

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

INFORME TRIMESTRAL

OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL

Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Javier Mauricio García Quiroz
Secretario General

Sergio Alfredo Rincón Velandia
Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

María Eugenia Dueñas Peralta
Yudy Ensueño Garzón Colorado
Zuleima Alejandra Ballén Díaz
Equipo Relacionamento con el Ciudadano

Enero de 2026

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
4.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO.....	13
4.2.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	14
4.2.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	15
4.2.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	16
4.3 ATENCIÓN CHAT WEB.....	16
4.3.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada	18
4.3.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares	19
4.3.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf	19
4.4 ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO Y FORMULARIO WEB	19
4.4.1 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel).....	21
4.4.2 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Primer nivel)	21
4.4.3 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDf (Primer nivel).....	22
4.4.4 Relación de las PQRSDf, casos más reiterados, trámite y solución dada (Segundo nivel)	22
4.4.5 Acciones adoptadas frente a las PQRSDf más reiteradas y recomendaciones sugeridas por los particulares (Segundo nivel).....	23

4.4.6 Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número PQRSDF (Segundo nivel)	23
4.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información	26
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29
6. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS	29
7. ACCIONES ADELANTADAS, RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	33
8. CONCLUSIONES:	36

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 los ciudadanos a través de sus canales de atención, en el periodo comprendido entre el **1 de octubre y el 31 de diciembre 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 **cuarto 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 ciudadanías 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 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.

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 dispone a 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 el piso 13 en 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.

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/>



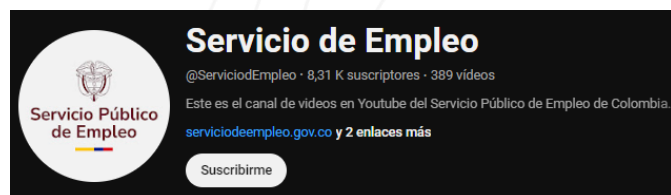
- **X:** [@ServiciodEmpleo](https://x.com/ServiciodEmpleo)

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%BAblico-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 octubre y noviembre, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano atendió **103 personas**, de las cuales **43 (41,7%)** acudieron a la Entidad en octubre; **35 (34,0%)** lo hicieron en noviembre y **25 (24,3%)**, durante el mes de diciembre.

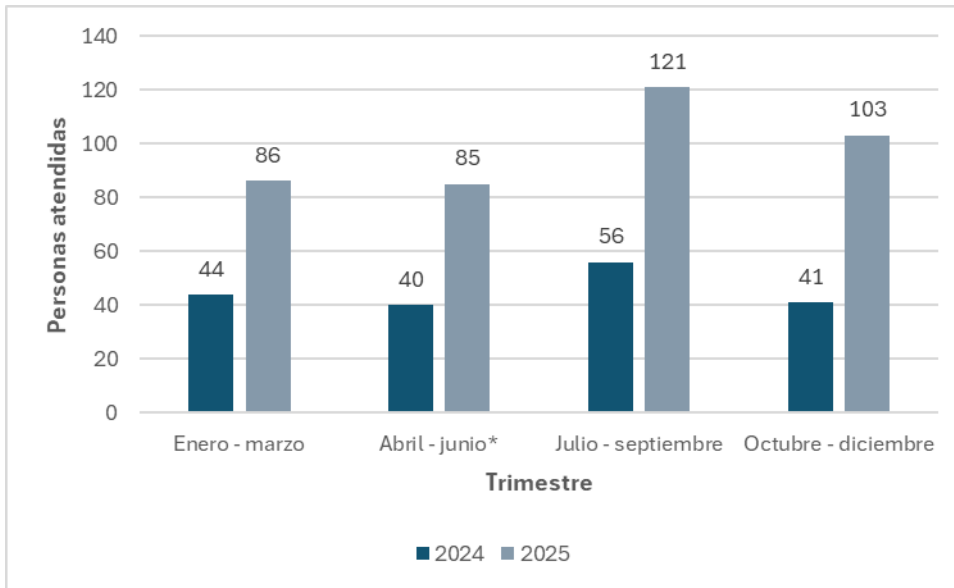
Tabla 1
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2025
Canal Presencial

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	9	12	5	26	25,2
SOLICITUD DE EMPLEO	12	7	6	25	24,3
REGISTRO HOJA DE VIDA	2	8	10	20	19,4
POSTULACIÓN A VACANTES	8	1	1	10	9,7
CAMBIO DE PRESTADOR	5	0	0	5	4,9
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	1	3	1	5	4,9
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	1	1	2	1,9
INACTIVAR CUENTA	2	0	0	2	1,9
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	2	0	0	2	1,9
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	1	1	0	2	1,9
RADICAR PQRDSF	0	1	0	1	1,0
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	0	0	1	1	1,0
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	1	0	0	1	1,0
INFORMACIÓN A PRESTADOR	0	1	0	1	1,0
Total	43	35	25	103	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 restablecimiento de contraseña con **25,2%**, seguido por la solicitud de empleo con el **24,3%**; estos dos tipos de consulta representan el **49,5%** 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, se observó un decrecimiento de **14,9%** en el número de usuarios presenciales y, un incremento del **151,2%** 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, prestadores autorizados y oferentes o buscadores de empleo, 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 tecnológicas y se tengan en cuenta las situaciones que, desde la lógica del sistema de información experimentan los usuarios; así las cosas, durante el trimestre octubre – diciembre 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.

