

# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024

SECRETARÍA GENERAL  
Relacionamiento con el Ciudadano  
Bogotá D.C.  
Julio de 2024



@servicio  
empleocol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioEmpleo



## PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en adelante Unidad del Servicio Público de Empleo, a través del Grupo 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 2024.

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 2024.

## 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.P., 1993, art. 23).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 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 de la Ley 1755 de 2015.

**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 a nuestros grupos de valor.

**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 Servicio Público de Empleo ubicada en la Carrera 7 No. 31-10, Pisos 13 y 14 en la ciudad de Bogotá D.C.; en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua.

**Ventanilla para la recepción de correspondencia:** A través de esta, la ciudadanía puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito, las cuales son radicadas y asignadas en el aplicativo de gestión documental - GESDOC al usuario de atención al Ciudadano para el trámite correspondiente.

**Telefónico:** Es un canal de atención telefónica donde se brinda información acerca de los servicios ofrecidos por la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, el manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo - SISE e información general, Teléfono (+57) 601 7460999 Opción 1.

**Redes Sociales:** La Unidad del Servicio Público de Empleo también tiene participación a través de los siguientes medios sociales, esto con el fin de abrir más espacios de interacción con la ciudadanía; es importante aclarar que estas se encuentran bajo el manejo y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

## Instagram



En la cuenta de Instagram se encuentra las actividades desarrolladas por la Unidad del SPE. <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>

- X



El perfil en X: [@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 trámites.

- YouTube



En el canal oficial de YouTube, podrán encontrar los videos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrolladas por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

**Chat:** Es un canal de comunicación de atención escrita realizada de manera instantánea a través de internet entre las ciudadanas y ciudadanos y la Unidad del Servicio Público de Empleo; 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 8:00 a.m. a 4:00 p.m.; este se encuentra en la página Web de la Unidad <https://www.serviciodeempleo.gov.co/>

**Formulario Web: Sistema PQRSDf** - Las ciudadanas y ciudadanos pueden enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del enlace <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd>, el cual queda asignado a través de nuestro aplicativo GESDOC.

**Correo Electrónico:** las ciudadanas y ciudadanos a través del correo electrónico [atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co](mailto:atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co) tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDf y estos correos son radicados por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en la herramienta de GESDOC.

## 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 la ciudadanía en Bogotá D.C., y alrededores, en la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicada en la Carrera 7 No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C., en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, conforme a la Resolución 0307 de 2022.

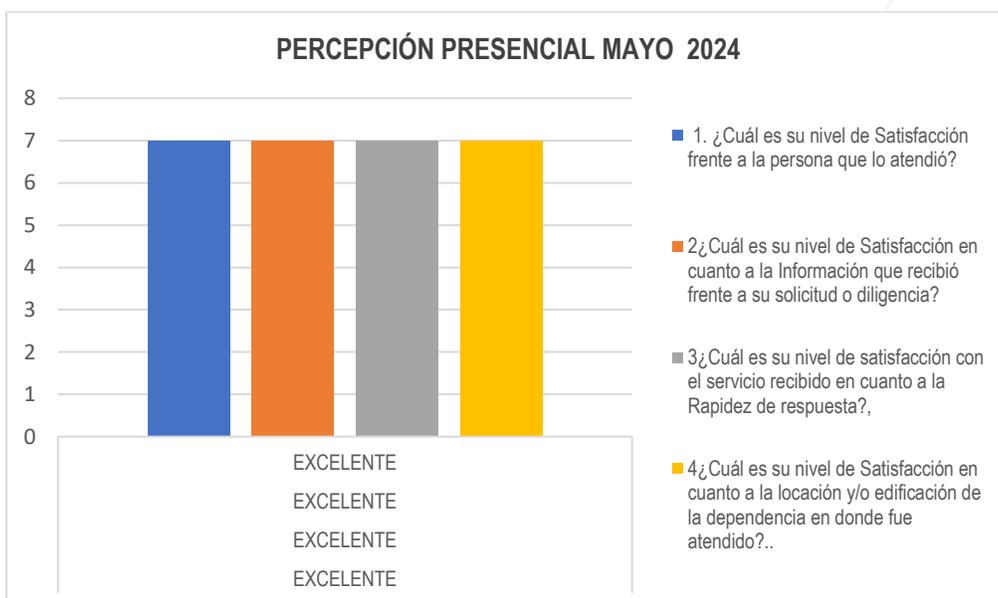
### 1.1. Tipificación atención presencial en el segundo trimestre 2024

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD DE EMPLEO	9	1	9	19
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	2	5	5	12
CAMBIO DE PRESTADOR	0	1	0	1
ESTADO DE LA VACANTE	0	0	1	1
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	0	0
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	0	0	1	1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	0	0	0
POSTULACIÓN A VACANTES	1	0	1	2
INACTIVAR CUENTA	1	0	0	1
REGISTRO HOJA DE VIDA	2	0	1	3
TOTAL	15	7	18	40

Tabla No. 1: Atención presencial

Para el segundo trimestre del año 2024, por medio del canal presencial se atendieron a 40 personas, las cuales acuden a la Unidad del Servicio Público de Empleo con el objetivo de ser orientadas en el proceso a realizar para la consecución de empleo, además buscan la asesoría sobre el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo.

