

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME TRIMESTRAL

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Ana María Almario Dreszer
Secretaria General

Sergio Alfredo Rincón Velandia
Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Andrea Carolina Sánchez Torres
Jeisy Enith Pérez Hamann
Lida Yasmín Mendoza Mendoza
Maday Sabad Camacho Buitrago
María Camila Gutiérrez Hernández
Yudy Ensueño Garzón Colorado
Zuleima Alejandra Ballén Díaz
Equipo Relacionamento con el Ciudadano

Octubre de 2025

Contenido

PRESENTACIÓN.....	5
1. GLOSARIO	6
2. CANALES DE ATENCIÓN.....	7
3. REDES SOCIALES.....	8
4. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN.....	10
4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	10
4.1.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada.....	10
4.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	12
4.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf.....	13
3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO.....	13
3.2.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	14
3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	15
3.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	16
3.3 ATENCIÓN CHAT WEB.....	16
3.3.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	18
3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	19
3.3.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	20
3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB	20
3.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel).....	21
3.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel)	22
3.4.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel).....	23
3.4.4 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)	24
3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel).....	24

3.4.6 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF (Segundo nivel)	25
3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información	27
4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	31
5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS	31
6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	35

**Conclusiones Consolidadas: Hacia la Excelencia en el Servicio al Ciudadano y el Fortalecimiento del
MIPG 39**

PRESENTACIÓN

El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano de la Secretaría General de la Unidad del Servicio Público de Empleo, presenta el informe consolidado de la atención prestada a las ciudadanas y ciudadanos a través de sus canales de atención, en el periodo comprendido entre el **1 de julio y el 30 de septiembre de 2025**.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995¹, Ley 1474 de 2011², Ley 1712 de 2014³, Decreto 0103 de 2015⁴) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad, respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) gestionadas durante el **tercer trimestre de 2025**.

Adicionalmente, este informe recoge y busca resolver los hallazgos obtenidos en el marco de los diferentes ejercicios de revisión y auditoria que se adelantan al interior de la Entidad.

Asimismo, el presente documento atiende lo dispuesto en la Resolución 747 de 2018⁵, de la Unidad del Servicio Público de Empleo, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y establece las características de los informes trimestrales sobre la gestión realizada para la resolución de las PQRSDF que se reciben en la entidad.

Los insumos utilizados para la preparación de este informe se obtienen de los distintos registros del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, derivados de las interacciones a través de los canales de atención dispuestos para este propósito. Es importante aclarar que, al tratarse de un documento de carácter público, no se incluyen datos que permitan la identificación de las y los ciudadanos que acuden a la Unidad del Servicio Público de Empleo. Los archivos de trabajo y las relaciones completas con datos específicos estarán disponibles para entrega en los casos que la norma lo permita y para los usos que ésta determine.

NOTA: Destacamos que las principales recomendaciones para mejorar el servicio que presta la Unidad del Servicio Público de Empleo a través de todos los canales de atención a la ciudadanía son desarrollados a lo largo del documento.

¹ Función Pública. Ley 90 de 1995. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=321>

² Función Pública. Ley 1474 de 2011. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

³ Función Pública. Ley 1712 de 2014. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

⁴ Función Pública. Decreto 103 de 2015. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

⁵ Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>

1. GLOSARIO⁶

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.

GESDOC: Sistema de Gestión Documental (Software) que es utilizado por la Unidad del Servicio Público de Empleo para gestionar el manejo de los documentos y expedientes que se generan a través de las funciones desempeñadas por cada área y/o grupo de trabajo.

Grupos de valor⁷: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.

Niveles de Atención: Con base en lo dispuesto en el Artículo 6° Resolución 747 de 2018, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones elevadas al Servicio Público de Empleo, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y el rendimiento administrativo se tendrán en cuenta los siguientes niveles de atención:

- **Primer Nivel de Servicio (nivel primario):** Atención básica y de preguntas y temas frecuentes que pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
- **Segundo Nivel de Servicio (nivel secundario):** Atención que incluye aspectos de índole jurídica, técnica, estratégica u operativa, que precisa de intervención de los equipos de la entidad diferentes al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

⁶ Como complemento, es posible consultar el Glosario de la Unidad del SPE, disponible en: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/glosario>

⁷ Función Pública. Glosario MIPG. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?t=1635182340713

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.

2. CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios e información de la entidad. Esto con objetivo de proporcionar respuestas precisas y oportunas, priorizando el uso de un lenguaje claro, comprensible, incluyente y adecuado en función de los diferentes grupos de interés.

Atención Presencial: A través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata a los usuarios en las oficinas de la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicadas en la Carrera 7 No. 31-10 en los pisos 13 y 14, Bogotá D.C. El horario de atención de este canal es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua.

Ventanilla para la recepción de correspondencia física: A través de esta, las y los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito. Estas son radicadas y asignadas en el aplicativo de GESDOC para ser gestionadas por la Secretaría General de la entidad a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Telefónico: Es el canal de atención a través del cual se suministra información acerca de los servicios ofrecidos por la red de prestadores, manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e información general. El número asignado es el (+57) 601 7460999.

A partir del segundo trimestre de 2025 se llevará a cabo una actualización en la planta telefónica y en los números de extensión respectivos.

Chat: Es un canal de comunicación de atención escrita, realizada de manera instantánea a través de internet entre las y los ciudadanos y la Unidad del Servicio Público de Empleo; para atender consultas de orden general derivadas de la misionalidad de la entidad.

El chat de relacionamiento con el ciudadano de la Unidad del SPE está habilitado de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 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-pgrsd>. Las interacciones derivadas de este canal se asignan de manera directa al aplicativo GESDOC.

Correo Electrónico: Las personas naturales y jurídicas a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF. Estos correos, después de ser revisados y analizados son radicados por el equipo de Relacionamento con el Ciudadano en la plataforma GESDOC.

3. REDES SOCIALES

La Unidad del Servicio Público de Empleo también participa a través de los siguientes medios sociales, con el propósito de diversificar los espacios difusión de información con las ciudadanías. Estas redes están bajo la gestión y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

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



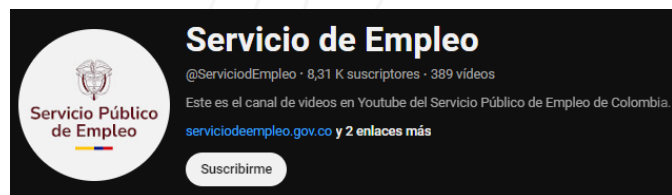
- **X:** [@ServiciodEmpleo](https://x.com/ServiciodEmpleo)

Dirigido a la interacción y atención al ciudadano siendo un servicio que informa sobre eventos y todos sus trámites.



- **YouTube:** <https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo>

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



- **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/servicio-p%C3%ABlico-de-empleo-col/>

En este espacio se disponen los diferentes documentos y eventos de carácter técnico realizados por la entidad.



4. DETALLE POR CANAL DE ATENCIÓN

4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

Es importante destacar que, según las características del Servicio Público de Empleo y el modelo de prestación de servicios de la red de prestadores, el canal presencial es el que recibe el menor volumen de ciudadanos y ciudadanas. Esto se debe a que son los puntos de atención de los prestadores los que cuentan con la infraestructura y los recursos humanos para atender las necesidades y requerimientos, tanto de personas naturales como jurídicas.

4.1.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

Durante el periodo de análisis se dispuso lo necesario para la atención personalizada de las diferentes tipologías de requerimientos elevados por las ciudadanías, relacionados con la oferta institucional del Servicio Público de Empleo en temas inherentes a la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores; 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.

Así las cosas, como se aprecia en la tabla 1, durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **121 personas**, de las cuales **42 (34,7%)** acudieron a la Entidad en julio; **37 (30,6%)** lo hicieron en agosto y **42 (34,7%)**, durante el mes de septiembre.

