. Ampliación de Términos para atender las Peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se amplían los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

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

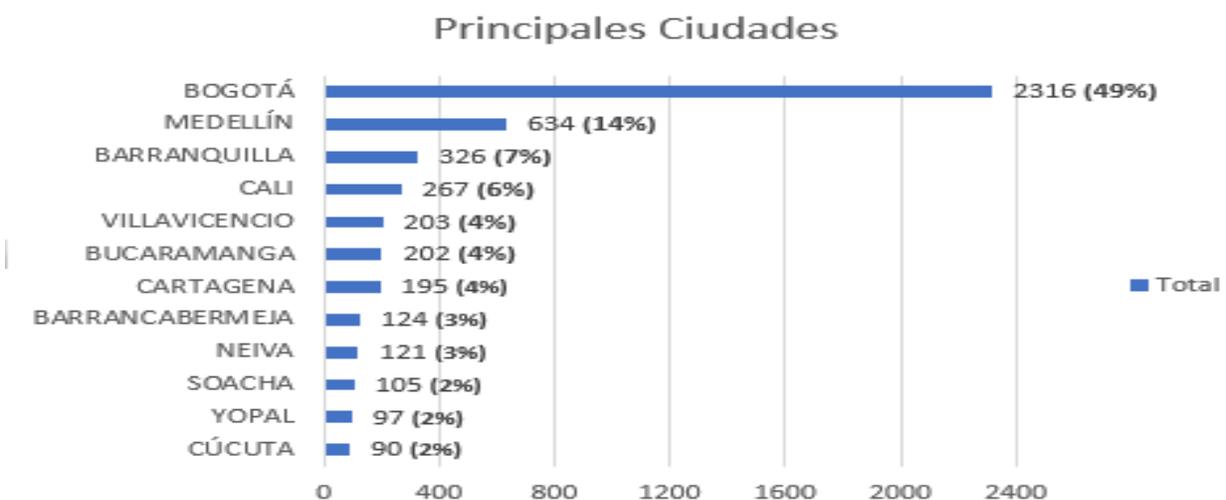


Gráfica 16 - Género

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

El género femenino tuvo una participación del 56,2%, el género masculino el 41,3% y se ha evidenciado un aumento de la participación de empleadores con un 2,3%.

6.2 Principales Ciudades



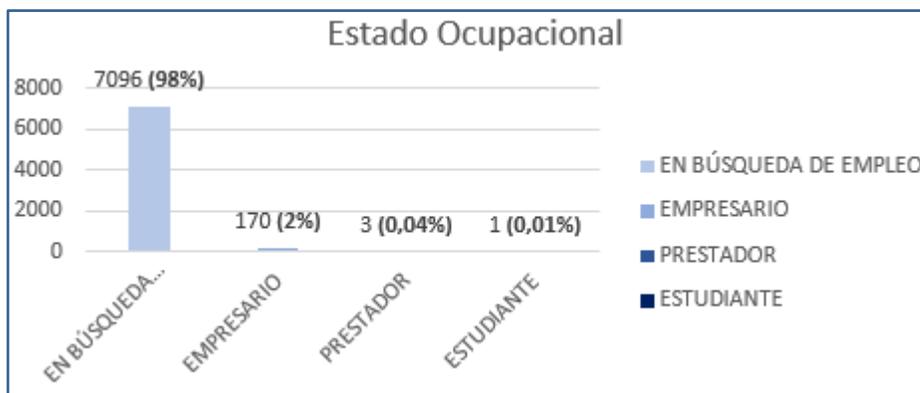
Gráfica 17 - Principales Ciudades



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 49%, con relación al segundo trimestre aumentó en 17 puntos porcentuales; con respecto a la ciudad de Medellín se observa que tiene una participación de 14% lo que refiere un aumento de 5 puntos 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