En relación con este canal de atención se indica que en la recepción del piso 13 está dispuesta la encuesta de atención al ciudadano para ser diligenciada de manera voluntaria; para los meses de abril y mayo los resultados fueron los siguientes:



En el mes de junio de los 18 ciudadanos que se atendieron ninguno respondió la encuesta.

## 2. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

En el transcurso del segundo trimestre se recibieron 1783 llamadas.

### 2.1. Tipificación llamadas atendidas para el segundo trimestre 2024

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	24	27	30	81	4,5
CAMBIO DE PRESTADOR	37	42	44	123	6,9

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	7	3	4	14	0,8
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	22	5	13	40	2,2
DECLINAR OFERTA LABORAL	2	1	3	6	0,3
ESTADO DE LA VACANTE	22	22	18	62	3,5
INACTIVAR CUENTA	2	0	2	4	0,22
INFORMACIÓN A PRESTADOR	2	3	2	7	0,4
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	0	0	0	0,0
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	0	2	2	0,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	9	8	4	21	1,2
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	67	63	32	162	9,1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	67	57	61	185	10,4
POSTULACIÓN A VACANTES	46	62	60	168	9,4
PROGRAMA DE GOBIERNO	0	1	0	1	0,1
REGISTRO EMPRESA	8	5	5	18	1,0
REGISTRO HOJA DE VIDA	15	15	9	39	2,2
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	246	248	250	744	41,7
SOLICITUD DE EMPLEO	34	35	37	106	5,9
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>597</b>	<b>576</b>	<b>1783</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 2: tipificaciones llamadas

Para el segundo trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue el de restablecimiento de contraseña con un 41,7%, seguido por peticiones de otra índole con un 10,4%.

En relación con este canal de atención se indica que al momento de finalizar la atención telefónica se trasfiere al ciudadano a una encuesta que está dispuesta para ser diligenciada de manera voluntaria; no obstante, para este trimestre ninguna persona que se atendió respondió la encuesta.

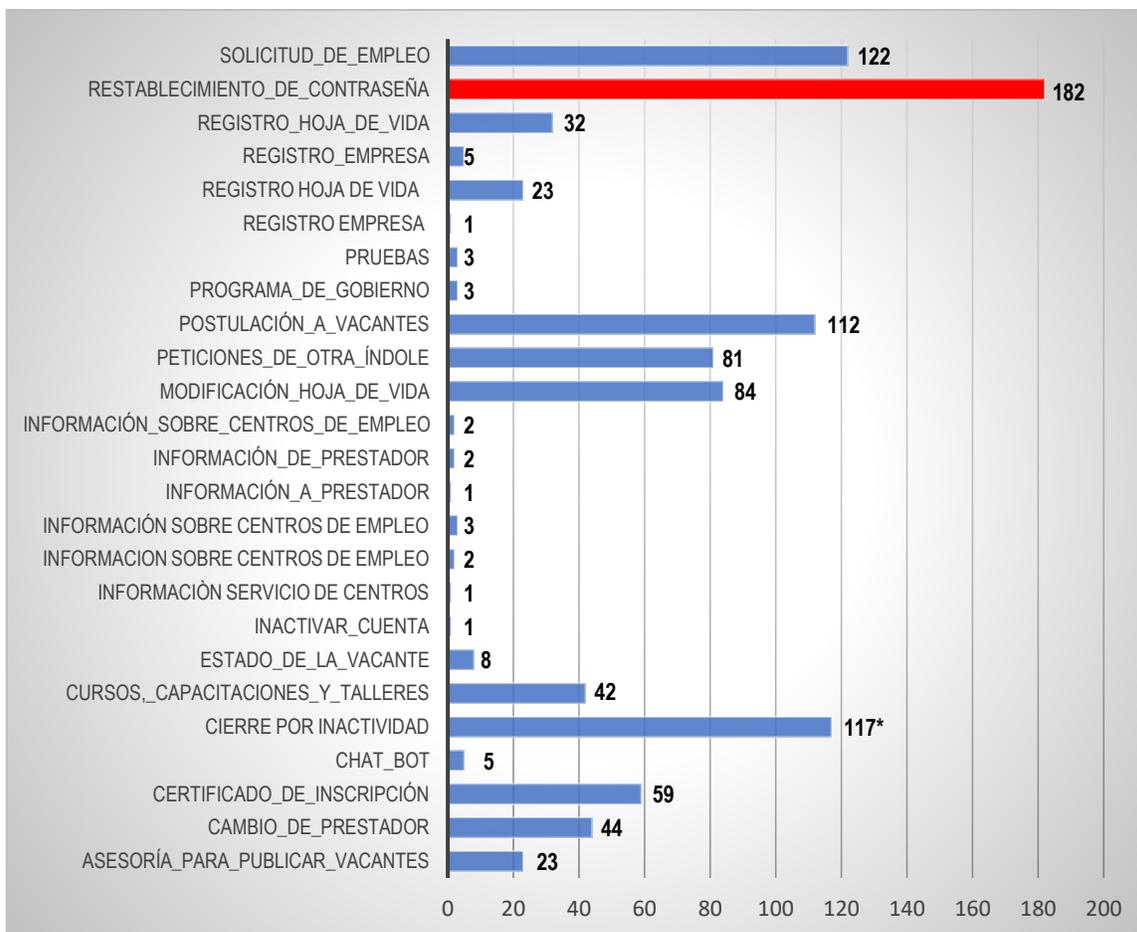
### 3. ATENCIÓN CHAT – RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

El canal de chat se encuentra en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio>.