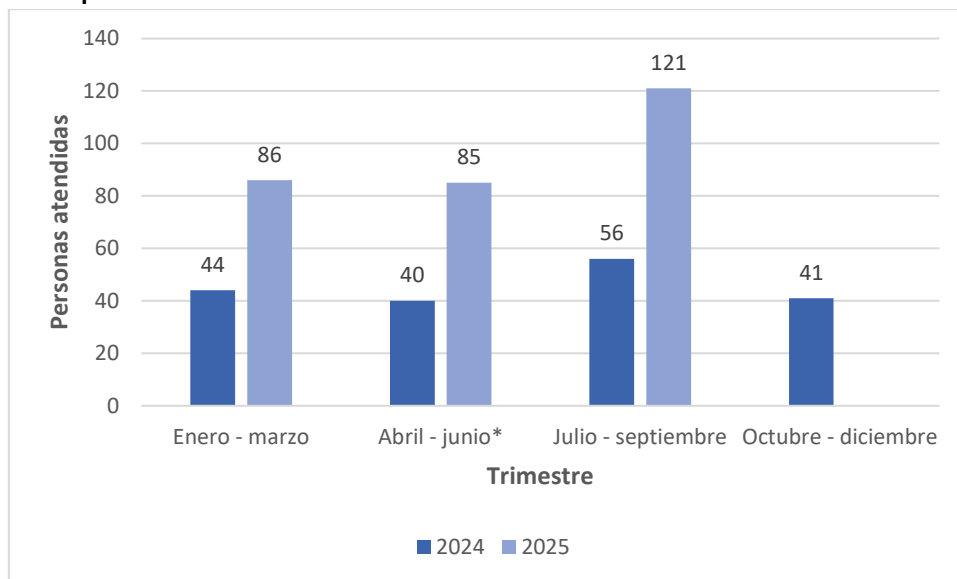
Tabla 1
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Canal Presencial

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
SOLICITUD DE EMPLEO	17	17	17	51	42,1
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	17	8	12	37	30,6
POSTULACIÓN A VACANTES	3	3	1	7	5,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	1	3	5	4,1
CAMBIO DE PRESTADOR	0	3	1	4	3,3
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	1	1	1	3	2,5
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	0	2	3	2,5
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2	1	0	3	2,5
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	0	1	1	2	1,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	0	0	2	2	1,7
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMI	0	1	0	1	0,8
ESTADO DE LA VACANTE	0	0	1	1	0,8
INACTIVAR CUENTA	0	1	0	1	0,8
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	0	1	1	0,8
Total	42	37	42	121	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

De acuerdo con la tipificación realizada por las personas que orientan a las y los ciudadanos a partir de sus inquietudes, se puede observar que el requerimiento más reiterado es el de solicitud de empleo con **42,1%**, seguido por el restablecimiento de contraseña con el **30,6%**; estos dos tipos de consulta representan el **72,7%** del total.

Gráfico 1
Número de atenciones por trimestre
2024 y 2025
Canal presencial



* Para el año 2024 los datos del trimestre abril – junio solo cuentan con información de junio, durante ese trimestre la entidad tuvo trabajo en casa por cambio de sede.

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se puede apreciar en el gráfico 1, respecto al trimestre anterior (abril – junio de 2025), se observó un crecimiento de **42,4%** en el número de usuarios presenciales y, un incremento del **116,1%** respecto al mismo periodo del año 2024.

4.1.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior y a la luz de la misionalidad de la Unidad del Servicio Público de Empleo, considerando el rol de los diferentes actores del Servicio Público de Empleo (potenciales empleadores, empleadores, etc.) y con el objetivo de generar respuestas de fondo y que satisfagan las expectativas de las ciudadanías, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano orienta a las personas en los procesos de registro, actualización, modificación y demás gestiones de la hoja de vida.

Por otro lado, cuando la situación o el caso lo amerita, se ha logrado contar con el apoyo de los equipos técnicos de la Entidad, con el fin de entregar respuestas de fondo y que así la ciudadanía pueda contar con respuestas y mensajes claros respecto a la oferta institucional de la Unidad Servicio Público de Empleo.

Es fundamental señalar que la respuesta a las PQRSDF es un aspecto común al informar sobre la solución que se brinda a las diversas interacciones con la ciudadanía. Este proceso representa un camino para la promoción, la sensibilización y la pedagogía que la Entidad puede ofrecer a los actores que nos contactan, quienes, en algunos casos, pueden desconocer completamente lo que somos y lo que se oferta institucionalmente.

Por último, considerando las PQRSDF más reiteradas y con base en las recomendaciones que se pueden abstraer de las interacciones con la ciudadanía, la Secretaría General ha promovido la adopción de un plan de implementación del nuevo sistema de información SIEMPLEA⁸ en el que, además de los equipos misionales, se cuente con la participación y aportes del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, de tal manera que se logre una apropiación armónica de las mejoras y se tengan en cuenta las situaciones que, desde la lógica de la plataforma tecnológica, experimentan los usuarios; así las cosas, durante el trimestre se dio continuidad al trabajo de implementación del nuevo sistema en el cual, el Grupo de Relacionamento ha tenido participación y aportes importantes.

4.1.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF⁹

Para el caso de las interacciones derivadas del canal presencial, se puede evidenciar que mayoritariamente pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, aclarando que su solución se soporta en herramientas de carácter tecnológico y la información que es aportada por las áreas misionales. Durante el trimestre de referencia se mantuvo el uso de material impreso con datos del SPE y los prestadores con atención física cerca de las instalaciones de la Unidad.

3.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

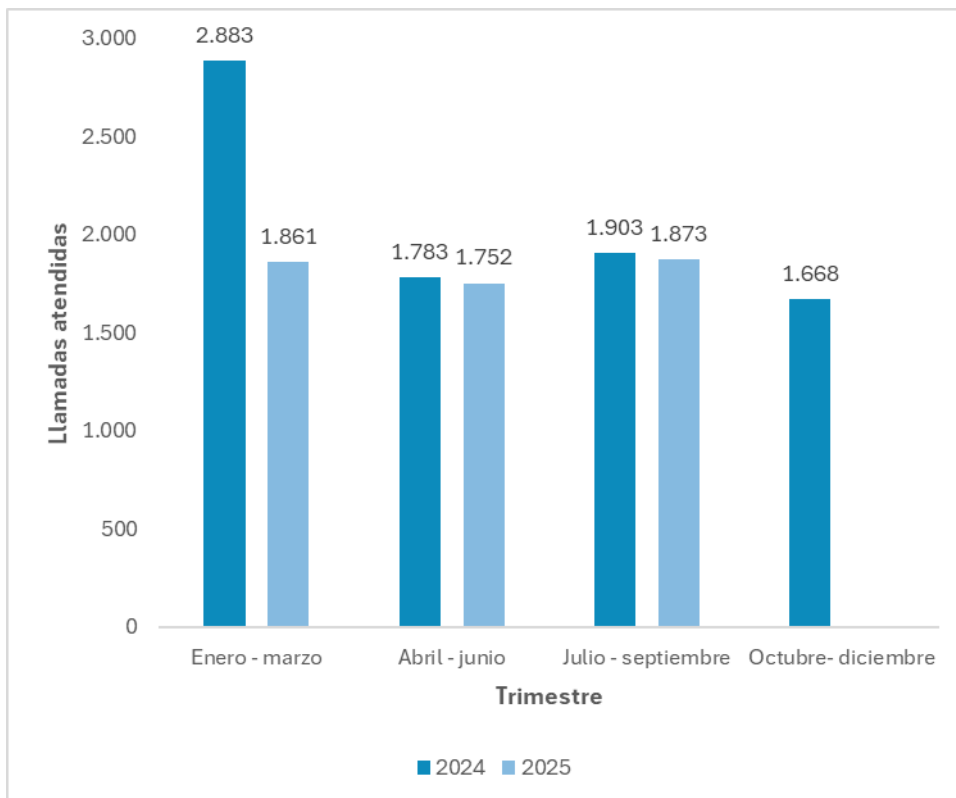
Durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2025, se atendieron **1.873 llamadas**, lo que representa un **incremento del 6,9%** en comparación con las 1.752 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2024, se registró una variación negativa del 1,6%, ya que en ese periodo se atendieron 1.903 llamadas.

Lo anterior se puede ver en el siguiente gráfico que recoge el número de llamadas atendidas por trimestre para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025:

⁸ SIEMPLEA será en nombre del nuevo sistema de información del SPE.

⁹ Como se anotó en la presentación, este documento no porta información que permita identificar a las y los peticionarios. Sin embargo, el Grupo de Relacionamento cuenta con lo dispuesto en el artículo 27 de la Resolución 747 de 2018.

Gráfico 2
Número de atenciones por trimestre
2024 y 2025
Canal telefónico



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.2.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

El mes en el que se tuvo el mayor volumen de llamadas atendidas para el periodo analizado, fue julio con **689** representando el 36,8%; le sigue septiembre con **617** (32,9%) y, por último, agosto con **567** (30,3%).

