



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 2022-2

Abril 01 al 30 de Junio
de 2022

SECRETARÍA GENERAL
Relacionamiento con el
Ciudadano
Bogotá D.C.
Junio 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 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 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 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, ésta 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 encuentran 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 2 segundo Trimestre 2022

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	9	8	13	30	100
Total	9	8	13	30	100

Gráfica 1 - Tipificación Presencial



En este trimestre se atendieron 30 usuarios presencialmente, 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 2618 llamadas, 630 interacciones más en comparación con el trimestre anterior; se evidencia que las llamadas aumentan con las diferentes jornadas y eventos de inclusión laboral organizadas por los prestadores autorizados por la Unidad las cuales se promocionan a través de los diferentes medios de comunicación.

Tipificación Llamadas atendidas en el 2 Segundo Trimestre 2022

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	119	210	216	545	20,8
POSTULACIÓN A VACANTES	121	210	207	538	20,6
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	128	140	145	413	15,8
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	110	149	145	404	15,4
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	39	94	69	202	7,7
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	32	50	39	121	4,6
REGISTRO HOJA DE VIDA	35	47	38	120	4,6
SOLICITUD DE EMPLEO	39	42	26	107	4,1
CAMBIO DE PRESTADOR	8	53	27	88	3,4
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	5	9	8	22	0,8
OTROS	18	17	23	58	2,2
Total	654	1021	943	2618	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: restablecimiento de contraseña con un 20,08%, seguido de postulación a vacantes con 20,6%, Información General de la página con una participación del 15,8%, Información sobre centros de empleo 15,4%.

Se evidencia en este trimestre el 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 segundo trimestre los usuarios que participaron desarrollando la encuesta de satisfacción fueron 2618, obteniendo el siguiente el resultado de la encuesta en el canal telefónico:



Gráfica 3 - Encuesta de Satisfacción

De acuerdo a la gráfica, el 80% de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad respondieron que la atención prestada a través del canal telefónico fue buena, el 17% indicó que fue excelente, este resultado muestra que los usuarios se encuentran satisfechos con las respuestas brindadas, sin embargo, estamos enfocados a seguir mejorando en la atención integral de los canales de atención.

3. Redes Sociales

El canal de redes sociales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo busca difundir las acciones desarrolladas para fomentar la

inclusión laboral en el país. Por ello se encuentran habilitados los servicios de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, en los cuales se reciben comentarios, inquietudes y solicitudes relacionadas a los procesos de empleabilidad.

Durante el segundo trimestre de 2022 comprendido entre los meses de Abril a Junio se socializaron a través de redes sociales las siguientes actividades:

- Claudia Rangel, Subdirectora de Promoción de la Unidad del Servicio Público de Empleo, participó en el encuentro «Empleabilidad con sentido: un compromiso por sus sueños» organizado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y encabezado por la directora general Lina Arbeláez.
- La Unidad del SPE, a través de su estrategia de #InclusiónLaboral con enfoque de género, participó en «Expo Talento Diverso». En esta feria laboral se ofertaron cerca de 4.000 vacantes para la población #LGBTIQ y se promovió la empleabilidad con inclusión y diversidad, a través de la participación de 40 empresas, y oportunidades para todas las personas con el fin de brindar acompañamiento y dar a conocer la oferta institucional del SPE.
- Angi Velásquez, Directora de la Unidad del SPE, Ángel Cabrera, Ministro de Trabajo, y Frank Montero Villegas, director administrativo de Comfancesar, realizaron la apertura de la Agencia de Empleo de la Jagua de Ibirico.
- En cabeza de Angi Velásquez, directora de la Unidad del Servicio Público de Empleo, y con la presencia de Ernesto Herrera Díaz-Granados, director de Combarranquilla, e Isis Muñoz, viceministra de relaciones laborales del MinTrabajoColombia, se llevó a cabo el primer día de la jornada #TodosSomosSPE.
- En la segunda edición del Reconocimiento ACCEDE exaltamos las acciones de inclusión laboral de agencias, bolsas de empleo y empresarios. #GalaACCEDE en www.twitter.com/ServiciodEmpleo.
- Cerca de 150 representantes de diferentes agencias y bolsas de empleo, públicas y privadas; cajas de compensación familiar, oficinas de promoción de empleo de diferentes universidades del país, empresarios, ONG y entes gubernamentales se dieron cita en Barranquilla para hablar de inclusión laboral en la jornada Todos somos uno con el Servicio Público de Empleo.
- La Unidad del SPE y la Agencia Federal de Empleo de Alemania firmaron una nueva carta de intención con el objetivo de fomentar la cooperación para el intercambio recíproco de información y de experiencias.