El chat es uno de los canales de atención al público, dispuestos por la Unidad del Servicio Público de Empleo. Para el mes de abril se atendieron un total de 958 requerimientos, en el mes de mayo de 1141 y en junio 524 solicitudes por el canal de atención de chat.

#### 3.1. Caracterización por tipos de solicitud

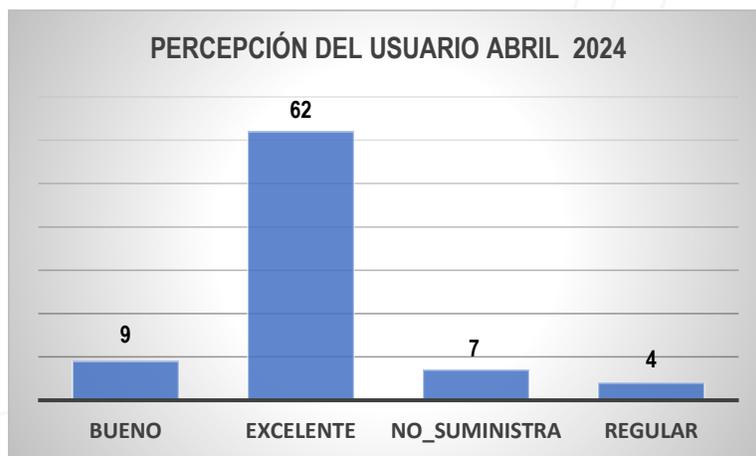
- Abril



\* Esta tipificación se presenta por falta de interacción en el chat.

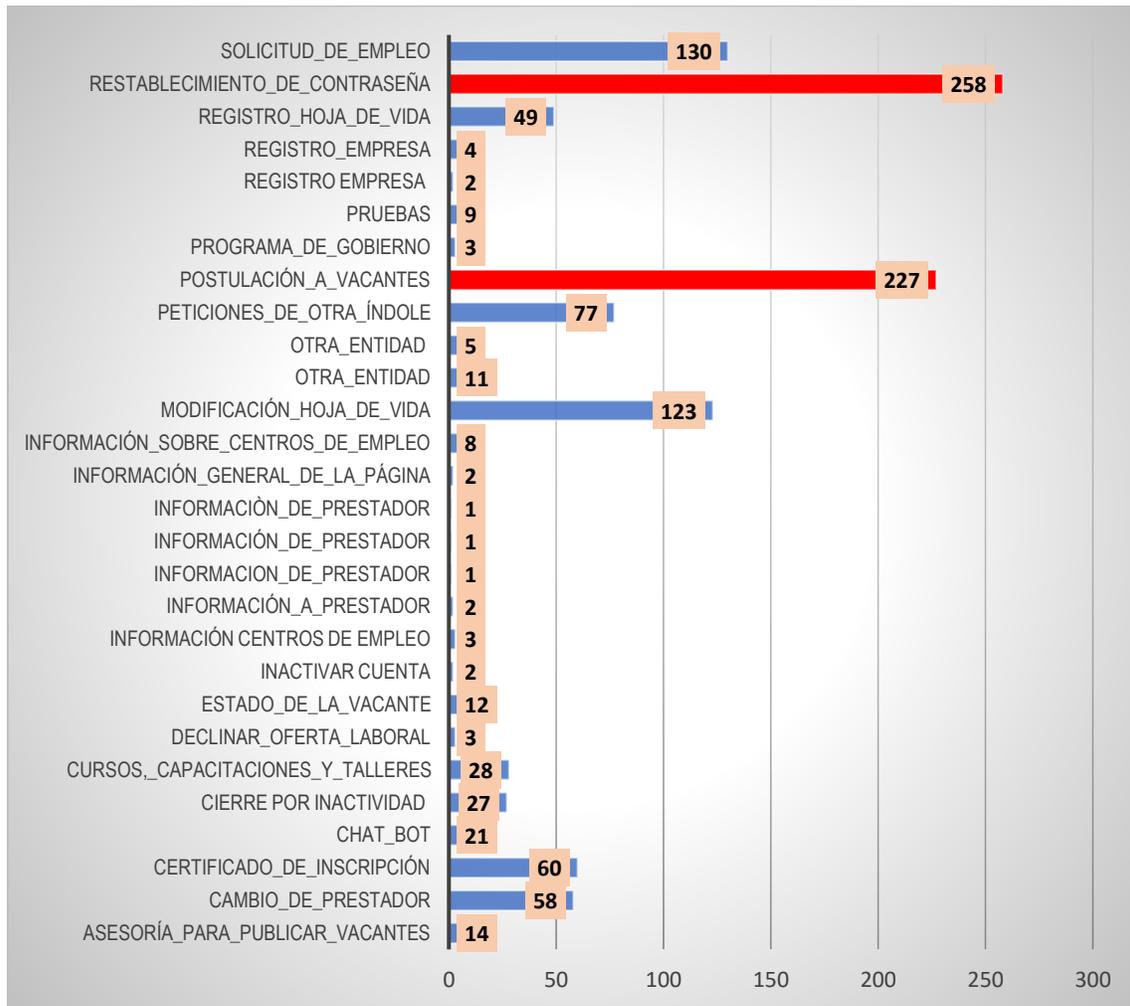
Gráfica No. 1 tipos de solicitudes a través del chat – Abril

En el mes de abril como nos muestra la gráfica la petición más recurrente fue la de restablecimiento de contraseña, seguido de postulación a vacantes y solicitud de empleo.