Tabla 2
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Canal Telefónico

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	305	221	266	792	42,3
POSTULACIÓN A VACANTES	90	75	94	259	13,8
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	70	64	66	200	10,7
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	51	56	61	168	9,0
CAMBIO DE PRESTADOR	78	41	41	160	8,5
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	11	28	21	60	3,2
SOLICITUD DE EMPLEO	28	20	11	59	3,2
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	18	17	19	54	2,9
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	12	16	10	38	2,0
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	13	8	8	29	1,5
REGISTRO HOJA DE VIDA	4	10	8	22	1,2
ESTADO DE LA VACANTE	2	4	4	10	0,5
INACTIVAR CUENTA	3	3	2	8	0,4
RADICAR PQRDSF	3	0	3	6	0,3
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	1	2	0	3	0,2
REGISTRO EMPRESA	0	1	1	2	0,1
DECLINAR OFERTA LABORAL	0	1	1	2	0,1
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	1	1	0,1
Total	689	567	617	1.873	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como se aprecia en la tabla 2, la mayoría de las interacciones telefónicas están relacionadas con el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE), evidenciando que el restablecimiento de la contraseña es la solicitud con mayor incidencia por este canal, en el que, 42 de cada 100 llamadas, se atienden para resolver esta inquietud. La siguiente tipología de petición es la que se genera por parte de los y las ciudadanas respecto a la postulación a vacantes con un 13,8%.

3.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

Teniendo en cuenta que la gestión telefónica permite brindar una orientación remota a las personas, la solución que se brinda se soporta en las distintas herramientas, plantillas, orientaciones y manuales de usuario que ofrece el operador de la plataforma y que se obtienen a través de la Subdirección de Tecnología.

En los casos en los que, por distintas razones, no es posible gestionar la solución de las peticiones por este canal, bien sea por la pertinencia de validar la identidad de las personas o por que los requerimientos superan

los alcances del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y/o de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se entrega la información necesaria para que la ciudadanía pueda remitirse a la entidad competente, a un prestador de la red, amplíe su solicitud para que pueda ser gestionada o bien, se recoge la petición y se escala al segundo nivel para la correspondiente respuesta de fondo.

3.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

En vista del alto volumen de peticiones relacionadas con el Sistema de Información, como insumo para las plantillas e instrucciones para las respuestas que se emiten a la ciudadanía y también, buscando soluciones de fondo, desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano en el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología y la Dirección General a través de la asesora de comunicaciones y sus equipos se han adelantado algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre la consultas más reiteradas realizadas a la Entidad.

3.3 ATENCIÓN CHAT WEB

El canal de chat se encuentra disponible en la página web institucional <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio> y se accede a él a través del ícono que se ubica en la parte inferior derecha del portal.

Este ícono permanece visible en los diferentes submenús de la página.

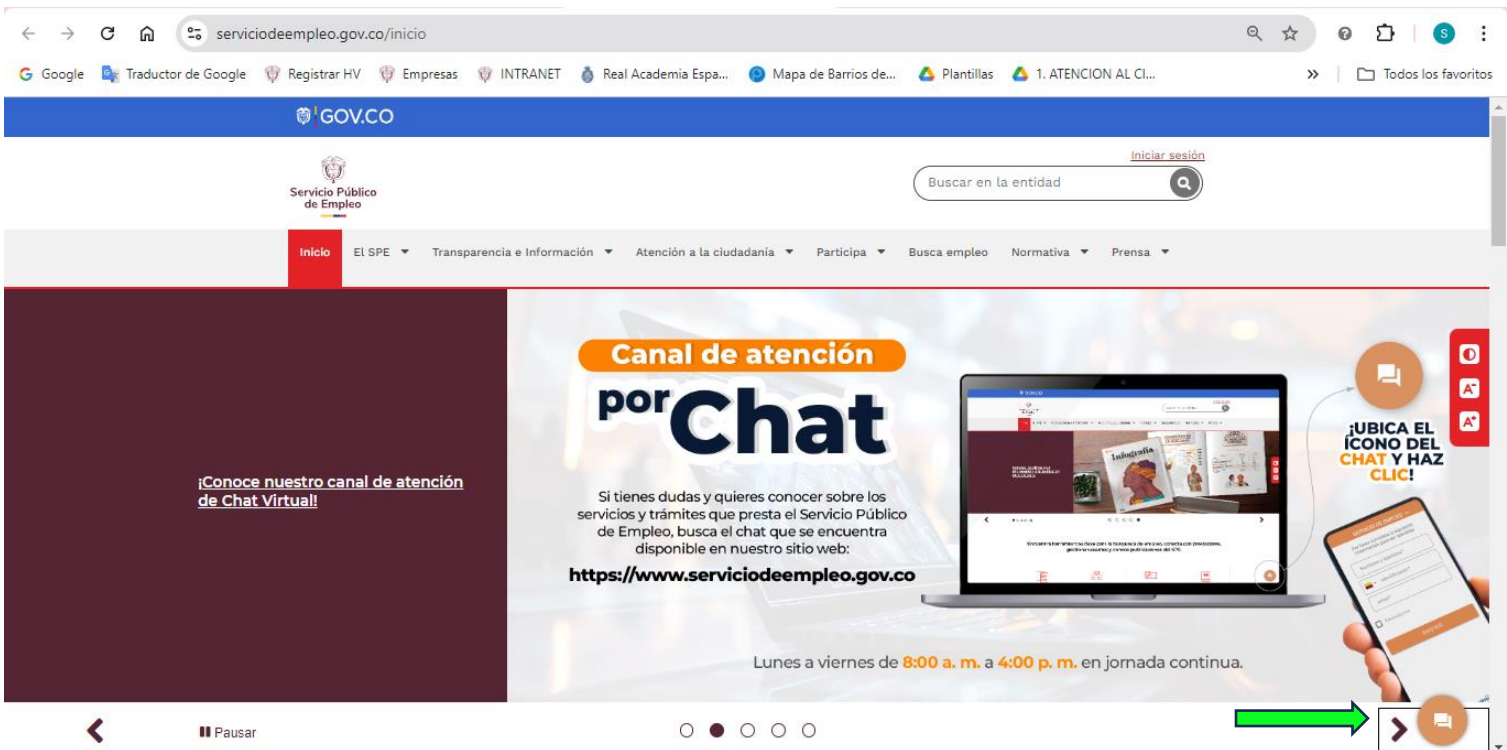
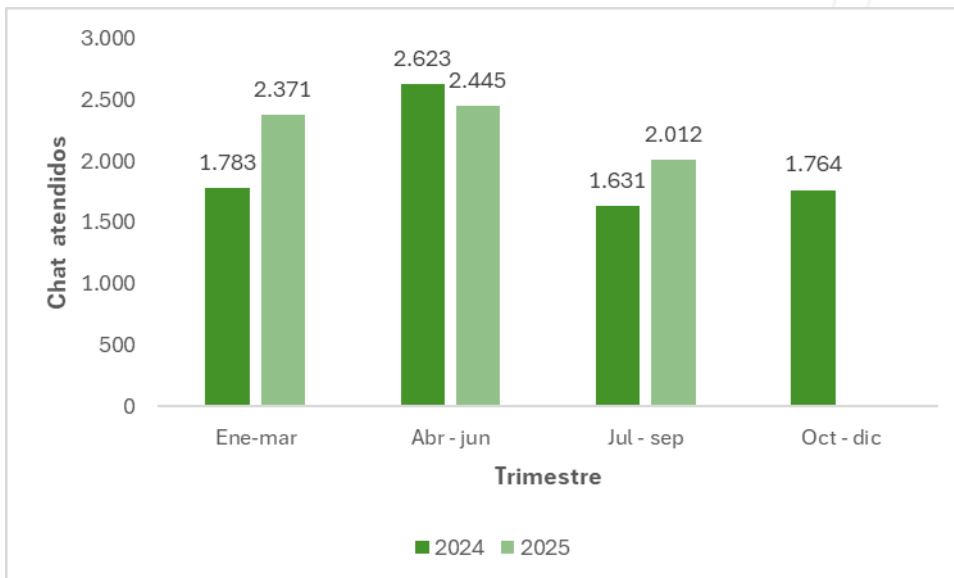


Gráfico 3
Número de atenciones por trimestre
2024 y 2025
Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025 se contabilizan **2.012 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un descenso del 17,7% respecto al trimestre anterior y un aumento de 23,4% con relación al mismo periodo del 2024.

3.3.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada

De las 2.012 atenciones realizadas durante el tercer trimestre de 2025, tres concentran el **55,9%** del total; el **44,1%** restante está distribuido en 17 tipologías distintas, tal como se puede apreciar en la tabla 3.

De lo anterior, llama la atención que la petición más reiterada es el restablecimiento de contraseña con 22,2% de los casos, seguida por la postulación a vacantes con 19,9% y la solicitud de empleo con 13,8%. En cuarto lugar, la modificación de hoja de vida con 8,4%.