4.2 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

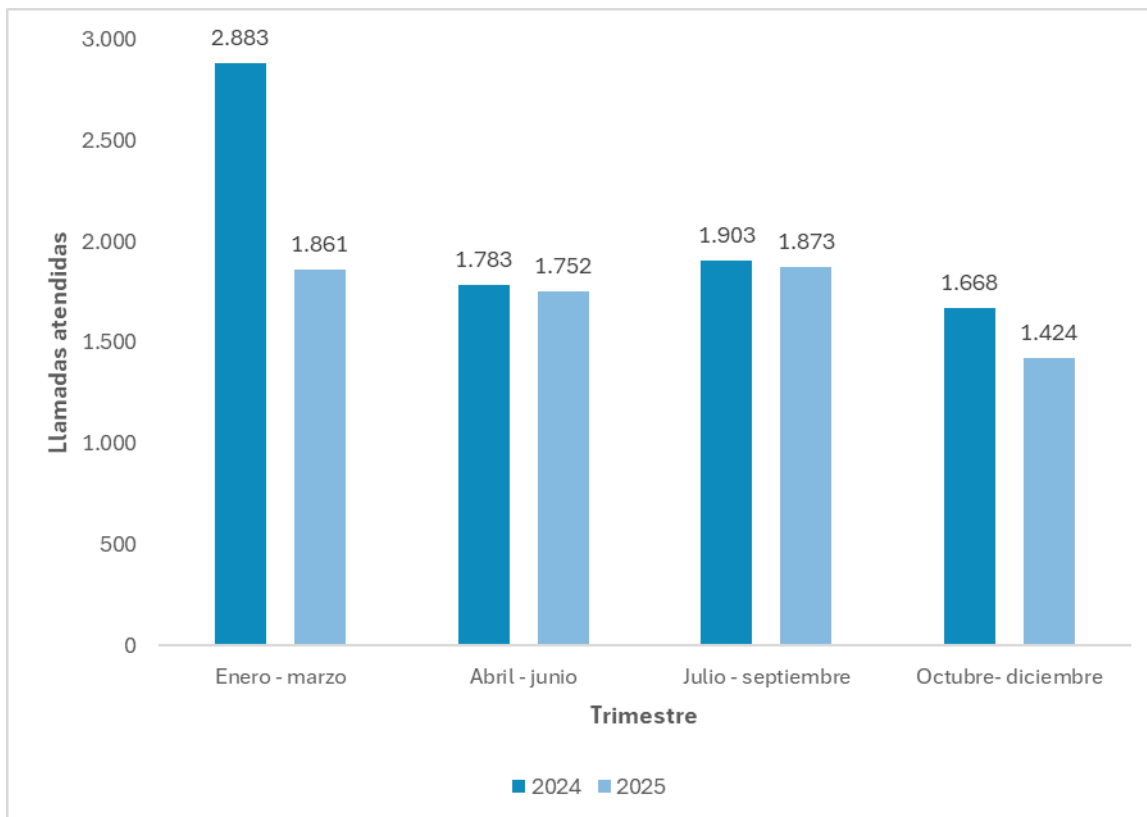
Durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2025, se atendieron **1.424 llamadas**, lo que representa una **disminución del 24,0%** en comparación con las 1.873 llamadas atendidas en el trimestre anterior. Además, en relación con el mismo trimestre del año 2024, se registró una variación negativa del 14,6%, ya que en ese periodo se atendieron 1.668 llamadas.

Lo anterior se puede ver en el siguiente gráfico que recoge el número de llamadas atendidas por trimestre para las vigencias 2024 y 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 Relacionamiento con el Ciudadano

4.2.1 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 octubre con **732** representando el 51,4%; le sigue noviembre con **415** (29,1%) y, por último, diciembre con **277** (19,5%).

Tabla 2
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2025
Canal Telefónico

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	282	172	116	570	40,0
POSTULACIÓN A VACANTES	177	57	34	268	18,8
CAMBIO DE PRESTADOR	60	38	31	129	9,1
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	74	30	23	127	8,9
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	46	42	16	104	7,3
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	25	24	17	66	4,6
SOLICITUD DE EMPLEO	15	15	10	40	2,8
CURSOS, CAPACITACIONES Y TALLERES	15	8	3	26	1,8
ESTADO DE LA VACANTE	9	3	4	16	1,1
INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE EMPLEO	2	10	3	15	1,1
REGISTRO HOJA DE VIDA	6	8	1	15	1,1
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN	8	3	3	14	1,0
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	11	2	1	14	1,0
INFORMACIÓN GENERAL DE LA PÁGINA	0	2	8	10	0,7
INACTIVAR CUENTA	0	0	3	3	0,2
RADICAR PQRSDF	1	1	1	3	0,2
INFORMACIÓN A PRESTADOR	1	0	1	2	0,1
POSIBLE FALSA OFERTA LABORAL	0	0	1	1	0,1
INFORMACIÓN DEL SPE	0	0	1	1	0,1
Total	732	415	277	1.424	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, 40 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 18,8%.

4.2.2 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 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 procede a entregar la información necesaria para que la ciudadanía se dirija 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 de la entidad para la correspondiente respuesta de fondo.

4.2.3 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.

4.3 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.