Gráfica No. 2 percepción atención por el chat - Abril

▪ **Mayo**



Gráfica No. 3 tipos de solicitudes a través del chat – Mayo

En el mes de mayo como se muestra la gráfica, la petición más recurrente fue la de restablecimiento de contraseña, seguido por postulación de vacantes relacionadas con la publicación de las vacantes del Censo Económico Nacional del DANE a través de la red de prestadores del Servicio Público de Empleo.



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

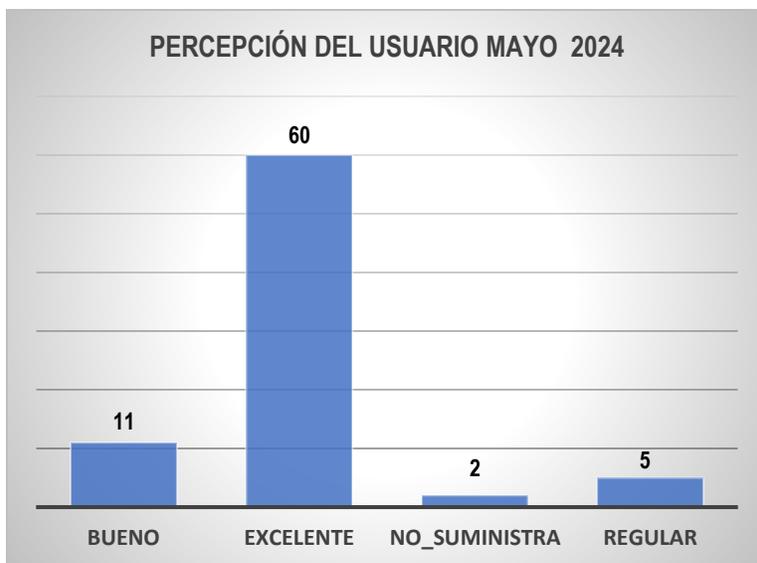
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



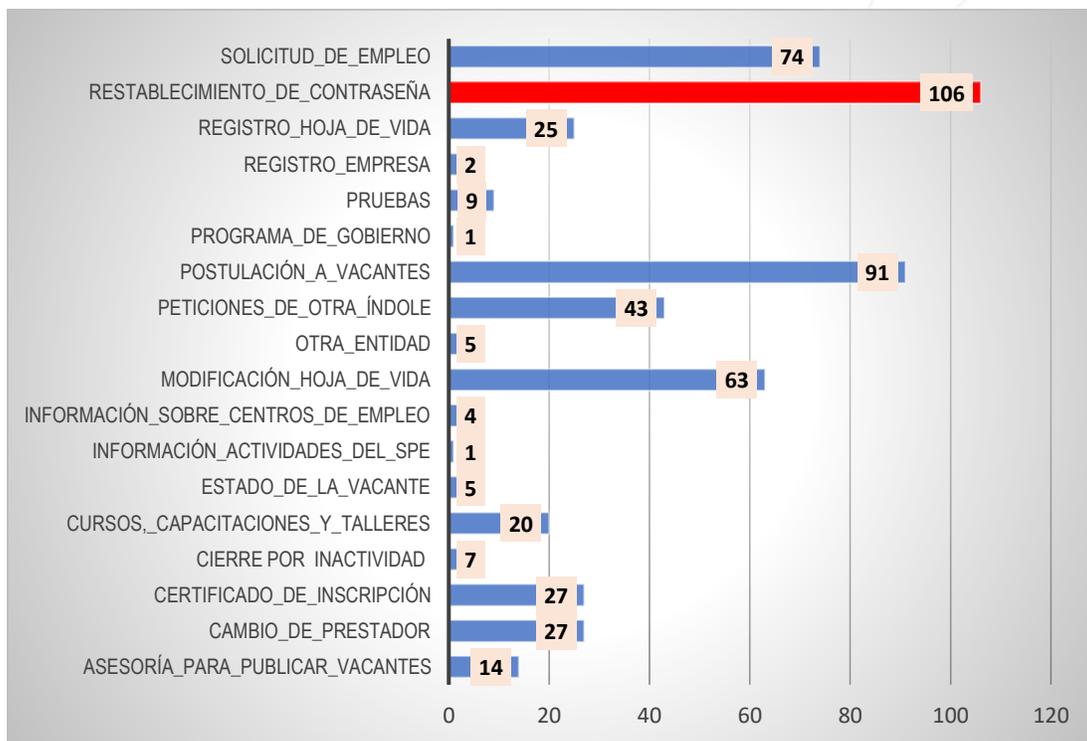
@ServiciodEmpleo





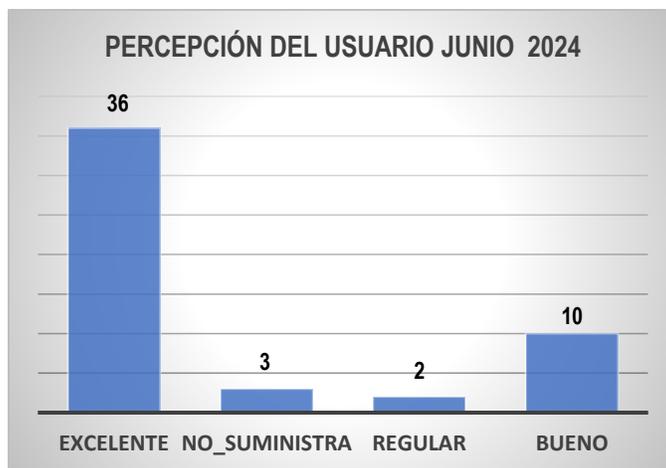
Gráfica No. 4 percepción atención por el chat - Mayo

▪ **Junio**



Gráfica No. 5 tipos de solicitudes a través del chat – Junio

Conforme a lo que indica la gráfica, el mes de junio la solicitud más frecuente fue de restablecimiento de contraseña, seguido de postulación a vacantes.