Tabla 3
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio - septiembre 2025
Canal chat

Tipología de la solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
Restablecimiento de contraseña	173	124	150	447	22,2
Postulación a vacantes	183	108	110	401	19,9
Solicitud de empleo	128	75	74	277	13,8
Modificación Hoja de Vida	65	53	52	170	8,4
Certificado de Inscripción	66	54	32	152	7,6
Peticiones de otra índole	34	34	37	105	5,2
Cambio de Prestador	37	37	29	103	5,1
Otro	33	27	32	92	4,6
Asesoría para publicar vacantes	25	22	35	82	4,1
Registro Hoja de Vida	21	21	30	72	3,6
Cursos, capacitaciones y talleres	12	12	8	32	1,6
Otra Entidad	10	5	12	27	1,3
Estado de la Vacante	7	5	4	16	0,8
Información de Prestador	2	1	5	8	0,4
Información sobre Centros de Empleo	2	2	3	7	0,3
Inactivar Cuenta	3	1	2	6	0,3
Información a Prestador	3	0	2	5	0,2
Radicar PQRDSF	1	1	3	5	0,2
Registro Empresa	2	1	1	4	0,2
Declinar Oferta Laboral	1	0	0	1	0,0
Total general	808	583	621	2.012	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares

Tal como ocurre con los demás canales, en el caso del chat se busca brindar una orientación remota a las personas, y la solución que se brinda, se soporta en las distintas herramientas, plantillas, orientaciones y manuales de usuario que ofrece el operador de la plataforma y que se obtienen a través de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología.

Igualmente, en los casos en los que, por distintas razones, no es posible gestionar la solución de las peticiones por el chat, bien sea por la pertinencia de validar la identidad de las personas o por que los

requerimientos superan los alcances del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y/o de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se entrega la información necesaria para que la ciudadanía pueda remitirse a la entidad competente, a un prestador de la red o, amplie su solicitud para que pueda ser gestionada.

3.3.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF

Como ya se anotó, en vista del alto volumen de peticiones relacionadas con el Sistema de Información, como insumo para las plantillas e instrucciones para las respuestas que se emiten a la ciudadanía y también y buscando soluciones de fondo, desde el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, en el marco de la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología y la Dirección General a través de la asesora de comunicaciones y sus equipos se han adelantado algunas acciones pedagógicas que permitan mayor claridad a la ciudadanía sobre la consultas más reiteradas realizadas a la Entidad¹⁰.

3.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB

Las PQRSDF que se reciben a través del formulario web ¹¹ y del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co son analizadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano para aplicar los niveles de atención que corresponden.

Estos niveles de atención se definen con base en lo dispuesto en el Artículo 6° Resolución 747 de 2018, para la atención de las PQRSDF, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y el rendimiento administrativo, por tanto, se han definido los siguientes niveles de atención.

- **Primer Nivel de Servicio (nivel primario):** Atención básica y de preguntas y temas frecuentes que pueden ser resueltas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.
- **Segundo Nivel de Servicio (nivel secundario):** Atención que incluye aspectos de índole jurídica, técnica, estratégica u operativa, que precisa de intervención de los equipos de la entidad diferentes al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Ahora bien, se ha evidenciado la necesidad que los datos del presente componente del informe guarden consistencia con las diferentes bases de datos y registros que hacen parte de los insumos para la elaboración del documento.

¹⁰ En el informe final de implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía se informarán las acciones concretas realizadas para atender las consultas más reiteradas por la ciudadanía en los distintos canales de atención.

¹¹ <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pqrsd>

Por lo anterior, se ha establecido un **PUNTO DE CONTROL**, a través del cual se contrastan los reportes con los datos reportados en el informe, con base en la siguiente tabla:

Tabla 4
Plantilla de validación de PQRSDf
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Fuente de información	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Reporte GESDOC	570	367	396	1.333
Primer Nivel de Servicio (N1) GRC	519	309	345	1.173
Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC	51	58	51	160
N1+N2	570	367	396	1.333
Diferencia GESDOC - GRC	0	0	0	0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

La tabla anterior compara los valores obtenidos al contabilizar el número de registros de los reportes GESDOC y los conteos de los registros que lleva a cabo diariamente el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, **validando su consistencia al evidenciar que no hay diferencia.**

Como se aprecia, a través de correo electrónico y formulario web se recibieron **1.333 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **1.173 en el primer nivel**, es decir el **88,0%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 160 peticiones**, representando el **12,0%**.

3.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel)

Entre julio y septiembre se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **1.173 peticiones de primer nivel**. De estas, 519 (44,2%) se recibieron en julio; 309 (26,3%) en agosto y, 345 (29,4%) en septiembre. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDf según la tipología de la solicitud.

Resulta pertinente anotar que, durante este trimestre se avanzó en la actualización del formulario de captura de PQRSDf, con el fin de tener una mejor lectura y facilitar los reportes que se obtienen de las interacciones que tiene la ciudadanía a través de este canal. Por esta razón, especialmente para este periodo, coexisten las variables de tipificación anteriores con las nuevas, por tanto, se podrá encontrar que esta tipificación se observe más amplia y posiblemente más dispersa.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el 21,3% de las peticiones de primer nivel tuvo que ver con soporte sistema de información del SPE; solicitudes de empleo (16,5%), traslado a otra entidad (16,5%) e, información sobre vacantes (15,2%). Estas cuatro tipologías recogen el 69,5% del total del periodo.

3.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel)

Llama la atención el importante volumen de peticiones de primer nivel que tienen que ver con consultas de la ciudadanía relacionadas con el sistema de información.

Por lo anterior, de acuerdo con la información disponible y las herramientas con las que cuenta el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, durante la vigencia 2024 y lo corrido de 2025 se optó por generar respuestas claras, con modelos que incorporan el *paso a paso*, aplicando lenguaje claro y disminuyendo los tiempos de respuesta, así como la generación, de manera articulada con la Dirección General a través de la Asesora de Comunicaciones, de material audiovisual, para acercar a la ciudadanía a las respuestas a las peticiones recurrentes, así como el ejercicio de articulación para la implementación del nuevo sistema de información, con el fin de agilizar dicho proceso y que se mitiguen los riesgos de repetir las fallas operativas en la plataforma.

Así las cosas y como ya se ha anotado, gracias a las recomendaciones derivadas de la información ciudadana, se prevé que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano consolide su participación en distintas instancias internas y de toma de decisiones aportando los insumos y acercando la voz de los usuarios como entrada para las mejoras que se puedan generar de cara a la misionalidad de la Entidad y las soluciones que se vienen implementando en diferentes frentes de acción.

Tabla 5
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web primer nivel

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	67	54	129	250	21,3
SOLICITUD DE EMPLEO	110	84	0	194	16,5
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	82	45	66	193	16,5
INFORMACIÓN SOBRE VACANTES	37	20	121	178	15,2
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	68	34	0	102	8,7
RESOLUCIONES CERREM	46	9	0	55	4,7
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	30	23	0	53	4,5
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	18	6	0	24	2,0
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	14	4	0	18	1,5
CAMBIO DE PRESTADOR	10	6	0	16	1,4
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	10	3	0	13	1,1
REGISTRO HOJA DE VIDA	9	4	0	13	1,1
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	6	4	2	12	1,0
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADORES	1	0	10	11	0,9
PROGRAMA DE EMPLEO	0	2	8	10	0,9
REGISTRO EMPRESA	2	6	0	8	0,7
HÁBEAS DATA	1	2	3	6	0,5
INACTIVAR CUENTA	4	0	0	4	0,3
TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN	0	0	4	4	0,3
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	2	0	2	0,2
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	2	2	0,2
DECLINAR OFERTA LABORAL	1	0	0	1	0,1
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	0	1	0	1	0,1
INFORMACIÓN DEL SPE	1	0	0	1	0,1
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	1	0	0	1	0,1
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	1	0	0	1	0,1
Total general	519	309	345	1.173	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel)

A través de este canal se puede notar un volumen importante de interacciones relacionadas con búsqueda de empleo; peticiones inherentes al Sistema de Información y aquellas que precisan respuestas institucionales como las que tienen que ver con el interés de constituirse como prestador o las que surgen de los Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas (CERREM), derivadas del protocolo de protección colectiva del Decreto 2078 de 2017.

3.4.4 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)

Durante el tercer trimestre de 2025, se canalizaron **160 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver, el 30,0% se tipificó como “*Información sobre servicios del SPE y Red de Prestadores*”, seguido por “*peticiones de otra índole*” con 28,8%. Como se anotó líneas atrás, durante este trimestre, puntualmente en el mes de septiembre se puso en funcionamiento el nuevo formulario de captura de PQRSDF, con el que, precisamente, se busca mejorar la tipificación y caracterización de las necesidades de información de la ciudadanía, con lo que, como se aprecia se tiene a evitar el residual de peticiones de otra índole.