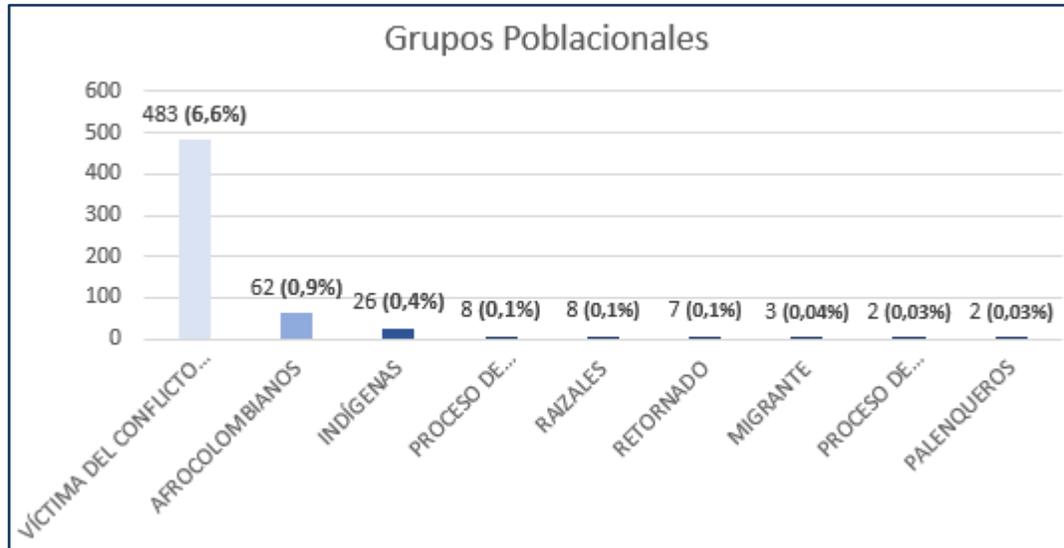
Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Con relación al estado ocupacional se observa que el 98% 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 2% son empresarios, el 0.04% prestadores y el 0.01% 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.



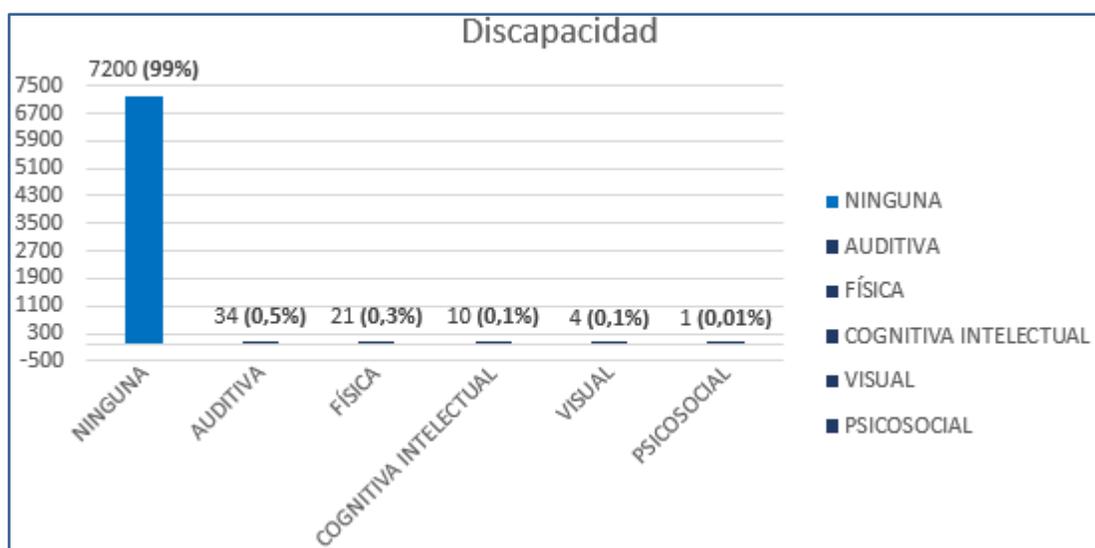
6.4 Grupo Poblacional



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 6.6%, 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; las demás personas se identificaron de la siguiente manera, discapacidad auditiva un 0.5%, física 0.3%, visual 0.1%, cognitiva intelectual 0.1% y psicosocial 0,01%.

7 Conclusiones:

- La Secretaria General a través del Grupo 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.
- 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 1568 solicitudes de las cuales el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano contestó 1409, siendo este el 90% 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 6019 solicitudes.
- La oficina de Control Interno pudo constatar la labor que realiza de manera permanente y periódica (mensualmente) el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano con las diferentes áreas de la Unidad y se implementa las recomendaciones dadas.
- Dentro de los objetivos de estar en constante mejora en el relacionamiento con el ciudadano se ha venido articulando con la Subdirección de Desarrollo y Tecnología acciones donde se busca que la página web sea más amigable con los ciudadanos.

Reporte generado con corte al 30 de Septiembre de 2021.

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

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