Interacciones Redes Sociales en el 2 Segundo Trimestre 2022

RED SOCIAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FACEBOOK	59	93	72	224	73,9
INSTAGRAM	15	27	37	79	26,1
TWITTER	0	0	0	0	0,0
YOUTUBE	0	0	0	0	0,0
Total	74	120	109	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 73,9%; 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 26,1% 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 2 Segundo Trimestre 2022

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	161	161	153	475	17,4
POSTULACIÓN A VACANTES	167	147	147	461	16,8
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	90	92	130	312	11,4
REGISTRO HOJA DE VIDA	94	91	122	307	11,2
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	81	97	129	307	11,2
SOLICITUD DE EMPLEO	93	88	117	298	10,9
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	57	63	42	162	5,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	47	44	36	127	4,6
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	30	36	39	105	3,8
REGISTRO EMPRESA	31	19	17	67	2,4
OTROS	27	50	39	116	4,2
Total	878	888	971	2737	100

Gráfica 5 - Tipificación Chat

En este canal, durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron un total de 2737 solicitudes. Las consultas más frecuentes fueron: Información general de la página con un 17,4%, Postulación a vacantes 16,8% e Información sobre Centro de Empleo 11,4%.

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 estrategia de inclusión laboral “enrutate para el empleo”

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 2 Segundo Trimestre de 2022

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	359	382	330	1071	82,8
PETICIONES DE INFORMACIÓN	41	24	43	108	8,4
QUEJA	11	13	18	42	3,2
RECLAMO	6	4	7	17	1,3
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	2	10	4	16	1,2
DENUNCIA	4	7	1	12	0,9
ENTES DE CONTROL	0	7	4	11	0,9
SUGERENCIA	2	1	2	5	0,4
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0	3	5	0,4
PETICIONES DE CONGRESISTAS	3	0	0	3	0,2
OTROS	0	3	0	3	0,2
Total	430	451	412	1293	100

Gráfica 6 - Clasificación PQRSDF

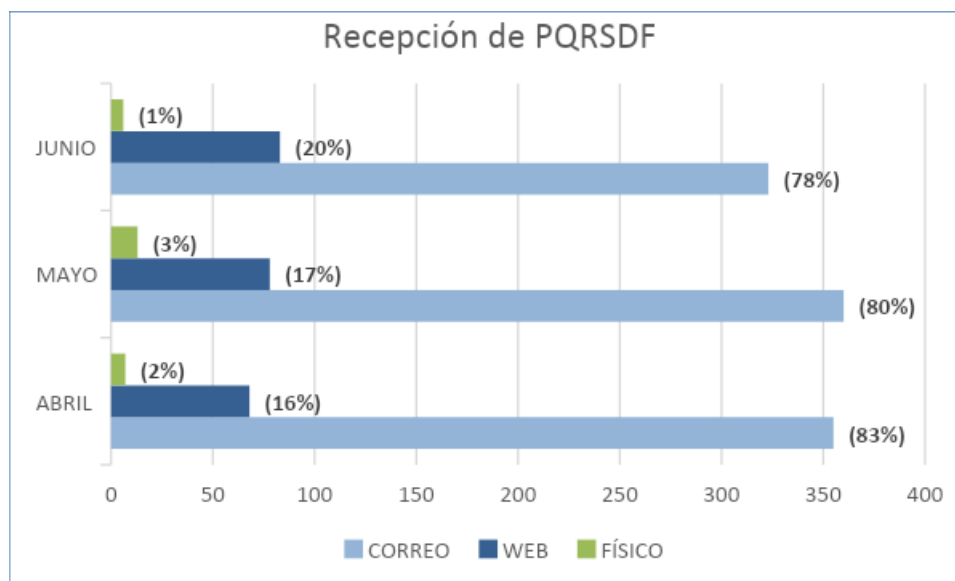
Durante el trimestre comprendido entre Abril a Junio de 2022 se recibió un total de 1293 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad.

El 82,8% 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 mes a mes; la clasificación consecutiva fue peticiones de información con una participación de 8.4% 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 tuvieron un porcentaje de 3,2%, las demás variables presentan un porcentaje inferior al uno por ciento con respecto al total considerado.



Canal de Recepción de PQRSD



Gráfica 7 - Canal de Recepción PQRSD

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

Con respecto al número de peticiones allegadas por medio del formulario web, estas son inferiores con relación a 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 2 Segundo Trimestre 2022

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	169	136	111	416	32,2
POSTULACIÓN A VACANTES	33	63	51	147	11,4
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	42	51	41	134	10,4
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	33	36	38	107	8,3
INFORMACIÓN DEL SPE	28	25	47	100	7,7
REGISTRO HOJA DE VIDA	24	43	32	99	7,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	22	17	18	57	4,4
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	14	11	18	43	3,3
CAMBIO DE PRESTADOR	3	16	3	22	1,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	3	4	15	22	1,7
OTROS	59	49	38	146	11,3
Total	430	451	412	1293	100

Gráfica 8 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el segundo trimestre de 2022 fueron: Solicitud de Empleo con un 32.2%, seguida por postulación a vacantes con un 11,4%, restablecimiento de contraseña con un 10,4% y modificación de hoja de vida con un 8.3%.

La solicitud de empleo es la variable con mayor participación, los usuarios mantienen la dinámica de remitir sus hojas de vida de manera directa la Unidad del SPE 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 de que el usuario debe ajustar mejor la hoja de vida a su perfil para poder aplicar a las vacantes.

Por último, el 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 2 Segundo Trimestre 2022

En este segundo trimestre del 2022 se recibió una felicitación para el equipo de Mercado Laboral por parte del prestador Comfenalco Antioquia donde indica:

“(…) Estimada Unidad del Servicio Público de Empleo, les agradecemos la información brindada, ha sido bastante útil en la construcción de los informes de Dinámica Laboral. (…)”

5.1 PQRSDF por niveles

Al recibir cada una de las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relacionamiento 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 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	399	412	374	1185	91,6
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	18	18	18	54	4,2
PROMOCIÓN	6	4	8	18	1,4
SECRETARÍA GENERAL	2	5	10	17	1,3
DIRECCIÓN GENERAL	5	10	1	16	1,2
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	0	2	1	3	0,2
Total	430	451	412	1293	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 91,6% de las peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2022.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Administración y Seguimiento es el área a la cual se le asignan más peticiones, con una participación del 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 Relacionamento con el Ciudadano

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	168	131	110	409	34,5
POSTULACIÓN A VACANTES	36	63	51	150	12,7
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	42	51	41	134	11,3
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	33	36	38	107	9,0
REGISTRO HOJA DE VIDA	24	43	32	99	8,4
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	22	17	18	57	4,8
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	14	11	18	43	3,6
INFORMACIÓN DEL SPE	12	4	13	29	2,4
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	3	4	15	22	1,9
CAMBIO DE PRESTADOR	3	16	3	22	1,9
OTROS	42	36	35	113	9,5
Total	399	412	374	1185	100

Gráfica 10 - Tipificación PQRSDf Nivel 1

De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica los temas de consulta más frecuentes por los usuarios durante el periodo comprendido entre los meses de abril a Junio del año 2022 fueron: Solicitud de Empleo con una participación del 34,5%, Postulación a Vacantes 12,7% y Restablecimiento de Contraseña con un 11,3%.

Es importante precisar que se dispone en la página con las respuestas a las preguntas más frecuentes para dar explicación a los usuarios sobre sus inquietudes respecto a la ruta de empleabilidad dispuesto en el siguiente enlace <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes>; a pesar de esto algunos usuarios prefieren que la Unidad del SPE por medio del equipo de Relacionamento con el Ciudadano les den respuesta a sus requerimientos con el manejo de la plataforma en especial en el restablecimiento de contraseña y la explicación del porque no es posible aplicar a algunas vacantes.



5.3 Segundo Nivel

- **Subdirección de Administración y Seguimiento**

ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	6	12	15	33	61,1
GESTIÓN A TRAVÉS DE RED DE PRESTADORES	7	1	2	10	18,5
INFORMACIÓN A PRESTADOR	5	2	0	7	13,0
SOLICITUD DE EMPLEO	0	3	1	4	7,4
Total	18	18	18	54	100

Gráfica 11 - PQRSDF Administración y Seguimiento

Para el segundo trimestre del año 2022 la Subdirección de Administración y Seguimiento respondió 54 derechos de petición, las peticiones más frecuentes son, sobre la normatividad de la publicación de las ofertas laborales, remisión de las hojas de vida de los empleadores en especial las vacantes de hidrocarburos e información estadística del mercado laboral.

- **Subdirección de Promoción**

PROMOCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	6	2	8	16	88,9
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	0	0	0	0	0,0
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	0	1	5,6
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	1	0	1	5,6
Total	6	4	8	18	100

Gráfica 12 - PQRSDF Promoción

En este trimestre la Subdirección de Promoción recibió 18 derechos de petición, 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	3	10	13	76,5
INFORMACIÓN A PRESTADOR	1	1	0	2	11,8
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	0	1	5,9
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	1	0	0	1	5,9
Total	2	5	10	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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	0	1	1	2	66,7
INFORMACIÓN DEL SPE	0	1	0	1	33,3
Total	0	2	1	3	100

Gráfica 15 – Desarrollo y Tecnología

En este trimestre se canalizaron 3 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	4	5	1	10	62,5
INFORMACIÓN ESTRATEGIAS DEL SPE	0	5	0	5	31,3
SOLICITUD DE EMPLEO	1	0	0	1	6,3
Total	5	10	1	16	100

Gráfica 15 - Dirección General

En este trimestre la Dirección General recibió 16 derechos de petición, 8 peticiones más que el trimestre anterior.

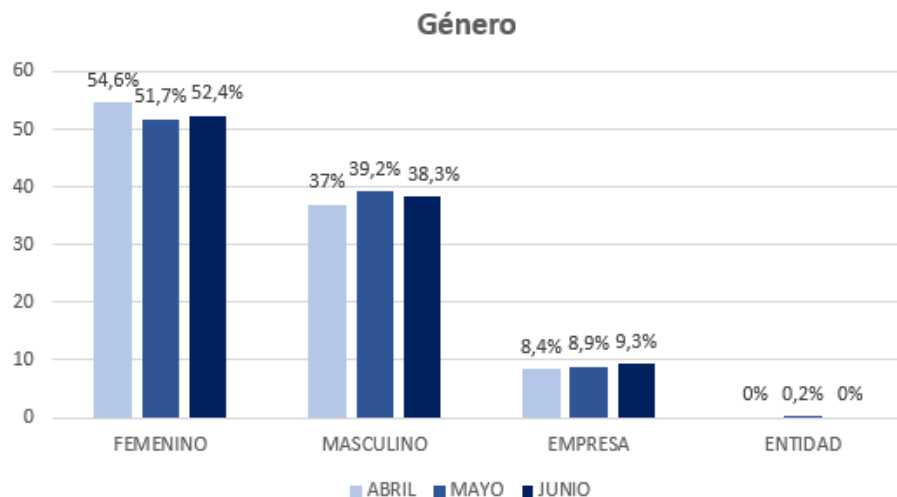
En este trimestre se ha evidenciado aumento de las peticiones realizadas por los entes de control, quienes solicitan información con respecto a las

colocaciones de los diferentes grupos poblacionales y otras entidades solicitan conceptos jurídicos.

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



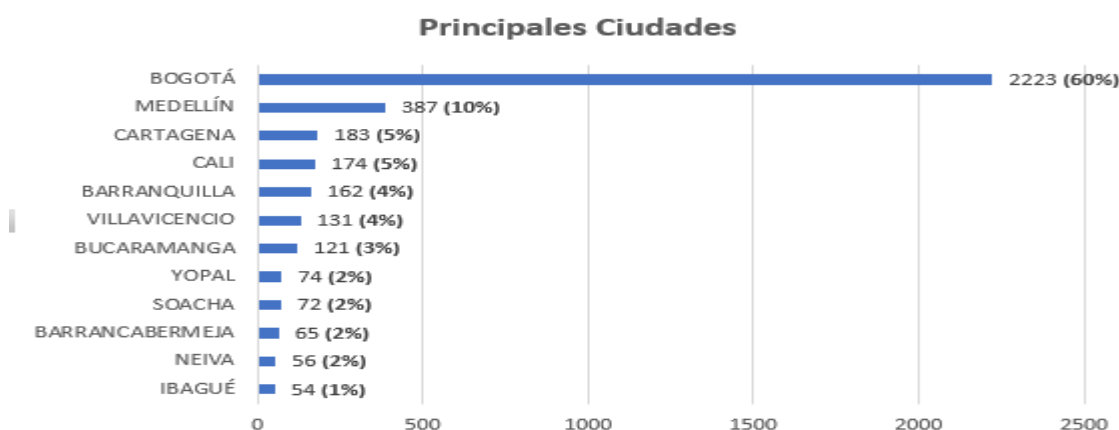
Gráfica 16 - Género

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

El promedio de participación en las interacciones de los últimos 3 meses para las mujeres fue de 52,9%, de los hombres 38,1% y de empresas 8,8%.



6.2 Principales Ciudades



Gráfica 17 - Principales Ciudades

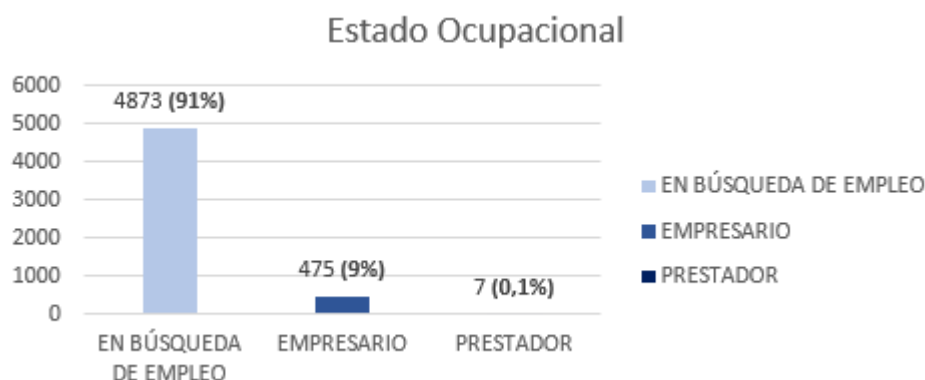
En esta gráfica se puede observar la participación de los usuarios con relación a través de la ciudad origen, allí se puede observar las ciudades con más interacciones en este trimestre.

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 60%, Medellín con un 10%, Cartagena y Cali con un 5% y las demás ciudades tienen una participación inferior al 4%.



6.3 Estado Ocupacional

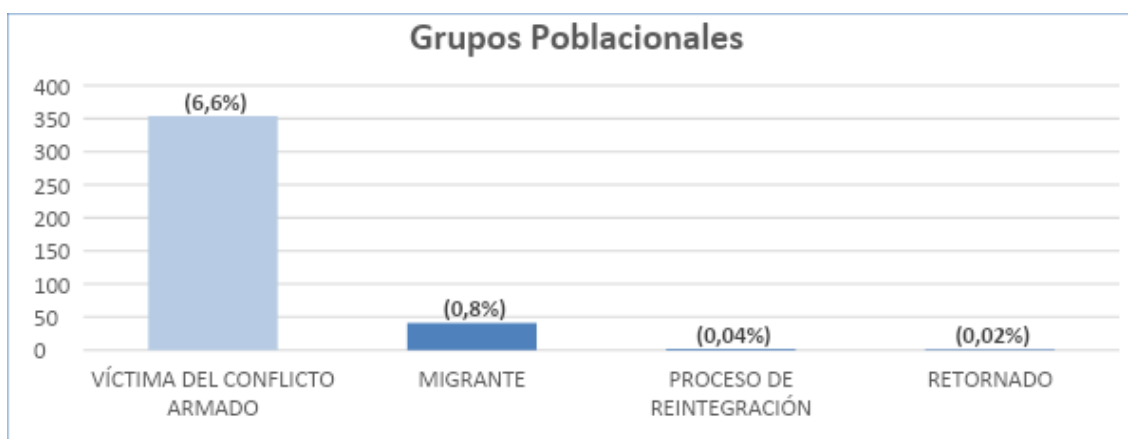


Gráfica 18 - Estado Ocupacional

Con relación al estado ocupacional de los usuarios que se comunicaron con la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en este segundo trimestre, la mayor participación es de las personas que se encuentran en búsqueda de empleo o con deseos de conseguir un empleo mejor.

Las solicitudes consisten en orientación para poder postularse 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.

6.4 Grupo Poblacional



De acuerdo a las estadísticas de los meses de Abril a Junio 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 se tuvo una participación del 6,6%, los demás grupos poblacionales tuvieron una interacción inferior al 1% con respecto al total general.

7. Conclusiones:

El equipo de Relacionamento con el Ciudadano diariamente realiza el seguimiento a los canales de atención implementados por 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 1293 solicitudes de las cuales el equipo de Relacionamento con el Ciudadano contestó 1185, siendo este el 91,6% de las PQRSDf allegadas a la Unidad del SPE.
- La Secretaria General de la Unidad del SPE a través del equipo 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.
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos sigue siendo el chat, con un total de 2737 solicitudes.

Reporte generado con corte al 30 de junio 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