En el mes de julio se canalizaron **51 peticiones (31,9%)**, en **agosto 58 (36,3%)** y en **septiembre 51 (31,9%)**.

Tabla 6
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADORES	17	15	16	48	30,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	26	20	0	46	28,8
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	1	13	11	25	15,6
INFORMACIÓN SOBRE VACANTES	1	4	9	14	8,8
HABEAS DATA	3	1	2	6	3,8
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	4	4	2,5
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	4	4	2,5
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y/O VEEDURÍA	0	0	3	3	1,9
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	1	0	2	1,3
PROGRAMA DE EMPLEO	0	0	2	2	1,3
SOLICITUD DE EMPLEO	1	1	0	2	1,3
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	0	1	0	1	0,6
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1	0	0	1	0,6
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	1	0	1	0,6
PETICIÓN DE PERIODISTA	0	1	0	1	0,6
Total general	51	58	51	160	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSDF más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel)

Además de lo mencionado en líneas precedentes, con el fin de poder tipificar de una manera más precisa los requerimientos de la Ciudadanía, la Secretaría General, a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y el Grupo Administrativo, se ha propuesto actualizar y mejorar el formulario de captura de PQRSDF dispuesto en la página de web de la Entidad, para lo cual, durante la presente vigencia ha avanzado en el trabajo con el proveedor del sistema de gestión documental para lograr una herramienta actualizada que facilite

la aplicación por parte de los usuarios y la gestión de información por parte de la Unidad del SPE, esta actualización se concretó durante el tercer trimestre, implementando un nuevo formulario en septiembre.

3.4.6 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Segundo nivel)

La tabla 7 permite visualizar la distribución de las PQRSDf canalizadas a segundo nivel según la dependencia responsable de su gestión. Como se puede observar, la Subdirección de Promoción es la que más peticiones debe resolver.

Tabla 7
Relación de peticiones por mes según dependencia
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Subdirección de Promoción	23	19	22	64	40,0
Subdirección de Administración y Seguimiento	10	15	12	37	23,1
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	9	17	10	36	22,5
Secretaría General	6	5	2	13	8,1
Dirección General	3	2	5	10	6,3
Total general	51	58	51	160	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Las tablas 8 a 12, muestran la tipología de las solicitudes de segundo nivel gestionadas por las distintas dependencias durante el trimestre julio - septiembre de 2025.

Tabla 8
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Subdirección de Promoción

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	11	12	0	23	35,9
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADOI	8	4	7	19	29,7
INFORMACIÓN SOBRE VACANTES	1	3	9	13	20,3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	2	2	3,1
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y/O VEEDURÍA	0	0	2	2	3,1
GESTIÓN DE RED DE PRESTADORES	1	0	0	1	1,6
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	1	1	1,6
PROGRAMA DE EMPLEO	0	0	1	1	1,6
SOLICITUD DE EMPLEO	1	0	0	1	1,6
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	1	0	0	1	1,6
Total general	23	19	22	64	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 9
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	0	11	7	18	50,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	7	3	0	10	27,8
HÁBEAS DATA	2	1	2	5	13,9
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADOI	0	1	1	2	5,6
INFORMACIÓN SOBRE VACANTES	0	1	0	1	2,8
Total general	9	17	10	36	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 10
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Subdirección de Administración y Seguimiento

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADORES	4	5	6	15	40,5
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	5	3	0	8	21,6
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	3	3	8,1
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	0	2	1	3	8,1
INFORMACIÓN AUTORIZACIONES	1	1	0	2	5,4
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	0	1	0	1	2,7
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	1	0	1	2,7
PETICIÓN DE PERIODISTA	0	1	0	1	2,7
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	1	1	2,7
PROGRAMA DE EMPLEO	0	0	1	1	2,7
SOLICITUD DE EMPLEO	0	1	0	1	2,7
Total general	10	15	12	37	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 11
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Dirección General

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADORES	2	2	1	5	50,0
SOPORTE SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	3	3	30,0
HÁBEAS DATA	1	0	0	1	10,0
SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y/O VEEDURÍA	0	0	1	1	10,0
Total general	3	2	5	10	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 12
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Julio – septiembre 2025
Secretaría General

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DEL SPE Y RED DE PRESTADORES	3	3	1	7	53,8
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	3	2	0	5	38,5
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	0	0	1	1	7,7
Total general	6	5	2	13	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

3.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

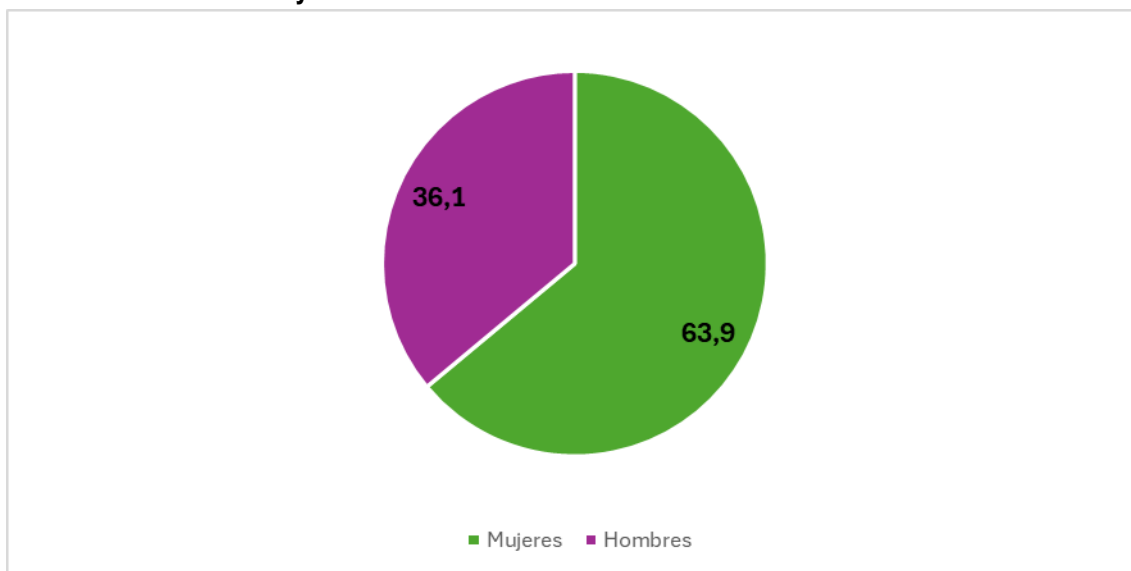
Durante el tercer trimestre de 2025 se identificó que el **63,9%** de las personas que realizaron solicitudes fueron **mujeres** y el **39,1% hombres**. Resulta pertinente anotar que el **87,7%** de las interacciones contabilizadas por este canal, las suscriben **personas naturales** identificadas principalmente con cédula de ciudadanía, con bajos porcentajes de participación de ciudadanos que se identifican con Documento Nacional de Identificación, Cédula de Extranjería y Pasaporte; el **12,3% restante corresponde a interacciones generadas por personas jurídicas (empresas)**.

Gráfico 4

Distribución por sexo de las personas que consultan Unidad del Servicio Público de Empleo

Julio – septiembre 2025

Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

En el mismo periodo, de acuerdo con la información declarada por los y las ciudadanas que utilizaron el correo electrónico y el formulario web, el **50,8%** residen en tres departamentos: Bogotá D.C., (**34,5%**) Antioquia (**9,2%**) y Meta (**7,1%**).

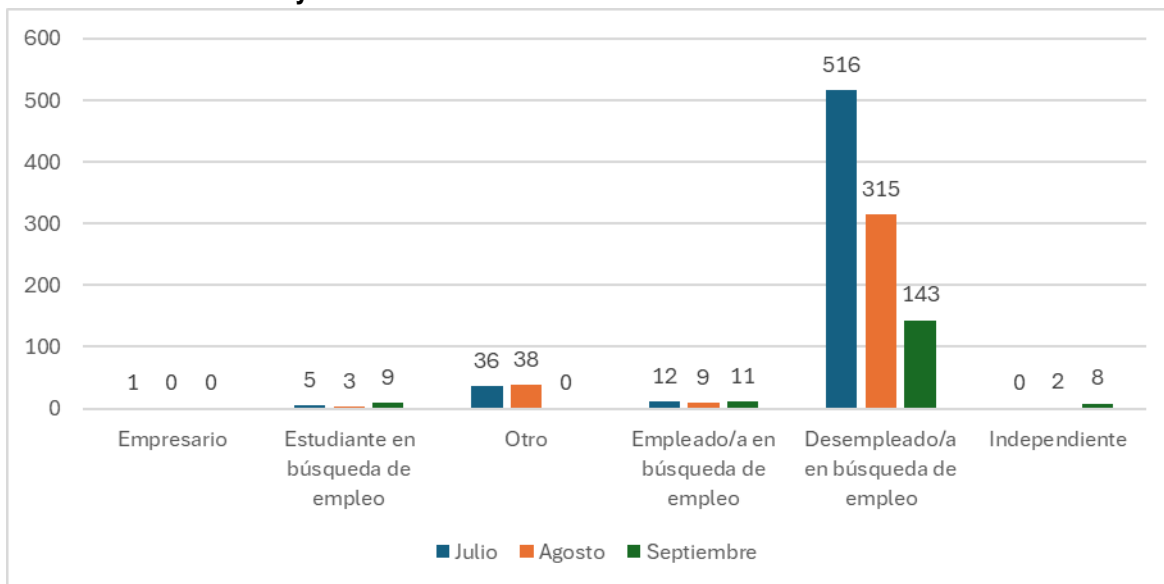
Tabla 13
Relación de peticiones por departamento de origen del peticionario
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Departamento	Total	%
BOGOTÁ D.C.	460	34,5
ANTIOQUIA	122	9,2
META	95	7,1
VALLE DEL CAUCA	85	6,4
CAUCA	84	6,3
SANTANDER	63	4,7
BOLÍVAR	51	3,8
ATLÁNTICO	49	3,7
CUNDINAMARCA	48	3,6
NORTE DE SANTANDER	23	1,7
CASANARE	21	1,6
HUILA	21	1,6
NARIÑO	19	1,4
MAGDALENA	17	1,3
TOLIMA	17	1,3
BOYACÁ	16	1,2
CALDAS	14	1,1
CÓRDOBA	13	1,0
RISARALDA	12	0,9
CESAR	11	0,8
LA GUAJIRA	11	0,8
SUCRE	9	0,7
PUTUMAYO	5	0,4
CHOCÓ	4	0,3
CAQUETÁ	3	0,2
QUINDÍO	3	0,2
ARAUCA	2	0,2
GUAINÍA	1	0,1
VAUPÉS	1	0,1
Sin Información	53	4,0
Total	1.333	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

El siguiente gráfico muestra lo declarado por la ciudadanía en cuanto a su situación laboral.

Gráfico 5
Situación laboral de las y los ciudadanos que radicaron PQRSDF
Julio – septiembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 14
Relación de peticiones por trimestre según canal
I, II y III trimestre 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Canal de Atención	I trimestre	II trimestre	III trimestre	Total
Presencial	86	85	121	292
Telefónico	1.861	1.752	1.873	5.486
Chat	2.371	2.445	2.012	6.828
Formulario Web + Correo electrónico	1.671	1.111	1.333	4.115
Total	5.989	5.393	5.339	16.721

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Con lo anterior, se puede identificar que, de acuerdo con el número de interacciones contabilizadas, durante el trimestre julio – septiembre de 2025, el **chat** fue el canal con más volumen de usuarios (**2.012**), seguido por el

canal **telefónico (1.873)**. En tercer lugar, se ubica la opción de correo electrónico y formulario web (**1.333**) y, finalmente, el canal presencial con **121** visitas durante el periodo analizado.

4. 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*, la Unidad del Servicio Público de Empleo discrimina la información respecto de las solicitudes de acceso a información pública del tercer trimestre de 2025.

A la totalidad de las peticiones se les dio la respuesta dentro de los términos que consagra la Ley 1755 de 2015.

Para el tercer trimestre del año, se recibieron en total **1.333 PQRSDF** y no se negaron solicitudes de acceso a la información. La relación de las PQRSDF está disponible para consulta.

5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS

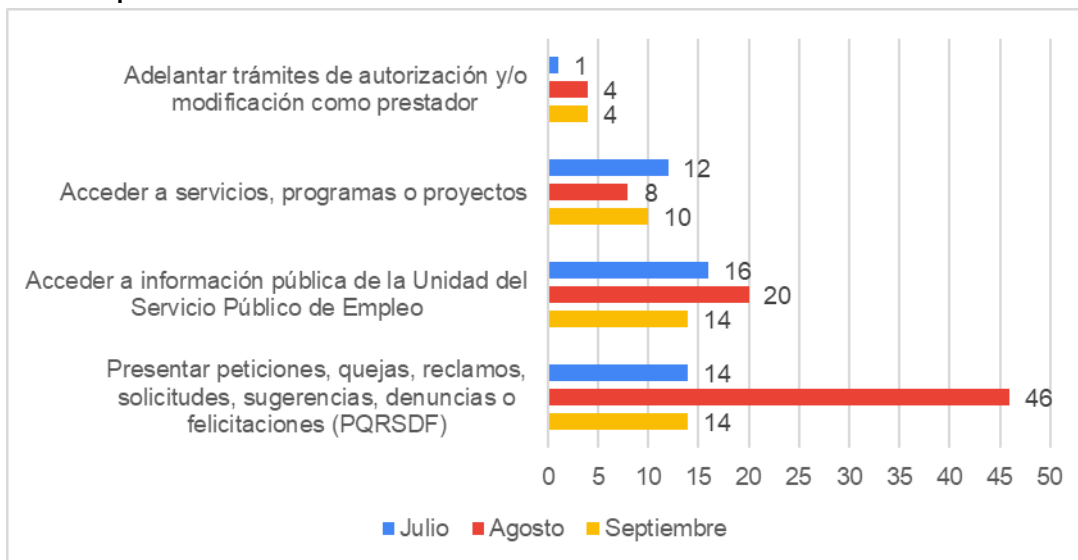
Como parte de la gestión del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, considerando la importancia de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la atención y servicios brindados, así como el interés de unificar esta medición, se diseñó y socializó un nuevo instrumento: [Encuesta de Atención a la Ciudadanía](#). El instrumento empezó a implementarse en el mes de septiembre y tuvo algunos ajustes durante los primeros días de octubre del 2024.

Así las cosas, con base en la información recaudada con la Encuesta de Atención a la Ciudadanía se pueden resaltar los siguientes resultados en lo que corresponde al **tercer trimestre de 2025**:

El primer ítem sobre el que se indaga es el de la motivación que tienen las diferentes ciudadanías para contactar con la Unidad del SPE, con base en lo cual se puede evidenciar que, **durante el periodo de análisis, el 45,4%** de las interacciones con la entidad se dio con el fin de **Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF)**, seguido por aquellas que buscaban **Acceder a información pública de la Unidad del Servicio Público de Empleo (30,7%)**; en tercer lugar se ubican las interacciones motivadas por la necesidad de **Acceder a servicios, programas o proyectos (18,4%)**.

El gráfico 6 muestra la cantidad de respuestas por mes, según las opciones de respuesta dispuestas en la encuesta.

Gráfico 6
Motivos de relacionamiento con la Entidad (frecuencia)
Julio – septiembre 2025



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Como se puede observar en la tabla 15, el volumen de respuesta de las encuestas de satisfacción presenta comportamientos diferenciales según el canal. Desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se han adelantado acciones para promover la respuesta al instrumento.

Tabla 15
Relación de peticiones por mes según canal
Julio – septiembre 2025

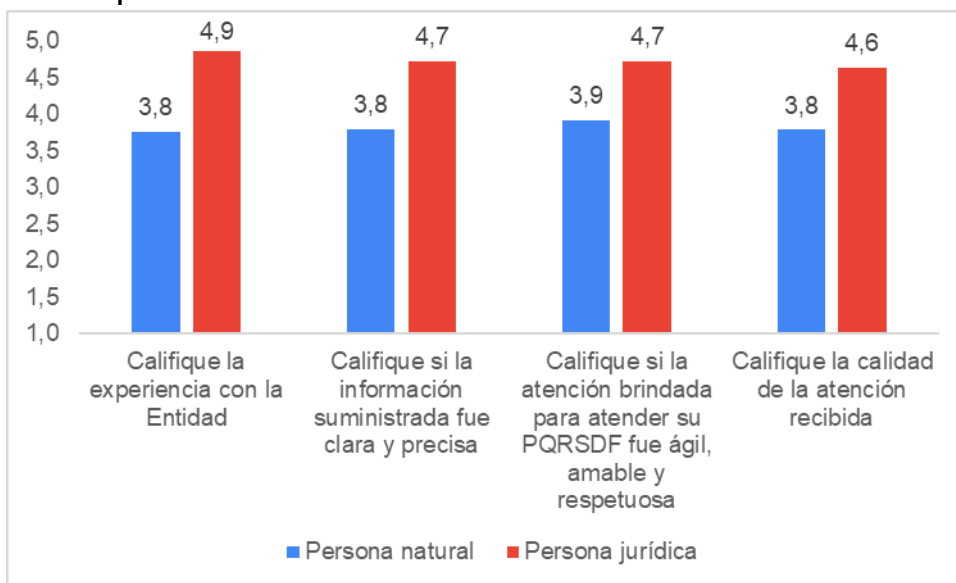
¿Por cuál canal formuló su solicitud?	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Virtual – Chat	30	23	22	75	46,0
Correo electrónico	8	17	13	38	23,3
Presencial	2	16	0	18	11,0
Teléfono	0	11	4	15	9,2
Virtual – Formulario web	3	9	1	13	8,0
Ventanilla para la recepción de correspondencia	0	2	2	4	2,5
Total general	43	78	42	163	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Durante el tercer trimestre de 2025, la Encuesta fue diligenciada por un **86,5% de personas naturales** y **13,5% personas jurídicas**.

El **65%** de las personas (naturales y jurídicas) indicó que la entidad **si resolvió su solicitud**; el **35%** manifestó que la entidad **no resolvió su solicitud**.

Gráfico 7
Calificaciones atributos del servicio
Julio – septiembre 2025

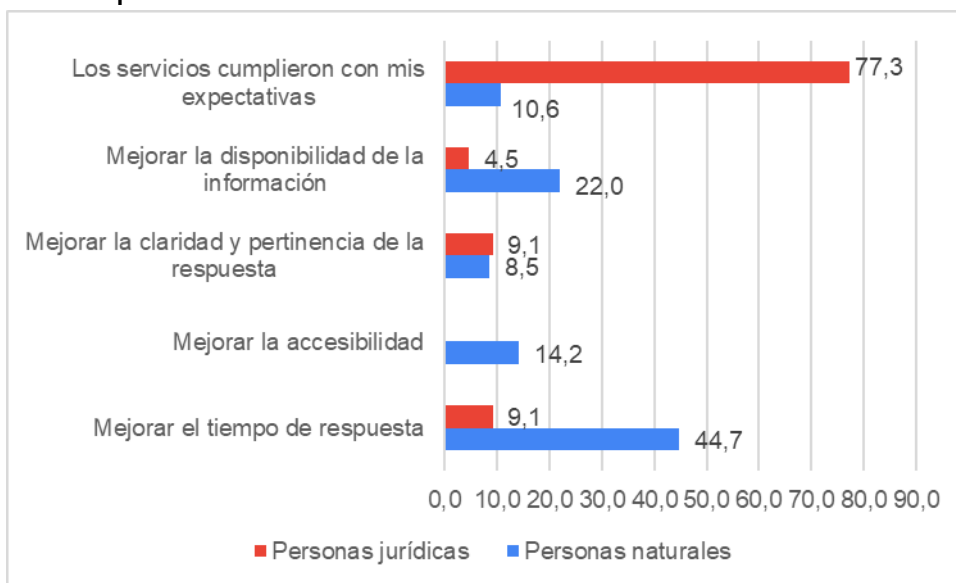


Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

A través de la Encuesta se busca obtener calificaciones sobre algunos de los atributos del servicio, de este modo, considerando 1. Muy Malo y 5. Excelente, con base en resultados, se tienen los resultados que se plasman en el gráfico 7.

Por otro lado, a partir de la pregunta ¿Qué recomienda para mejorar la atención? Se obtuvieron los resultados que se plasman en el gráfico 8.

Gráfico 8
Recomendaciones para mejorar la atención
Julio – septiembre 2025



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

6. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

A partir de la información recopilada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las interacciones del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, la Secretaría General ha identificado las tipologías de las peticiones. Considerando el rol y los alcances de los equipos internos para responder de fondo, la Secretaría ha liderado diversas acciones con el compromiso y acompañamiento de cada dependencia.

Así las cosas, la Secretaría General y el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano han generado propuestas y discusiones técnicas que buscan mejorar la calidad de las respuestas que desde la Entidad se generan, contribuyendo a identificar la necesidad de establecer rutas claras (instructivos) frente a temas puntuales y así dar los traslados a segundo nivel que correspondan y las áreas misionales brinden la respuesta a la ciudadanía de manera clara y oportuna, en casos como por ejemplo, en los cuales se debe garantizar la protección de datos y hábeas data.

El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano aportó insumos para que desde los equipos técnicos de las áreas misionales se revisen y analicen los intereses de distintos usuarios que interactúan con el Servicio Público de Empleo, su rol y competencia para resolver y satisfacer lo que demandan y por ende, los grupos de interés que estos integran, es así como, en el marco del Plan de Acción Institucional, se incluyó un informe (Tabla 16) que da cuenta de las acciones y actividades de articulación en las que, con base en los diferentes insumos derivados del relacionamiento con la ciudadanía, el cual soporta el compromiso y la importancia de la voz de los usuarios para la gestión misional de la Entidad.

Tabla 16
Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano
Julio – septiembre 2025

Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano				
Mes	Fecha	Temática de la reunión	Actores-Participantes	Observaciones
Julio	16/07/2025	Revisión documentos para solicitud de Vigencias Futuras para contratos de telefonía y servicios Postales	Subdirección de Desarrollo y Tecnología Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Se realizó la revisión y componentes de las solicitudes técnicas de vigencias futuras para los contratos de la vigencia 2025 correspondientes a Telefonía y servicios postales.
Julio	18/07/2025	Gestión del Cambio	Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología UTG 2 Proyecto BID	Espacio para revisar proceso de gestión del cambio Siemplea y Rediseño Institucional.
Julio	21/07/2025	Plan de implementación Siemplea	Todas las dependencias	Revisión del módulo de empresas Siemplea.
Julio	31/07/2025	Seguimiento actualización página web	Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología Dirección General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano OIT Brander	Reunión periódica de seguimiento al proceso de actualización de la Web
Julio	31/07/2025	Socialización observaciones informe PQRSDF	Asesor de Control Interno Secretaría General	Socialización informe de auditoría al proceso de Atención al Ciudadano
Julio	31/07/2025	Revisión inquietudes GESDOC Relacionamento	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Secretaría General	Socialización inquietudes técnicas GESDOC y abordaje de nuevos módulos
Agosto	4/08/2025	Módulo de correo electrónico proveedor GESDOC	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Secretaría General Proveedor GESDOC	Espacio para validar la implementación del módulo de correo en el GESDOC https://drive.google.com/file/d/1aFSift1G-LterqNeu6e5klxfZU_KXAG/view
Agosto	4/08/2025	Módulo de reportes y temas varios proveedor GESDOC	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Proveedor GESDOC	Mesa de trabajo para la revisión de diferentes temas, incluidas nuevas funcionalidades del GESDOC y reportes https://drive.google.com/file/d/1bk-bNXBQhQxSZJW9axYcBNFqBuGBDq0o/v iew

Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano				
Agosto	11/08/2025	Revisión vigencias futuras Servicios postales	Grupo Financiero Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Mesa de trabajo para revisar y ajustar solicitud de vigencias futuras para el contrato de servicios postales.
Agosto	12/08/2025	Sistema documental	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Inventario documental para la transferencia primaria al archivo central.
Agosto	14/08/2025	Seguimiento actualización página web	Subdirección de Promoción Subdirección de Tecnología Dirección General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano OIT Brander	Reunión periódica de seguimiento al proceso de actualización de la Web
Agosto	14/08/2025	Revisión versión final PQRSDF proveedor GESDOC	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Secretaría General Proveedor GESDOC	Mesa de trabajo para validación final de nueva plantilla de PQRSDF https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pqrsd
Agosto	15/08/2025	Preparación retroalimentación equipo GRC	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Mesa de trabajo para preparación de ejercicio de retroalimentación y entrenamiento al GRC
Agosto	19/08/2025	Reinducción general	Toda la entidad	Espacio liderado por Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano en el que se impartió reinducción con énfasis en Ley 1755 de 2015.
Agosto	20/08/2025	Chatbot	Subdirección de Desarrollo y Tecnología Subdirección de Promoción Dirección General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Proveedor Telefonía	Revisión con el proveedor actual de los servicios de telefonía IP y chat web, temas relacionados con la posibilidad de implementar un chatbot y el aumento de agentes de chatweb y lo demás que pueda ser necesario de cara a la transición a Siemplea.
Agosto	29/08/2025	Articulación Subdirección de Promoción y Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Subdirección de Promoción Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Mesa de trabajo para ajuste y concreción de temas comunes entre los equipos.