*Gráfica No. 6 percepción atención por el chat - Junio*

#### 4. ATENCIÓN PQRSDF 1 NIVEL

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](http://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.com](mailto:atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.com)

##### 4.1. Atención PQRSDF Segundo Trimestre de 2024

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1	0	2	3	0,2
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	0	1	1	2	0,1
DENUNCIA	6	4	5	15	1,0
ENTES DE CONTROL	2	0	0	2	0,1
HABEAS DATA	0	0	0	0	0,0
PETICIÓN	482	502	431	1415	96,3
PETICIONES DE INFORMACIÓN	2	1	0	3	0,2
QUEJA	11	3	11	25	1,70
RECLAMO	3	0	2	5	0,3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>511</b>	<b>452</b>	<b>1470</b>	<b>100,0</b>

*Tabla No. 3: PQRSDF 1 NIVEL*

Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 1470 solicitudes por parte de la ciudadanía, de las cuales el 96.3% de estas fueron tipificadas como petición.

##### 4.2. Tipificación PQRSDF en el segundo trimestre 2024 – Relacionamento con el Ciudadano

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	5	3	10	18	1,2
CAMBIO DE PRESTADOR	9	14	5	28	1,9
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	21	25	20	66	4,5
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	5	6	2	13	0,9
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	1	2	3	0,2
ESTADO DE LA VACANTE	7	1	1	9	0,6
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	2	3	0,2
HABEAS DATA	1	4	3	8	0,5
INACTIVAR CUENTA	2	1	5	8	0,54
INFORMACIÓN A PRESTADOR	2	1	0	3	0,2
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	3	0	0	3	0,2
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	3	4	5	12	0,8
INFORMACIÓN DE PRESTADOR	1	1	0	2	0,1
INFORMACIÓN DEL SPE	8	3	3	14	1,0
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	6	8	2	16	1,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	0	1	1	2	0,1
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	90	62	55	207	14,1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	32	30	31	93	6,3
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	7	3	3	13	0,9
POSTULACIÓN A VACANTES	22	24	29	75	5,1
PRÁCTICAS LABORALES	1	0	0	1	0,1
PROGRAMA DE GOBIERNO	6	2	4	12	0,8
REGISTRO EMPRESA	2	3	0	5	0,3
REGISTRO HOJA DE VIDA	11	7	6	24	1,6
REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	78	106	60	244	16,6
SOLICITUD DE EMPLEO	131	153	159	443	30,1
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	54	47	44	145	9,9
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>511</b>	<b>452</b>	<b>1470</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 4: tipificación PQRSDF 1 nivel



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.  
[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioEmpleo



Con la información relacionada en la tabla se destaca que las peticiones con mayor frecuencia para el segundo trimestre del año 2024 fueron: solicitud de empleo con un 30.1%, seguido restablecimiento de contraseña con un 16.6% y modificación de hoja de vida con un valor porcentual de 14.1%.

La petición de solicitud de empleo demuestra ser la más recurrente, teniendo en cuenta nuestra misionalidad y la divulgación de información que se genera por diferentes canales bajo la dirección del Ministerio del Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo. Por lo cual desde la entidad se da claridad al ciudadano en el sentido de indicarle que a través del Sistema de información del Servicio Público de Empleo – SISE puede registrar la hoja de vida para acceder a las vacantes publicadas; así mismo que acuerdo con la normativa vigente existe una Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo que presta servicios de gestión y colocación a través de puntos de atención presenciales o virtuales a los cuales se puede acercar para registrar la hoja de vida, recibir orientación ocupacional y ser remitido a las vacantes.

En relación con la petición de modificación de hoja de vida se informa al ciudadano como puede hacer la modificación de datos como correo electrónico, dirección, teléfono, prestador en el SISE, ahora bien, si se trata de una modificación de experiencia laboral registrada se indica que el prestador es el único autorizado para hacer este tipo de modificaciones y se dan los datos de contacto del prestador con el que tiene registrada la hoja de vida.

## 5. PQRSDF SEGUNDO NIVEL

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si el derecho de petición es catalogado de nivel 1 o de nivel 2; los derechos de petición nivel 1 son respondidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, mientras que los derechos de petición de nivel 2 son canalizados a las diferentes áreas de la Unidad del Servicio Público de Empleo para emitir una respuesta al usuario sustentada en la competencia de cada una de ellas; lo anterior, 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 lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

### 5.1. Relación de peticiones por áreas

ÁREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	14	6	4	24	20,2
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	6	5	2	13	10,9
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN	8	20	25	53	44,5
DIRECCIÓN GENERAL	2	4	5	11	9,2
SECRETARÍA GENERAL	8	4	6	18	15,1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 5: Relación por áreas 2 nivel

Como indica la tabla No. 5, relación de peticiones por áreas correspondientes a segundo nivel, se evidencia que el mayor número de peticiones gestionadas fue por la Subdirección de Promoción con un 44.5%; seguido por la Subdirección de Administración y Seguimiento con un valor porcentual de 20.2%.