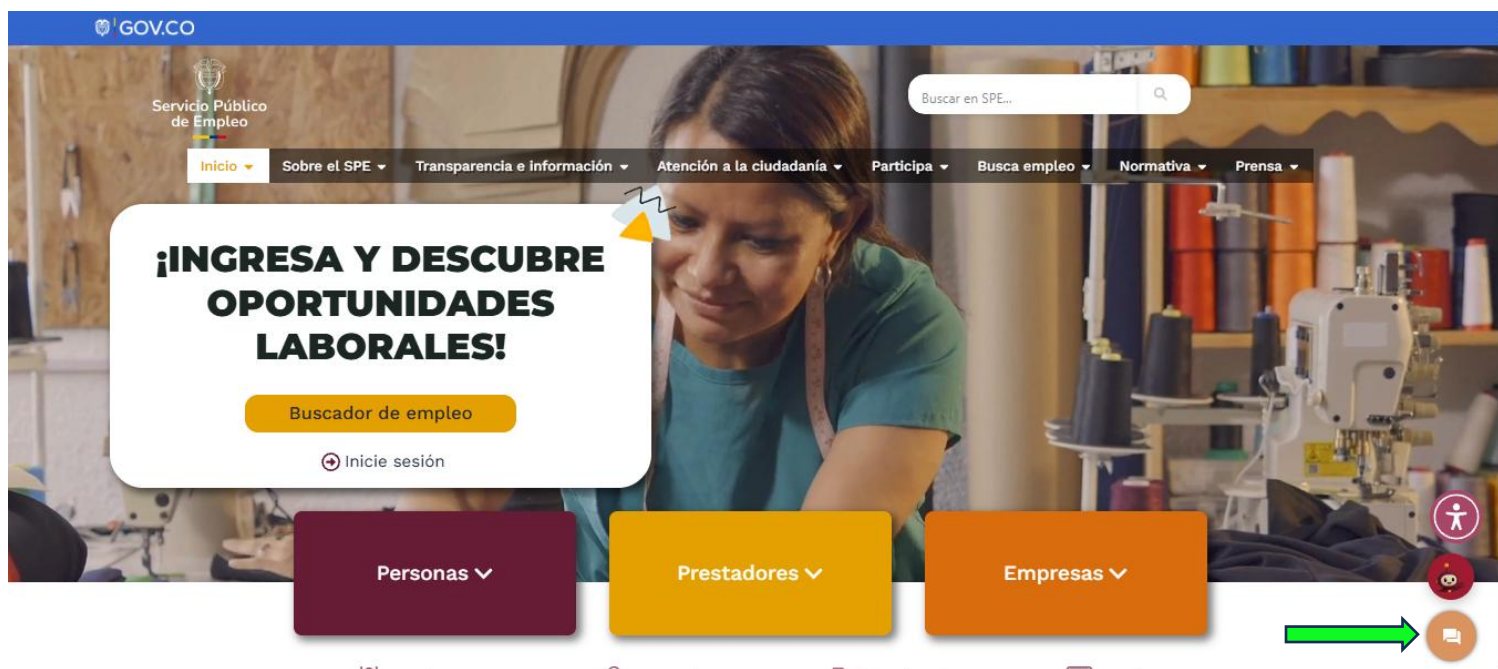
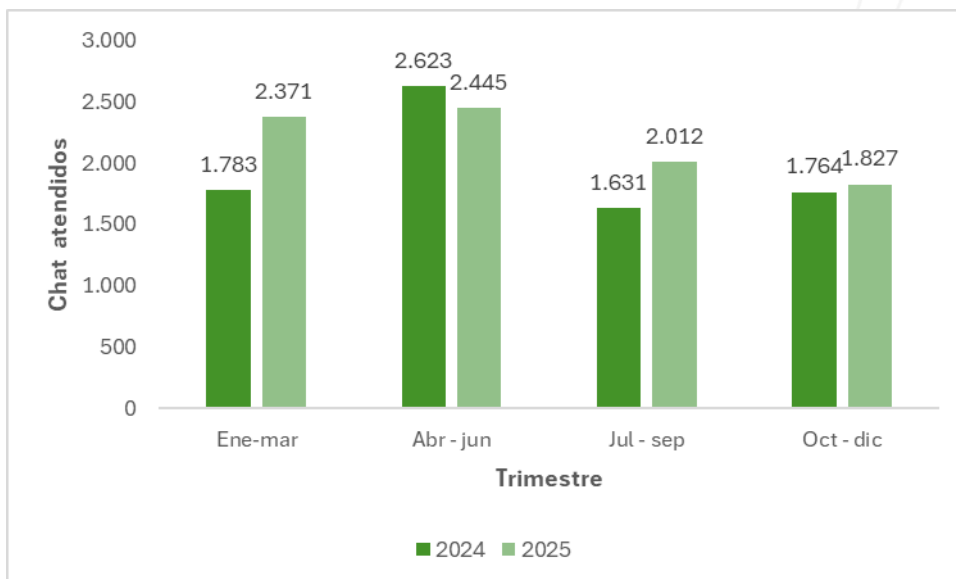


Gráfico 3
Número de atenciones por trimestre
2024 y 2025
Canal chat web



Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

Para el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025 se contabilizan **1.827 interacciones por medio del chat web** de la entidad. Este valor representó un descenso del 9,2% respecto al trimestre anterior y un aumento de 3,6% con relación al mismo periodo del 2024.

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

De las 1.827 atenciones realizadas durante el cuarto trimestre de 2025, tres concentran el **53,0%** del total; el **47,0%** restante está distribuido en 20 tipologías distintas, tal como se puede apreciar en la tabla 3.

De lo anterior, llama la atención que la petición más reiterada es la **Postulación a vacantes** con 20,1% de los casos, seguida por **Restablecimiento de contraseña** con 17,8% y la solicitud de empleo con 15,1%.

Tabla 3
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre – diciembre 2025
Canal chat

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Postulación a vacantes	170	116	81	367	20,1
Restablecimiento de contraseña	151	96	79	326	17,8
Solicitud de empleo	103	103	69	275	15,1
Certificado de Inscripción	66	60	38	164	9,0
Otros	82	0	34	116	6,3
Registro Hoja de Vida	36	49	30	115	6,3
Modificación Hoja de Vida	52	29	30	111	6,1
Peticiones de otra índole	32	37	27	96	5,3
Cambio de Prestador	40	20	11	71	3,9
Asesoría para publicar vacantes	23	22	19	64	3,5
Cierre por inactividad	1	38	0	39	2,1
Cursos, capacitaciones y talleres	7	6	12	25	1,4
Estado de la Vacante	2	11	9	22	1,2
Otra Entidad	4	6	3	13	0,7
Información sobre Centros de Empleo	1	3	2	6	0,3
Radical PQRDSF	1	3	1	5	0,3
Inactivar Cuenta	2	0	2	4	0,2
Información a Prestador	1	1	0	2	0,1
Información de Prestador	0	2	0	2	0,1
Declinar Oferta Laboral	1	0	0	1	0,1
Información actividades del SPE	0	0	1	1	0,1
Información del SPE	0	0	1	1	0,1
Registro Empresa	1	0	0	1	0,1
Total general	776	602	449	1.827	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano

4.3.2 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.

4.3.3 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 las consultas más reiteradas realizadas a la Entidad¹⁰.

4.4 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.

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>

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, gracias a procesos de auditoría y de revisión interna, se ha evidenciado la necesidad que los datos del presente componente del informe guarden consistencia con las bases de datos y registros que hacen parte de los insumos para la elaboración del documento.

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
Octubre - diciembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web

Fuente de información	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Reporte GESDOC	466	277	298	1.041
Primer Nivel de Servicio (N1) GRC	402	232	252	886
Segundo Nivel de Servicio (N2) GRC	64	45	46	155
N1+N2	466	277	298	1.041
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 entre los registros del grupo y los reportes de GESDOC.**

Como se aprecia, a través de correo electrónico y formulario web se recibieron **1.041 peticiones**, de las cuales, fueron resueltas **886 en el primer nivel**, es decir el **85,1%**, mientras que fueron canalizadas al **segundo nivel 155 peticiones**, representando el **14,9%**.

4.4.1 Relación de las PQRSDF, casos más reiterados, trámite y solución dada (Primer nivel)

Entre octubre y diciembre se gestionaron por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano **886 peticiones de primer nivel**. De estas, 402 (44,8%) se recibieron en octubre; 232 (26,6%) en noviembre y, 252 (28,6%) en diciembre. La tabla 5 presenta la relación de las PQRSDF según la tipología de la solicitud.

Resulta pertinente anotar que, durante el trimestre julio – septiembre 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, la categorización de los tipos de solicitud se encuentra más organizada y con datos mejor agregados.

De acuerdo con lo anterior, se observa que, con porcentajes idénticos, de 37,7%, en primer y segundo lugar se encuentran las peticiones de primer nivel relacionadas con **Información sobre vacantes**, y **Soporte Sistema de Información del SPE**; seguida por **traslados a otra entidad** (16,4%). Estas tres tipologías recogen el 91,8% del total del periodo.

4.4.2 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 las vigencias 2024 y 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 y reafirme 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
Octubre – diciembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web primer nivel

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Información sobre vacantes	149	91	94	334	37,7
Soporte Sistema de Información del SPE	157	90	87	334	37,7
Traslado a otra Entidad	66	42	37	145	16,4
Resoluciones Cerrem	19	0	22	41	4,6
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	9	6	9	24	2,7
Posible falsa oferta laboral	0	2	1	3	0,3
Trámite de Autorización	2	1	0	3	0,3
Programa de Empleo	0	0	1	1	0,1
Solicitud de organismos de control y/o veeduría	0	0	1	1	0,1
Total general	402	232	252	886	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

4.4.3 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 información sobre vacantes (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.

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

Durante el cuarto trimestre de 2025, se canalizaron **155 peticiones** al segundo nivel. Como se puede ver en la Tabla 6, el 31,6% se tipificó como “*Información sobre servicios del SPE y Red de Prestadores*”, seguido por “*Información sobre vacantes*” con 23,9%. Como se anotó líneas atrás, durante el trimestre anterior, puntualmente en el mes de septiembre se puso en funcionamiento el nuevo formulario de captura de PQRSDF, con el que, precisamente, se logró mejorar la tipificación y caracterización de las necesidades de información de la ciudadanía, con lo que, como se aprecia, ya no se tiene el residual de “peticiones de otra índole”.

En el mes de **octubre** se canalizaron **64 peticiones (41,3%)**, en **noviembre 45 (29,0%)** y en **diciembre 46 (29,7%)**.

Tabla 6
Relación de Peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Tipología de la solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	15	17	17	49	31,6
Información sobre vacantes	28	6	3	37	23,9
Posible falsa oferta laboral	2	5	14	21	13,5
Petición entre autoridades	8	5	2	15	9,7
Soporte Sistema de Información del SPE	6	6	1	13	8,4
Hábeas Data	3	2	5	10	6,5
Trámite de Autorización	1	0	2	3	1,9
Consulta en materia a su cargo	0	3	0	3	1,9
Solicitud de organismos de control y/o veeduría	0	0	2	2	1,3
Petición de congresista	1	1	0	2	1,3
Total general	64	45	46	155	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

4.4.5 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 2025 se logró con el proveedor del sistema de gestión documental 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.

4.4.6 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 debió resolver durante el lapso analizado.

Tabla 7
Relación de peticiones por mes según dependencia
Octubre-diciembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web segundo nivel

Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
Subdirección de Promoción	38	21	12	71	45,8
Subdirección de Administración y Seguimiento	11	13	16	40	25,8
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	9	4	10	23	14,8
Dirección General	4	5	5	14	9,0
Secretaría General	2	2	3	7	4,5
Total general	64	45	46	155	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 octubre - diciembre de 2025.

Tabla 8
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 2025
Subdirección de Promoción

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Información sobre vacantes	24	5	3	32	45,1
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	9	9	6	24	33,8
Petición entre autoridades	4	3	1	8	11,3
Soporte Sistema de Información del SPE	1	3	0	4	5,6
Posible falsa oferta laboral	0	0	1	1	1,4
Solicitud de organismos de control y/o veeduría	0	0	1	1	1,4
Petición de congresista	0	1	0	1	1,4
Total general	38	21	12	71	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 9
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 2025
Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Hábeas Data	2	2	5	9	40,9
Soporte Sistema de Información del SPE	3	2	1	6	27,3
Posible falsa oferta laboral	0	0	4	4	18,2
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	2	0	0	2	9,1
Petición entre autoridades	1	0	0	1	4,5
Información sobre vacantes	1	0	0	1	0,0
Total general	9	4	10	22	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 10
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 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	3	7	5	15	37,5
Posible falsa oferta laboral	0	5	9	14	35,0
Información sobre vacantes	3	1	0	4	10,0
Trámite de Autorización	1	0	2	3	7,5
Soporte Sistema de Información del SPE	2	0	0	2	5,0
Hábeas Data	1	0	0	1	2,5
Petición entre autoridades	1	0	0	1	2,5
Total general	11	13	16	40	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 11
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 2025
Dirección General

Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	1	0	3	4	28,6
Petición entre autoridades	1	2	1	4	28,6
Consulta en materia a su cargo	0	3	0	3	21,4
Posible falsa oferta laboral	2	0	0	2	14,3
Solicitud de organismos de control y/o veeduría	0	0	1	1	7,1
Total general	4	5	5	14	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 12
Relación de peticiones por mes según tipología de la solicitud
Octubre-diciembre 2025
Secretaría General

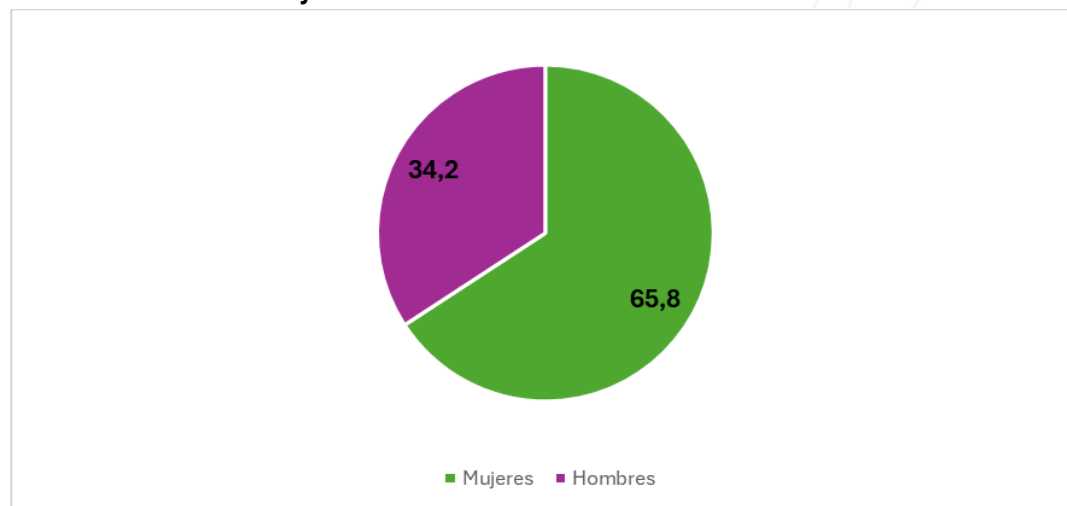
Tipología de la solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
Información sobre servicios del SPE y red de prestadores	0	1	3	4	57,1
Petición entre autoridades	1	0	0	1	14,3
Petición de congresista	1	0	0	1	14,3
Soporte Sistema de Información del SPE	0	1	0	1	14,3
Total general	2	2	3	7	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

4.4.7. Caracterización de las y los ciudadanos que solicitan información

Durante el cuarto trimestre de 2025, con base en los reportes del sistema de Gestión Documental, se identificó que el **65,8%** de las personas que realizaron solicitudes fueron **mujeres** y el **34,2% hombres**. Resulta pertinente anotar que el **86,5%** 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 **13,5% 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
Octubre – diciembre 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 **44,3%** residen en tres departamentos: Bogotá D.C., (**28,8%**) Antioquia (**10,0%**) y Cundinamarca (**5,5%**).

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

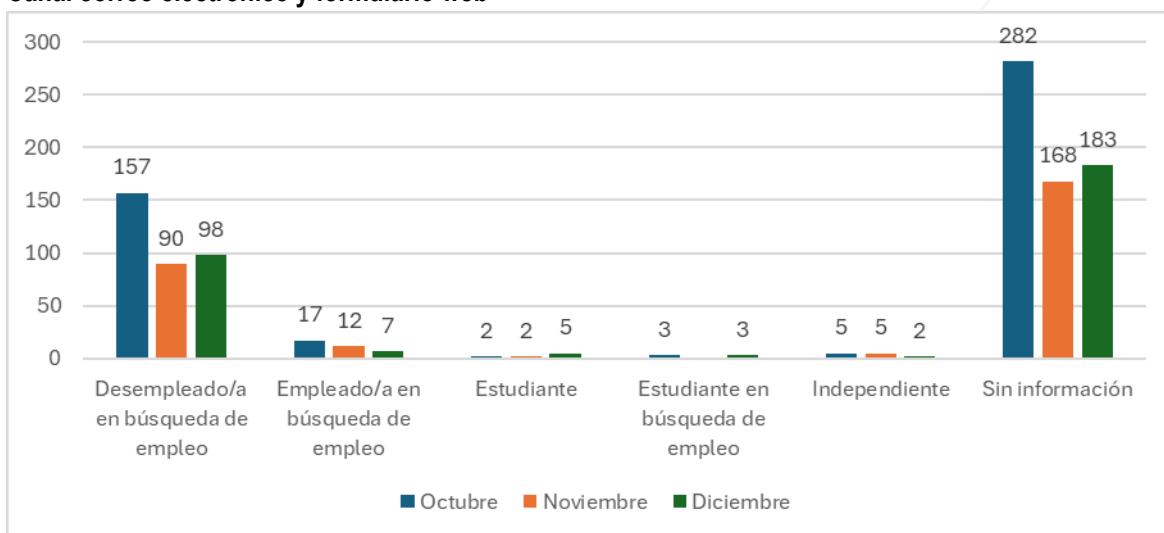
Departamento	Total	%
BOGOTÀ D.C.	300	28,8
ANTIOQUIA	104	10,0
CUNDINAMARCA	57	5,5
CAUCA	54	5,2
META	51	4,9
VALLE DEL CAUCA	48	4,6
BOLIVAR	42	4,0
ATLÁNTICO	41	3,9
SANTANDER	32	3,1
CASANARE	30	2,9
NORTE DE SANTANDER	18	1,7
BOYACÁ	16	1,5
HUILA	14	1,3
NARIÑO	13	1,2
CALDAS	10	1,0
CÓRDOBA	10	1,0
MAGDALENA	10	1,0
SUCRE	10	1,0
CESAR	9	0,9
TOLIMA	9	0,9
LA GUAJIRA	5	0,5
CAQUETÁ	4	0,4
CHOCÓ	4	0,4
QUINDÍO	4	0,4
ARAUCA	3	0,3
PUTUMAYO	3	0,3
RISARALDA	2	0,2

Departamento	Total	%
AMAZONAS	1	0,1
GUAVIARE	1	0,1
SIN INFORMACIÓN	136	13,1
Total	1.041	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
Octubre - Diciembre 2025
Canal correo electrónico y formulario web



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Tabla 14
Relación de peticiones por trimestre según canal
2025

Canal correo electrónico y formulario web

Canal de Atención	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Total
Presencial	86	85	121	103	395
Telefónico	1.861	1.752	1.873	1.424	6.910
Chat	2.371	2.445	2.012	1.827	8.655
Formulario Web + Correo electrónico	1.671	1.111	1.333	1.041	5.156
Total	5.989	5.393	5.339	4.395	21.116

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 octubre – diciembre de 2025, el **chat** fue el canal con más volumen de usuarios (**1.827**), seguido por el canal **telefónico** (**1.424**). En tercer lugar, se ubica la opción de correo electrónico y formulario web (**1.041**) y, finalmente, el canal presencial con **103** visitas durante el periodo analizado.

5. 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 cuarto trimestre del año, se recibieron en total **1.041 PQRSDF** y no se negaron solicitudes de acceso a la información. La relación de las PQRSDF está disponible para consulta.

6. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS CIUDADANAS

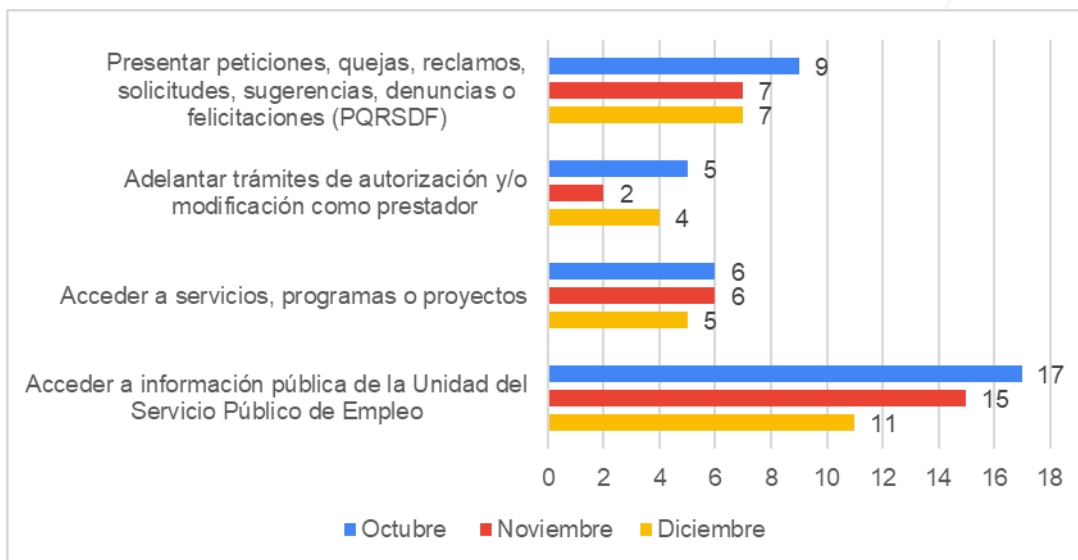
Como parte de la gestión del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, durante el tercer trimestre de 2024, considerando la importancia de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la atención y servicios brindados, así como el interés de unificar esta medición, se diseñó y socializó un nuevo instrumento: [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.

Así las cosas, con base en la información recaudada con la Encuesta de Atención a la Ciudadanía se pueden resaltar los siguientes resultados para el **cuarto trimestre de 2025**:

El primer ítem sobre el que se indaga es 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 26,4%** de las interacciones con la entidad se dio con el fin de **Acceder a información pública de la Unidad del Servicio Público de Empleo** seguido por aquellas que buscaban **Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF)** con 14,1%; en tercer lugar se ubican las interacciones motivadas por la necesidad de **Acceder a servicios, programas o proyectos (10,4%)** y por último, **Adelantar trámites de autorización y/o modificación como prestador** 6,7%.

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)
Octubre – diciembre 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
Octubre – diciembre 2025

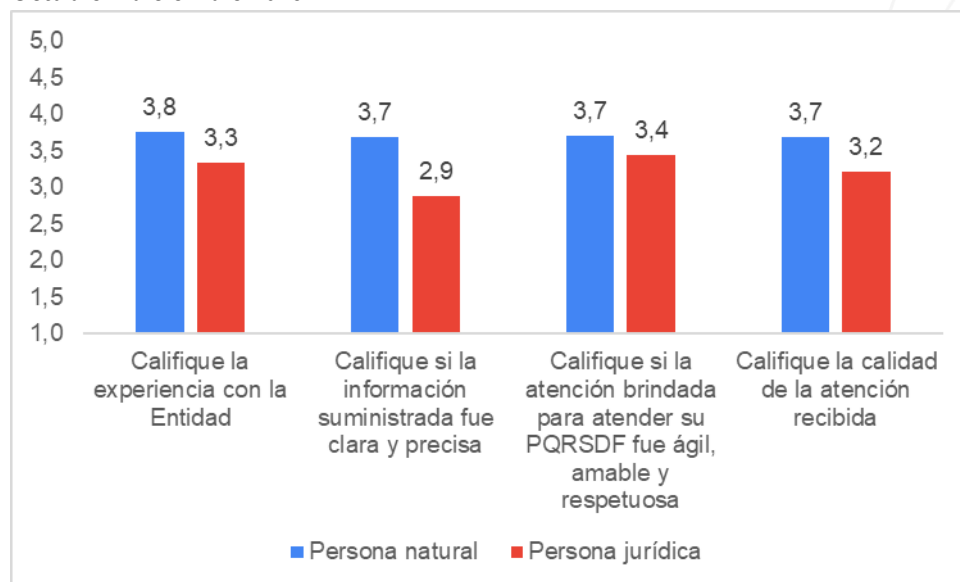
¿Por cuál canal formuló su solicitud?	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Virtual – Chat	19	17	13	49	52,1
Correo electrónico	9	8	7	24	25,5
Virtual – Formulario web	6	2	2	10	10,6
Presencial	2	2	5	9	9,6
Teléfono	1	1	0	2	2,1
Total general	37	30	27	94	100,0

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Durante el tercer trimestre de 2025, la Encuesta fue diligenciada por un **90,4% de personas naturales** y **9,6% personas jurídicas**.

El **64%** de las personas (naturales y jurídicas) indicó que la entidad **si resolvió su solicitud**; el **36%** manifestó que la entidad **no hizo**.

Gráfico 7
Calificaciones atributos del servicio
Octubre – diciembre 2025

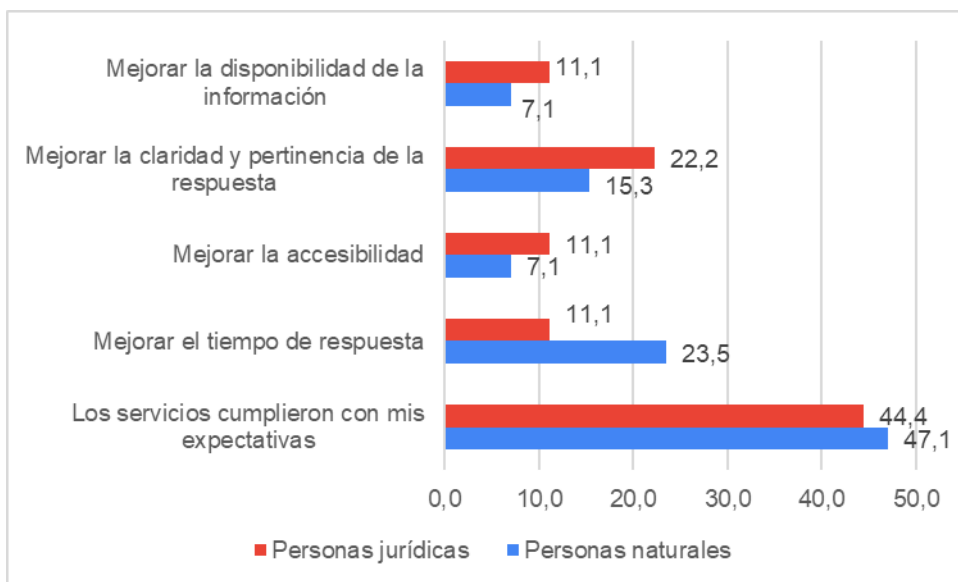


Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

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
Octubre – diciembre 2025



Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

7. 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
Octubre – diciembre 2025

Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano				
Mes	Fecha	Temática de la reunión	Actores-Participantes	Observaciones
Octubre	1/10/2025	Elaboración diagramas procedimientos	Planeación Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Revisión y elaboración diagrama de procesos (Rediseño)
Octubre	3/10/2025	Elaboración diagramas procedimientos	Planeación Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Revisión y elaboración diagrama de procesos (Rediseño)
Octubre	7/10/2025	Revisión daño antijurídico (Siemplea)	Secretaría General	Revisión de plan de contingencia GRC-Daño antijurídico.
Octubre	14/10/2025	Proyección presupuesto 2026	Secretaría General	Presupuesto 2026 GIT SG
Octubre	20/10/2025	Taller Empatía y escucha activa / Manejo de situaciones difíciles y quejas	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Taller interno GRC, con apoyo de psicólogo.
Octubre	22/10/2025	Revisión contrato de capacitación con U Nal.	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo de Gestión y Desarrollo del Talento Humano Unal.	Revisión con la U Nal, de las temáticas y alcance de los contenidos del diplomado.
Octubre	23/10/2025	Revisión Mapa de Aseguramiento	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Planeación	Revisión Mapa de Aseguramiento
Octubre	24/10/2025	Oferta de servicios FENASCOL	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo de Innovación FENASCOL	Oferta de servicios FENASCOL

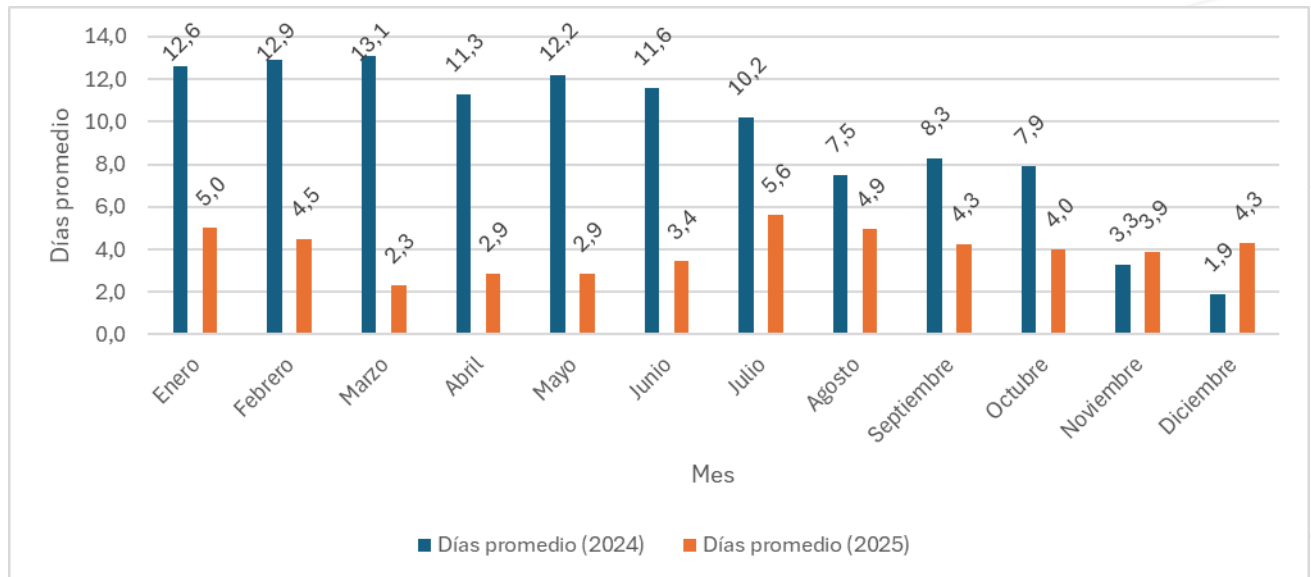
Informe trimestral de articulación interna Grupo de Relacionamento con el Ciudadano				
Mes	Fecha	Temática de la reunión	Actores-Participantes	Observaciones
Octubre	24/10/2025	Funcionamiento y Requerimientos de la Mesa de Ayuda	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Planeación	Funcionamiento y Requerimientos de la Mesa de Ayuda - Presencial
Noviembre	19/11/2025	Revisión TRD GRC	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Grupo Administrativo	
Noviembre	20/11/2025	Estudios Previos / Mesa de Ayuda	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Planeación Tecnología S- General.	Estudios Previos / Mesa de Ayuda
Noviembre	21/11/2025	Funcionamiento y Requerimientos de la Mesa de Ayuda	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Planeación Tecnología S- General.	Funcionamiento y Requerimientos de la Mesa de Ayuda
Noviembre	24/11/2025	Taller interno Comunicación GRC	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Taller interno Comunicación GRC junto con GGDTH
Diciembre	1/12/2025	Socialización SIEMPLEA Ministerio- UAESPE	Toda la entidad	Con el fin de presentar los avances y estado del SIEMPLEA, se convoca a reunión para retroalimentar las inquietudes que se tienen al respecto.
Diciembre	9/12/2025	Socialización Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	
Diciembre	19/12/2025	Racionalización de trámites	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano Planeación	

Fuente: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Como parte del fortalecimiento de capacidades de las y los servidores del Grupo de Relacionamiento 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 Relacionamiento 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 Relacionamiento 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.

8. CONCLUSIONES:

A partir del análisis detallado de la gestión realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre-diciembre), y en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se presentan las siguientes conclusiones estratégicas:

1. Predominancia de canales digitales y comportamiento de la demanda: Se evidencia una clara preferencia de la ciudadanía por los canales no presenciales, consolidando al Chat Web (1.827 interacciones) y al canal Telefónico (1.424 llamadas) como los principales medios de contacto, superando ampliamente al canal presencial que registró 103 atenciones. Si bien se observó una disminución general en el volumen de interacciones respecto al trimestre anterior (julio-septiembre) y una reducción del 24% en el canal telefónico, la alta demanda digital exige continuar fortaleciendo la infraestructura tecnológica y la capacidad de respuesta inmediata de los equipos de primer nivel.

2. Eficiencia operativa y mejora en los tiempos de respuesta: Uno de los logros más significativos del periodo es la optimización en la oportunidad de la respuesta. El promedio de tiempo de respuesta a las PQRSDF se redujo a 4,3 días en el cierre de 2025, una mejora sustancial frente a los 8,3 días registrados en 2024. Este indicador demuestra la efectividad de las acciones de fortalecimiento de capacidades de los servidores y la actualización del acervo documental, cumpliendo con los principios de celeridad y eficacia administrativa propios del MIPG.

3. Resolución efectiva en el primer contacto: El modelo de atención por niveles ha demostrado ser altamente eficiente. El 85,1% de las peticiones recibidas por correo electrónico y formulario web fueron resueltas en el Primer Nivel de Servicio por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, sin necesidad de traslados internos. Esto no solo descongestiona a las áreas misionales (Segundo Nivel), sino que garantiza una atención más rápida al ciudadano, reservando el escalamiento solo para el 14,9% de casos que requieren conceptos técnicos, jurídicos o estratégicos complejos.

4. Recurrencia de temáticas tecnológicas y la transición a SIEMPLEA: Existe un patrón marcado en las solicitudes transversales a todos los canales: el restablecimiento de contraseñas y el soporte al Sistema de Información (SISE) continúan siendo las tipologías más reiteradas, representando, por ejemplo, el 40% de las llamadas telefónicas y el 22,2% de los chats. Frente a esto, la articulación con la Dirección General y la Subdirección de Tecnología para la implementación del nuevo sistema SIEMPLEA resulta crítica. Las acciones pedagógicas y de lenguaje claro implementadas son pasos correctos, pero la alta incidencia sugiere que la usabilidad del sistema sigue siendo un reto central para la experiencia del usuario.

5. Caracterización demográfica y enfoque de género: El análisis de los datos revela una importante brecha de género en la búsqueda de servicios de empleo e información, donde el 65,8% de las solicitantes fueron mujeres frente a un 34,2% de hombres. Este hallazgo es un insumo valioso para que la Subdirección de Promoción y otras áreas misionales diseñen estrategias de empleabilidad con enfoque diferencial. Asimismo, la concentración de peticiones en Bogotá, Antioquia y Cundinamarca (44,3% del total) sugiere la necesidad de reforzar la estrategia de territorialización del servicio en otras regiones.

6. Percepción ciudadana y oportunidades de mejora: La implementación del nuevo instrumento de medición de satisfacción ha permitido identificar que, si bien el 64% de los ciudadanos considera que su solicitud fue resuelta, existe un 36% que percibe lo contrario. Las recomendaciones de los usuarios se centran en mejorar

la atención y la agilidad. Por tanto, el reto para la vigencia 2026 será cerrar la brecha entre la respuesta formal (que es rápida) y la solución de fondo percibida por el ciudadano, asegurando que la respuesta no solo sea oportuna, sino que satisfaga integralmente la necesidad de información o servicio.

7. Articulación Institucional como eje transversal: Finalmente, se destaca la gestión proactiva de la Secretaría General para articularse con otras dependencias (Planeación, Tecnología, Talento Humano) a través de mesas de trabajo y talleres. Esta sinergia es fundamental para abordar temas críticos como el daño antijurídico, la racionalización de trámites y la apropiación del nuevo sistema de información, validando que el servicio al ciudadano no es una tarea aislada, sino un proceso transversal que impacta toda la cadena de valor de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Sergio A. Rincón Velandia Coordinador Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	María Eugenia Dueñas Peralta Profesional Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	Javier Muricio García Quiroz Secretario General