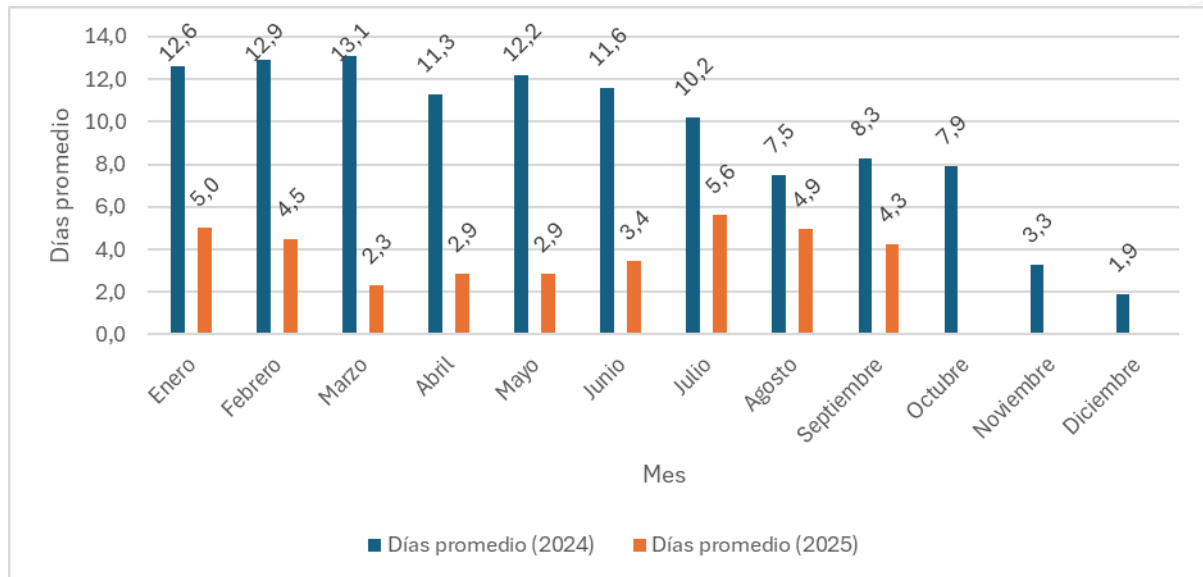
Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano				
Septiembre	1/09/2025	Chatbot	Subdirección de Tecnología Dirección General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Brander	Se discutieron las tipologías de solicitudes recibidas en diferentes canales y propusieron mejoras para el chatbot.
Septiembre	2/09/2025	Revisión procedimiento de Relacionamento con el Ciudadano	Dirección General Secretaría General BID	Mesa de trabajo para revisar proceso de atención al ciudadano de cara a nuevo mapa de procesos.
Septiembre	4/09/2025	Avances Siemplea	Delegados de todas áreas de la entidad	Se adelanta la reunión por parte del Director para informar acerca de los avances del nuevo sistema de información Siemplea.
Septiembre	8/09/2025	Preparación retroalimentación equipo GRC	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Mesa de trabajo para preparación de ejercicio de retroalimentación y entrenamiento al GRC
Septiembre	10/09/2025	Proyección circular comunicaciones externas	Grupo Administrativo Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Mesa de trabajo para ajustes a circular de comunicaciones externas.
Septiembre	10/09/2025	Comité Directivo	Directivos y Coordinadores	Comité directivo con participación de coordinadores de GIT para temas varios.
Septiembre	15/09/2025	Chatbot	Delegados de todas las áreas Brander	Mesa de trabajo para concretar acciones de cara al chatbot de la nueva página.
Septiembre	16/09/2025	Chatbot	Delegados de todas las áreas Brander	Mesa de trabajo para concretar acciones de cara al chatbot de la nueva página.
Septiembre	16/09/2025	Taller Participativo Relacionamento con el Ciudadano	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Primer taller de entrenamiento y retroalimentación al GRC sobre comunicación asertiva.
Septiembre	24/09/2025	Mesa de Asistencia Técnica	Delegados de todas las áreas	Mesa de Asistencia Técnica promovida por la Subdirección de Promoción.

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como parte del fortalecimiento de capacidades de las y los servidores del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, la actualización del acervo documental, la generación de discusiones técnicas y consolidación de plantillas/modelos para atender las solicitudes más reiteradas, se ha disminuido el tiempo de respuesta de las PQRSDf, pasando de 8,3 días promedio en septiembre de 2024 a 4,3 en septiembre de 2025, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 10

**Días promedio de respuesta por mes
PQRSDf
2024 - 2025**



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Así mismo, dando continuidad a la disminución en los tiempos de respuesta, la gráfica anterior evidencia el número promedio de días en los que, durante lo corrido de 2025 se ha venido dando respuesta a las PQRSDf, lo que deja ver, no solo el compromiso de quienes se encuentran en el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano en responder de fondo las solicitudes realizadas, sino la importancia de establecer procesos de inducción y re-inducción que faciliten el análisis sobre los requerimientos allegados a la Entidad.

Conclusiones Consolidadas: Hacia la Excelencia en el Servicio al Ciudadano y el Fortalecimiento del MIPG

El informe del tercer trimestre de 2025 demuestra el compromiso de la Unidad del Servicio Público de Empleo (SPE) con la Política de Servicio al Ciudadano, un componente esencial de la dimensión Gestión con Valores

para el Resultado del MIPG. Los resultados obtenidos y las acciones emprendidas consolidan una base sólida para la mejora continua y el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

1. Orientación a Resultados y Agilización Operacional

La notable reducción en el tiempo promedio de respuesta a las PQRSDf, que pasó de 8,3 días en septiembre de 2024 a 4,3 días en septiembre de 2025, es un indicador de la eficacia de la gestión y el cumplimiento del objetivo MIPG de agilizar, simplificar y flexibilizar la operación.

Este avance se logra mediante la generación de respuestas claras y modelos con "paso a paso", lo que apunta a la racionalización de trámites y a proveer información clara y precisa como pilares de una atención de excelencia y calidad.

La implementación del nuevo formulario de captura de PQRSDf y la validación de su consistencia con los reportes de GESDOC refuerzan el principio de toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo una mejor caracterización de las necesidades ciudadanas.

2. Fortalecimiento del Talento Humano y la Articulación Interna

El MIPG destaca el Talento Humano como el corazón del modelo y el factor fundamental para la consecución de objetivos. El informe refleja avances significativos en esta dimensión:

La realización de jornadas de reinducción con énfasis en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y talleres de entrenamiento en comunicación asertiva fortalecen las capacidades del equipo, asegurando una atención humana, empática y digna.

La articulación interna se consolida como una estrategia clave. El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRC) se integra en la implementación del nuevo sistema SIEMPLEA y aporta insumos de la "voz del usuario" a las áreas misionales. Esto promueve la coordinación interinstitucional y un enfoque "de la ventanilla hacia adentro" para la mejora de procesos.

3. Profundización del Enfoque Ciudadano e Innovación

El propósito fundamental del MIPG es orientar la gestión pública a los resultados que satisfacen las necesidades de los ciudadanos. El análisis de la demanda ciudadana y el uso de herramientas digitales demuestran esta orientación:

La alta incidencia de solicitudes relacionadas con el Sistema de Información (restablecimiento de contraseña, postulación a vacantes) evidencia la necesidad de fortalecer el componente de Gobierno Digital (anteriormente Gobierno en Línea) y la dimensión de Información y Comunicación.

La planeación de un Chatbot y la creación de material audiovisual para respuestas recurrentes son ejemplos de Gestión del Conocimiento y la Innovación, buscando soluciones a la medida de las necesidades ciudadanas.

Los datos de caracterización (63,9% mujeres, 87,7% personas naturales, 50,8% de tres departamentos) son cruciales para el enfoque diferencial e incluyente del servicio y para que la entidad diseñe soluciones a la medida de sus grupos de valor.

Proyecciones a Futuro

Será importante enfocar los esfuerzos en la apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano por parte de las y los servidores, el ajuste de indicadores y metas con base en esta retroalimentación, y el fortalecimiento de la Integridad, Transparencia y Confianza mediante la socialización proactiva del informe a la ciudadanía con el fin de consolidar la relación Estado-Ciudadanía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sergio A. Rincón Velandia Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Luz Karime Falla Ramírez Maday Sabad Camacho Buitrago María Camila Gutiérrez Hernández Contratistas Secretaría General	Oscar Rojas Guzmán Secretario General (E)