La Subdirección de Promoción en el segundo trimestre fue la dependencia de la entidad que más peticiones atendió de segundo nivel entre las cuales se encuentran solicitudes relacionadas con información del Servicio Público de Empleo y la por postulación de vacantes relacionadas con la publicación de las vacantes del Censo Económico Nacional del DANE a través de la red de prestadores del Servicio Público de Empleo, las cuales fueron tramitadas en los términos de ley.

Así mismo es importante mencionar que en este trimestre no se radicaron quejas, reclamos o denuncias relacionadas con los servicios y tramites de la Unidad.

### 5.1.1. Subdirección de Promoción

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	0	1	0	1	1,9
INFORMACIÓN DEL SPE	5	7	6	18	34,0
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	1	0	1	2	3,8
POSTULACIÓN A VACANTES	0	3	13	16	30,2
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	2	7	5	14	26,4
SOLICITUD DE EMPLEO	0	2	0	2	3,8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 6 Subdirección de Promoción- PQRSDF

En los meses de abril, mayo y junio que comprenden el segundo trimestre del año de 2024, se dio respuesta a 52 derechos de petición por parte de esta subdirección.

### 5.1.2. Subdirección de Administración y Seguimiento

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	8	5	3	16	66,7
INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEL SPE	4	0	0	4	16,7
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	2	0	1	3	12,5
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	0	1	0	1	4,2
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 7 Subdirección de Administración y seguimiento- PQRSDF

Para el segundo trimestre la Subdirección de Administración y Seguimiento gestionó 24 derechos de petición, con relación a información del Servicio Público de Empleo y los prestadores.

### 5.1.3. Subdirección de Desarrollo y Tecnología

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	1	1	7,7
POSTULACIÓN A VACANTES	0	4	0	4	30,8
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	3	0	0	3	23,1
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	1	1	5	38,5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Tabla No. 8: Subdirección de Desarrollo y Tecnología - PQRSDF

La Subdirección de Desarrollo y Tecnología en este trimestre se dio respuesta a 13 peticiones.

Así mismo, en el segundo trimestre la Dirección General gestionó respuesta a 11 derechos de petición y la Secretaria General a 18 peticiones.

## 6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con base en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. *Informes de solicitudes de acceso a la información*, de conformidad con lo establecido en el Decreto, la Unidad del Servicio Público de Empleo clasifica la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del segundo trimestre del 2024.

Para todas las peticiones se dio la respuesta dentro de los términos legales que consagra la Ley 1755 de 2015.

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 80 solicitudes de acceso a la información relacionada con temas competencia de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

RADICADO	CANALIZAR A	PETICIONARIO	OBSERVACIÓN
SPE-GRC-2024-ER-0001724	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE PALMIRA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001725	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DANIEL ROJAS LOZANO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001931	DIRECCIÓN GENERAL	HC INGRID JOHANA AGUIRRE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001925	SECRETARÍA GENERAL	PAOLA VANESSA MUÑOZ GUERRERO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001789	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



Servicio Público  
de Empleo

SPE-GRC-2024-ER-0001790	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001791	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001792	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	PAULA ANDREA SALAZAR DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001670	SECRETARÍA GENERAL	CONSTANZA PAOLA VARGAS RUEDA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002009	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	CARLOS EDUARDO RODRIGUEZ BECERRA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002010	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	LUIS ERNESTO PEREZ INFANTE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002051	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	PAOLA BASTIDAS TRUJILLO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001884	SECRETARÍA GENERAL	LUIS FELIPE JOYA MARTINEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001932	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	DAVID SANTIAGO MONTERO ALVARADO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002053	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	TEDDYS ANGEL MARTÍNEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002054	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	JOSUE ALEXANDER PINILLO AGUIRRE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001807	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE VILLANUEVA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001807	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	ALCALDIA DE VILLANUEVA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001933	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	LIZETH PAOLA HERNÁNDEZ ORTIZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001891	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	CORPREFER SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002069	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	DANIEL ROJAS LOZANO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002059	SECRETARÍA GENERAL	ANÓNIMO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002174	TALENTO HUMANO	DIANA TORRES E&M	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002168	DIRECCIÓN GENERAL	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.  
[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioEmpleo





Servicio Público  
de Empleo

SPE-GRC-2024-ER-0002105	PLANEACIÓN	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002106	PROMOCIÓN	SNARIV	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001961	PROMOCIÓN	KAMINIARZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0001943	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002211	TALENTO HUMANO	LILIANA DANITH BERDUGO LINDADO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002148	TALENTO HUMANO	ANGELA MARÍA HINCAPIE FLOREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002139	TALENTO HUMANO	ANDRÉS FELIPE LÓPEZ ORTIZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002516	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	WILLIAN DAVID GÓMEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002256	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	SER EN ACCIÓN	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002347	PROMOCIÓN	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002564	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	SANDRA PATRICIA CONTRERAS GARCÍA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002403	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO DE BELLO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002587	PROMOCIÓN	HC PRAXERE JOSÉ OSPINO REY	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002255	PROMOCIÓN	ALCALDÍA DE AIPE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002589	PROMOCIÓN	MINISTERIO DEL TRABAJO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002346	PROMOCIÓN	GALY GONZALO MARTINEZ ACEVEDO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002736	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	BEATRIZ ELENA HERRÁN MEDINA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002722	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	ANGELA MARÍA RODRIGUEZ DÍAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServiciodEmpleo





Servicio Público  
de Empleo

SPE-GRC-2024-ER-0002489	PROMOCIÓN / DIRECCIÓN GENERAL	MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002287	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002576	ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE CATALUÑA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002512	DIRECCIÓN / SECRETARÍA GENERAL	VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002591	PROMOCIÓN	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002343	PROMOCIÓN	BEILER ANTONIO AMAYA VARGAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002801	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	DEISY MILENA PERILLA RODRIGUEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002671	PROMOCIÓN	JUMPSTART REFUGEE TALENT	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002580	PROMOCIÓN	BUREAU VERITAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002509	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	FAYBER ACOSTA PARDO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002590	PROMOCIÓN	DIANA LUCÍA GALEANO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002487	DIRECCIÓN GENERAL / ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	UNIMEDIOS UNIVERSIDAD NACIONAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002758	PROMOCIÓN / DIRECCIÓN GENERAL	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002707	DIRECCIÓN GENERAL	SESPE	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002807	PROMOCIÓN	ANDRÉS FLOREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002889	TECNOLOGÍA	JOSE JULIAN LEGUIZAMON PATIÑO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002601	PROMOCIÓN	DAGOBERTO ESTUPIÑAN RUEDA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioEmpleo



SPE-GRC-2024-ER-0002577	PROMOCIÓN	CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ PARRA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002999	PROMOCIÓN	TANIA ESPITIA BECERRA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002996	CONTRACTUAL	MARIA ISABEL ZULUAGA OCAMPO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002932	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	COMFAMILIAR DEL PUTUMAYO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002682	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002934	PROMOCIÓN	KIMBERLY VANNESA JUNCA MORALES	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003144	PROMOCIÓN	BELSY MARIA SIADO EBRATT	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002997	CONTRACTUAL	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003168	PROMOCIÓN	HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002763	PROMOCIÓN	LIAIDE FORERO PEREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002809	PROMOCIÓN	JEIDY YERALDINE ACOSTA RODRIGUEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002812	CONTRACTUAL	JUAN PABLO BOLAÑOS TAMAYO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002847	PROMOCIÓN	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002967	GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	KELI PAOLA VARGAS CASTILLO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003000	FINANCIERO / CONTRACTUAL	MINISTERIO DEL INTERIOR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003121	CONTRACTUAL	T&S COMP. TECNOLOGIA Y SERVICIOS SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002935	PROMOCIÓN	BEILER ANTONIO AMAYA VARGAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



@servicio  
empleoecol



@SPE  
Colombia



Servicio Público  
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioEmpleo





Servicio Público  
de Empleo

SPE-GRC-2024-ER-0003290	DIRECCIÓN GENERAL - Planeación	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003041	PROMOCIÓN	SNARIV	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0002962	ESTUDIO DEL MERCADO LABORAL	GOYN BOGOTÁ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003341	PROMOCIÓN	JOSE ANTONIO CASTAÑO RAMIREZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003461	PROMOCIÓN	JHON NEVIO PINO LOPEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003488	PROMOCIÓN	CAMILO HERNANDEZ JIMENEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003334	PROMOCIÓN	STEFANNY LORENA VELASQUEZ DE LA CRUZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003215	PROMOCIÓN	ANDREA JIMENA ARIAS VESGA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003383	Gestión Técnica - Promoción	Luz Mery Arevalo	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003212	MERCADO LABORAL y TALENTO HUMANO y PROMOCION	Instituto Nacional para Sordos INSOR	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003491	CONTRACTUAL	GRUPO TEDOT SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003167	PROMOCIÓN	HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003435	PROMOCIÓN y JURÍDICO	HC RICHARD FUELANTALA DELGADO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003439	PLANEACIÓN	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003550	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	ANGELICA MA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003169	PROMOCIÓN	VALENCIA CONSULTORES Y ASESORES SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003533	AUTORIZACIONES Y MONITOREO	International Services Agency	GESTIONADA POR LA ENTIDAD



@servicioempleoecol



@SPE Colombia



Servicio Público de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO  
Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.  
[www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)



@ServicioDeEmpleo



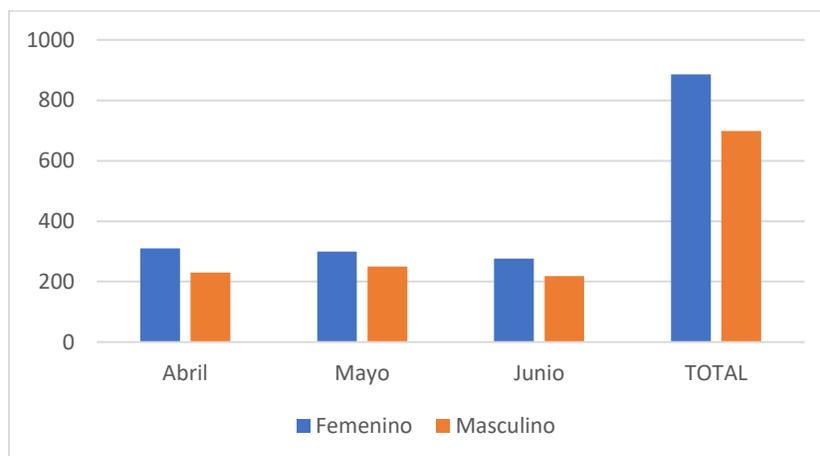
SPE-GRC-2024-ER-0003637	JURÍDICO	SNARIV - UNIDAD DE VICTIMAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003298	PROMOCIÓN	Comunidad de Yaguará	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003691	FINANCIERO	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003516	PLANEACIÓN	ICBF	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003690	PLANEACIÓN	DNP	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003451	FINANCIERO	T&S COMP. TECNOLOGIA Y SERVICIOS SAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003515	PROMOCIÓN	LUIS EDUARDO CARMONA DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003547	PROMOCIÓN	BERIOZKA KATERINE LADERA LEON	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003583	PROMOCIÓN	JORGE LUIS DIAZ GOMEZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003652	PROMOCIÓN	YURI TATIANA LOPEZ DAVID	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003661	PROMOCIÓN	IVAN THOMAS	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003674	PROMOCIÓN	YEIMY ALVAREZ DIAZ	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003687	DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	Jenny Paola Giraldo Guerrero	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003473	PROMOCIÓN	SANDRA MARCELA GUERRERO MORENO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003548	PROMOCIÓN	HOGAR DE PASO BAKATA	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003419	PROMOCIÓN	NÉSTOR HUMBERTO MOLINA CASTRO	GESTIONADA POR LA ENTIDAD
SPE-GRC-2024-ER-0003685	CONTRACTUAL	RONNY DAGOBERTO BONETH RONDON	GESTIONADA POR LA ENTIDAD

Tabla No. 9 Solicitudes de Acceso a Información

## 7. CLASIFICACIÓN POR GÉNERO

En el presente informe se realiza la clasificación de los usuarios, con base a la información recopilada por medio de las peticiones recibidas a través del correo electrónico

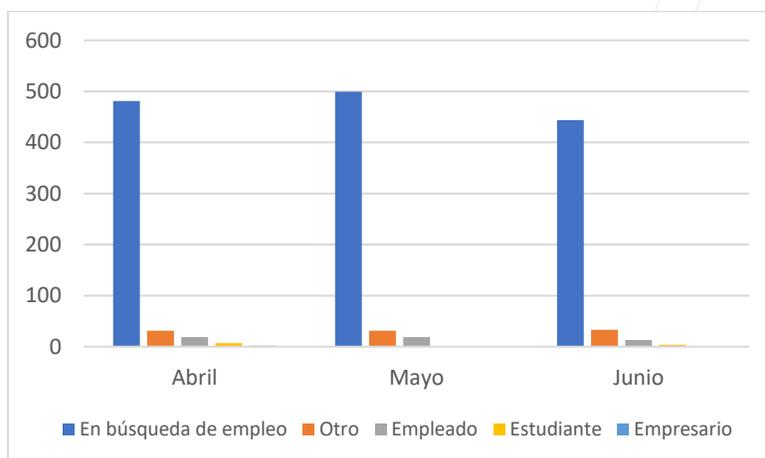
[atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co](mailto:atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co) y el formulario web dispuesto en la página de la entidad.



Gráfica No. 6 Clasificación por Género

De acuerdo con la gráfica se observa que durante el segundo trimestre las mujeres tuvieron una participación más alta en la radicación de derechos de petición con el 55.9% y los hombres con el 41.1%.

## 8. ESTADO OCUPACIONAL



Gráfica No. 7 Situación de empleabilidad

Como se refleja en la gráfica No. 7, el mayor número de participación es el de ciudadanos que se encuentran en la búsqueda de empleo con un 89%. Desde la Unidad del Servicio Público de Empleo se les brinda la información a los peticionarios de cómo pueden realizar el registro de su hoja de vida, postulación a vacantes y la información con relación a la red de prestadores autorizados.

Para dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a la información, a continuación, se relacionan los enlaces de acceso a las bases de datos de los meses de abril, mayo y junio.

Mes de abril:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wJPSP1yqxZlr2w4D0nCSP38ydEsb8oW1/edit?rtpof=true>

Mes de mayo:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fj\\_FfJAcXE5FI9MxGBwQSjm8MmQvHsS9/edit?rtpof=true&gid=1554655509#gid=1554655509](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fj_FfJAcXE5FI9MxGBwQSjm8MmQvHsS9/edit?rtpof=true&gid=1554655509#gid=1554655509)

Mes de junio:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hws9YUBimPfnOYnl1dYhdPDSvxgedPTE/edit?gid=183490012#gid=183490012>

## 9. CONCLUSIONES

- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% fueron respondidas.
- Para el segundo trimestre del año 2024, por medio del canal presencial se atendieron a 40 usuarios, los cuales acudieron a la Entidad, con el objetivo de ser orientados en el proceso para la consecución de empleo y asesoría sobre el manejo de la plataforma SISE.
- A través del canal telefónico para el presente trimestre la solicitud de mayor frecuencia fue la de restablecimiento de contraseña con un 41,7%.
- El total de solicitudes de primer nivel para el segundo trimestre del presente año, se recibieron 1470 derechos de petición por parte de los usuarios del Servicio Público de Empleo atendidas en un 100%.
- En el segundo trimestre no se recibieron recomendaciones por parte de los ciudadanos relacionadas con el mejoramiento de los servicios o tramites que presta la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Revisado por: Jessica A. Angulo D. / Coordinadora GRCC 

Proyectado y consolidado por: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano