

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE
EMPLEO
PARA MEJORAR LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**

2022-2023

PAULA HERRERA IDÁRRAGA

Directora General

ANA MARÍA ALMARIO

Secretaria General

SERGIO RINCÓN

Subdirector Encargado de Promoción

FREDYS SIMANCA

Subdirector de Desarrollo y Tecnología

MARY MONTOYA

Subdirectora de Administración y Seguimiento

NATALIA LOZANO SIERRA

Asesor de Planeación

NATHALIA BARRIOS

Asesor Jurídico

ALEJANDRA TORRES

Asesor Comunicaciones

JUAN MANUEL BELLO JARAMILLO

Asesor Control Interno

Actualizado por: **Marcela Mesa – Grupo de planeación**

Bogotá, julio de 2023

Contenido

Introducción	5
ASPECTOS GENERALES	6
1.1 Alcance	6
1.2 Objetivo General	6
1.3 Objetivos específicos	6
1.4 Tipología de grupos de valor	6
2. Fuentes y variables usadas en el proceso de caracterización.....	7
2.1 Informe PQRSD	8
2.2 Campaña de caracterización #LeAportaValor.....	8
3. Metodología usada en el proceso de caracterización	8
3.1 Metodología para Informe PQRSD y recomendaciones de mejora	9
3.2 Metodología para campaña de caracterización #LeAportaValor	9
3.3 Caracterización de competencias más demandadas por empleadores en Bogotá.....	9
4. Resultados del proceso de caracterización	10
4.1 Resultados de caracterización a partir del Informe PQRSD	10
4.1.1 Geográfica – departamento/ubicación en las recomendaciones de mejora:	10
4.1.2 Características del usuario en las recomendaciones de mejora.....	11
4.1.3 Peticiones principales ciudades	11
4.1.4 Canal de comunicación:	12
4.1.5 Requerimientos de información	13
4.1.6 Tipificación por género	13
5. Resultados de caracterización a partir de campaña #LeAportaValor	14
5.1 Generalidades.....	14
5.2 Geográfica – departamento/ubicación	15
5.3 Relación con el Servicio Público de Empleo.....	16
5.4 Interacción con los servicios de la Unidad en el último año:	17
5.5 Interés en materia de participación ciudadana	17
5.6 Interés en materia de acceso a información	18
5.7 Medio/canal de preferencia para acceder a información	18
5.8 Interés en materia de integridad:	19
5.9 Interés en materia de gestión del conocimiento y la innovación.....	19
6. Caracterización sector laboral.....	20
6.1 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2021-2020	20
6.2 Tasa de desempleo según nivel educativo y sexo 2019	21
6.3 Tamaño de empresas registradas en el RUE en 2020.....	21
6.4 Distribución cantidad de micronegocios según situación en el empleo del propietario 2019-2021	22

6.5 Distribución cantidad de micronegocios según sexo del propietario	22
7. Caracterización de la orientación ocupacional	23
8. Recomendaciones	24

Introducción

La Unidad del Servicio Público de Empleo ha adoptado actualmente el enfoque de Estado Abierto en su gestión; pasando de una gestión “para” a una gestión “con” los grupos de valor. Por ello, y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los grupos de valor institucionales: prestadores, empresas y ciudadanía, son un actor clave, aliado, en la generación de valor público y el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

El presente informe describe los resultados del ejercicio de caracterización de los grupos de valor institucionales, atendiendo a la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, especialmente en lo referente a las políticas de Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana y Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Este documento, desarrollado en el marco de la estrategia de rendición de cuentas de la Unidad del SPE, describe el proceso de caracterización adelantado, la metodología seleccionada y los resultados obtenidos con miras a mejorar la relación de la entidad con sus grupos de valor institucionales y a orientar la toma de decisiones con fundamento en evidencia. Finalmente, la base de este documentó se elaboró en el año 2021 y se realizaron algunos ajustes en el documento para el año 2023; para el año 2023, se llevó a cabo una actualización a la información sobre PQRSD.

ASPECTOS GENERALES

1.1 Alcance

Identificar los grupos de interés de la Unidad Especial Administrativa del Servicio Público de Empleo interesados en participar en la gestión institucional y recibir los productos y servicios de la entidad.

Este informe le permitirá a La Unidad del SPE continuar con el proceso de mejora continua de su portafolio de productos y servicios, así como desarrollar estrategias de transparencia, atención al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y gestión del conocimiento acordes con los requerimientos de los grupos de valor institucionales.

1.2 Objetivo General

Sistematizar, analizar y presentar los datos asociados a las características de los grupos de valor de la Unidad del SPE para una adecuada toma de decisiones basada en evidencias.

1.3 Objetivos específicos

- Señalar las generalidades de las características de los prestadores del SPE como principal grupo de valor institucional.
- Identificar las variables pertinentes para la caracterización de los grupos de valor diferentes a los prestadores del SPE.
- Analizar y visualizar las variables dentro de cada uno de los campos de acción del informe de caracterización. Justificar de manera descriptiva y diagnóstica cada una de las variables identificadas.
- Conceptuar y socializar los resultados a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de que se tomen acciones de mejora en la gestión.

1.4 Tipología de grupos de valor

La Unidad del SPE tiene como principal grupo de valor a los prestadores del servicio público de empleo; empero, también cuenta con empresas y ciudadanos, especialmente buscadores de empleo, como grupos de valor institucionales. A continuación, se presenta una breve descripción de los principales grupos de valor:

- **Prestadores públicos:** son las personas jurídicas que prestan servicios de gestión y colocación de empleo haciendo uso de recursos del Estado.
- **Prestadores privados:** son las personas jurídicas que ofrecen servicios de gestión y colocación de empleo percibiendo o no un lucro por el desarrollo de estas actividades.
- **Agencias de gestión y colocación de empleo:** Se entiende por agencias de gestión y colocación de empleo las personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que ejercen actividades de gestión y colocación de empleo en el territorio nacional. Las agencias de gestión y colocación de empleo ofrecen los

servicios a toda la población en general.

- **Bolsas de empleo:** Se entiende por bolsa de empleo, la persona jurídica sin ánimo de lucro que presta servicios de gestión y colocación para un grupo específico de oferentes con los que tiene una relación particular.
- **Agencia privada lucrativa:** personas jurídicas que tienen entre sus objetivos la prestación del servicio de colocación percibiendo una utilidad.
- **Agencia privada no lucrativa:** personas jurídicas que tienen entre sus objetivos la prestación del servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad.
- **Agencias de empleo de Cajas Compensación Familiar:** surgen a partir de la creación del mecanismo de protección al cesante, ofreciendo servicios de gestión y colocación de empleo a toda la población en general, sin ejercer cobros por los servicios básicos a los oferentes y demandantes.
- **Agencias de empleo de Entes Territoriales:** Hace referencia a las agencias operadas por entidades territoriales. (Alcaldías y Gobernaciones) sin ejercer cobros por los servicios básicos a los oferentes y demandantes.
- **Agencia Pública de Empleo SENA:** presta un servicio de intermediación laboral público, gratuito, indiscriminado y sin intermediarios, para que los colombianos puedan participar de una oportunidad de empleo y los empresarios encuentren el talento humano que requieren para ocupar sus vacantes.
- **Empresas:** disponen de las plazas laborales vacantes que se ofertan a través del SPE
- **Ciudadanos:** son todas aquellas personas que, actuando como sujetos de derechos, buscan empleo y/o manifiestan interés en la labor de la Unidad del SPE.

Para conocer el listado actual de prestadores autorizados, se puede consultar:

<https://www.serviciodeempleo.gov.co/busca-empleo/puntos-atencion>

2. FUENTES Y VARIABLES USADAS EN EL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Este informe se nutre de información proveniente de dos fuentes:

- El informe de PQRS del segundo semestre del año 2023 que contiene 40 registros utilizados. Adicionalmente, se incluyen algunos datos derivados de las recomendaciones de mejora recibidas a lo largo del último trimestre, las cuales se representan en interacciones con diferentes usuarios a lo largo del país.
- Se siguen teniendo en cuenta los resultados de la campaña de caracterización #LeAportaValor adelantada del 7 al 31 de octubre de 2020 en coordinación con la iniciativa Urna de Cristal de Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; esta campaña tuvo un resultado destacado de 143.513 interacciones con grupos de valor.

A partir de una revisión de la información contenida en las dos fuentes mencionadas, y haciendo uso de La guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación, se identificaron un conjunto de variables para el desarrollo del presente informe, logrando así brindar una adecuada orientación a las dependencias técnicas en el deber ser de la administración pública orientada a los grupos de valor. A continuación, se presentan las variables analizadas discriminadas por cada fuente de información analizada:

2.1 Informe PQRSD

- 2.1.1 **Geográfica – departamento/ubicación en las recomendaciones de mejora:** esta variable permitió realizar un análisis del origen geográfico de la población que presenta recomendaciones de mejora
- 2.1.2 **Características del usuario en las recomendaciones de mejora:** permite observar si son usuarios en búsqueda de empleo, prestadores, proveedores de servicios o si comparten varias de estas características.
- 2.1.3 **Peticiones principales ciudades:** En esta variable se puede contrastar la ubicación geográficas respecto a las PQRSD, y de esta manera, complementar la tipificación de la ubicación respecto a las propuestas de mejora.
- 2.1.4 **Canal de comunicación:** Medio por el cual son recibidas las PQRSD
- 2.1.5 **Requerimientos de información:** Se trata de las principales temáticas que son consultadas por parte de los usuarios, en esta variable se puede identificar la orientación de los requerimientos de información, los cuales se asocian a temas como hojas de vida, información de la Unidad, temas técnicos como restablecimientos de contraseñas, entre otros.
- 2.1.6 **Tipificación por género:** Caracteriza el género de los usuarios con los que interactúa la Unidad, estos pueden ser masculino, femenino o empresas.

2.2 Campaña de caracterización #LeAportaValor

- 2.1.7 **Geográfica – departamento/ubicación:** esta variable permitió realizar un análisis del origen geográfico de la población que participó en la campaña #LeAportaValor.
- 2.1.8 **Relación con el Servicio Público de Empleo:** fue importante establecer la naturaleza de la relación que tiene la persona que participó de la campaña en relación con el servicio público de empleo; conocer si es o fue un oferente/demandante de empleo, un proveedor, etc.
- 2.1.9 **Interacción con los servicios de la Unidad en el último año:** esta variable permitió conocer si cada participante había hecho o no uso de los servicios de la Unidad del SPE en el último año.
- 2.1.10 **Interés en materia de participación ciudadana:** esta variable indicó las acciones en las que cada participante manifestó interés en participar o aportar comentarios e ideas para el Servicio Público de Empleo.
- 2.1.11 **Interés en materia de acceso a información:** permitió conocer aquella información en propiedad de la Unidad del SPE que es más demandada por sus grupos de valor.
- 2.1.12 **Medio/canal de preferencia para acceder a información:** si bien es necesario conocer la información que representan un interés para los grupos de valor, también es preciso identificar los canales y medios que prefieren para acceder a esta.
- 2.1.13 **Interés en materia de integridad:** permitió conocer la información que, bajo consideración de los participantes, debería estar publicada en la página web institucional en materia de integridad.
- 2.1.14 **Interés en materia de gestión del conocimiento y la innovación:** esta variable señaló aquellos espacios que representan un interés para los grupos de valor en relación con acciones de ideación y co-creación.
- 2.1.15 **Propuestas e ideas:** el ejercicio de caracterización incluyó un mecanismo de recolección de observaciones, propuestas y recomendaciones de los participantes a la Unidad del SPE, específicamente en lo concerniente al desarrollo de acciones de participación ciudadana y de gestión del conocimiento y la Innovación.

3. METODOLOGÍA USADA EN EL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Este informe utiliza dos metodologías diferenciadas por cada fuente de información y conjunto de variables. A continuación, se

describe de forma general cada metodología empleada:

3.1 Metodología para Informe PQRSD y recomendaciones de mejora

Para esta fuente de datos se empleó un análisis de variables simple, a partir de un ejercicio de agrupación y conteo de repetición de respuesta de cada registro del informe de PQRSD proporcionado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad del SPE. Adicionalmente, se incluyen algunos datos relevantes asociados a las recomendaciones de mejora recibidas vía web, en ellas también se pueden identificar aspectos como región y características de quién envía la información.

3.2 Metodología para campaña de caracterización #LeAportaValor

La campaña #LeAportaValor fue impulsada con ayuda de la iniciativa Urna de Cristal del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; a continuación, se describen los principales hitos desarrollados:

- Levantamiento y depuración de las bases de datos de usuarios de los servicios de la Unidad del SPE mediante datos abiertos del Sistema de Información del Servicio de Empleo SISE.
- Reunión de alta dirección para establecer requerimientos de la campaña
- Prediseño de campaña desde la Unidad del SPE y envío de la propuesta al equipo de Urna de Cristal Construcción de propuesta final de campaña por parte de Urna de Cristal a través del foco en 5 ejes: notas web, redes sociales, formulario electrónico (Typeform), boletín electrónico y mensajes de texto.
- Desarrollo de la campaña del 7 al 31 de octubre de 2020 utilizando de forma integrada las diferentes plataformas de gobierno.
- Procesamiento y análisis de resultados

3.3 Caracterización de competencias más demandadas por empleadores en Bogotá

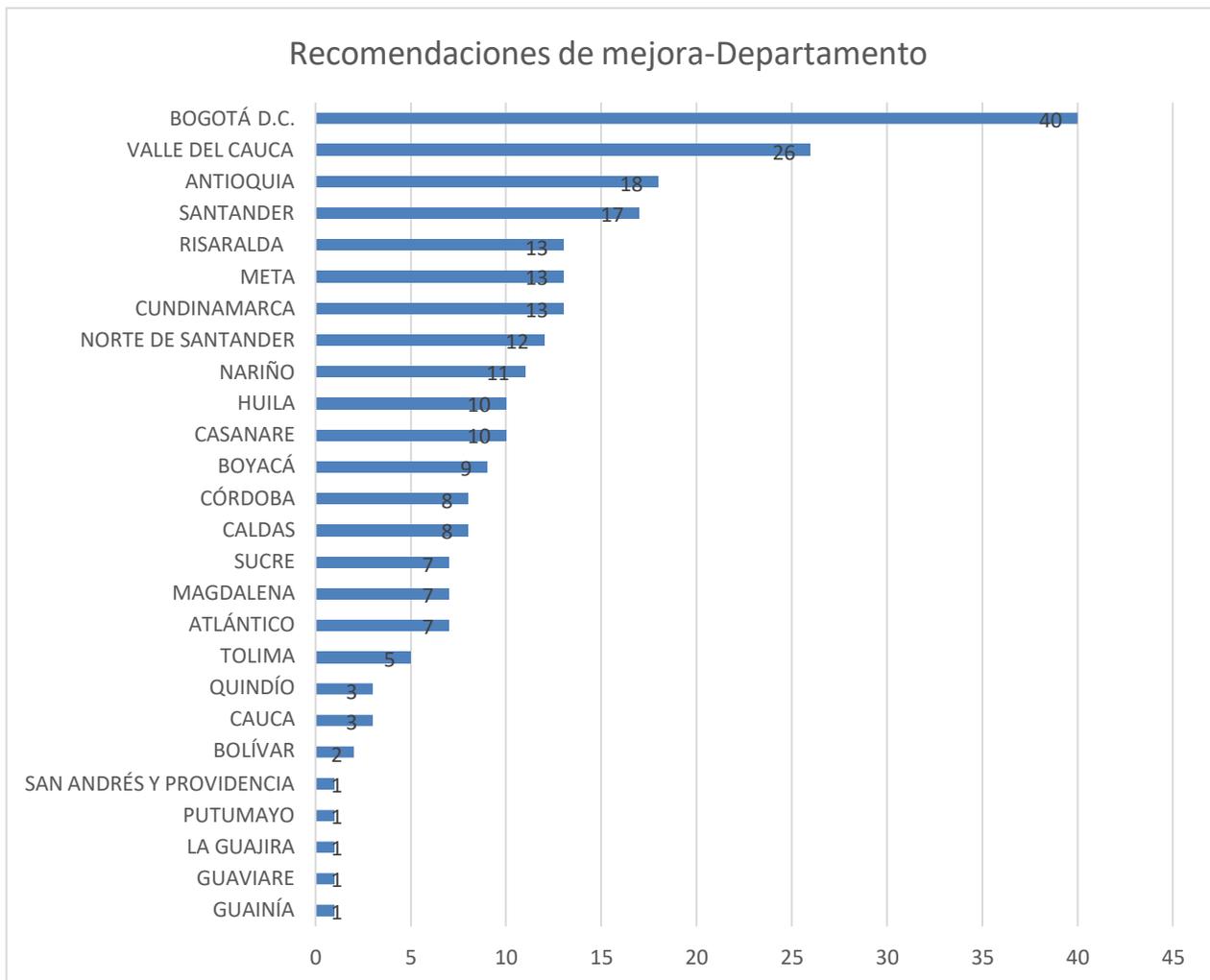
Se trata de un ejercicio que tiene como objetivo identificar las competencias transversales y digitales más solicitadas por los potenciales empleadores en Bogotá, con el ánimo de poner a disposición de los prestadores del SPE, buscadores de empleo y de todo aquel interesado, información que puede facilitar la adecuada consecución de un empleo en este territorio. Se presentan entonces las competencias transversales y competencias digitales más demandadas por los empleadores.

4. RESULTADOS DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Este informe presenta resultados diferenciados por cada fuente de información y conjunto de variables. A continuación, se describen los resultados obtenidos por variable:

4.1 Resultados de caracterización a partir del Informe PQRSD

4.1.1 Geográfica – departamento/ubicación en las recomendaciones de mejora:



Se observa que las regiones con mayor participación son Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia y Santander respectivamente; asimismo, se destaca la participación de Risaralda, Meta y Cundinamarca. Hay una participación minoritaria de departamentos como Putumayo, La Guajira, Guaviare y Guainía, lo cual supone la necesidad de revisar el alcance que la Unidad tiene en estos territorios en términos de comunicación, transparencia y participación.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones son allegadas a la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo a través del formulario web publicado en la página de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co, link <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd> y a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co.

Atención PQRSDF 2 Segundo Trimestre de 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	550	754	774	2078	89.5
PETICIONES DE INFORMACIÓN	48	28	39	115	4.95
QUEJA	25	21	18	64	2.76
DENUNCIA	6	6	7	19	0.82
RECLAMO	5	7	6	18	0.78
ENTES DE CONTROL	3	5	4	12	0.52
CONSULTA EN MATERIA A SU CARGO	4	2	3	9	0.39
HABEAS DATA	1	2		3	0.13
SUGERENCIA	1	1	1	3	0.13
PETICIONES DE CONGRESISTAS		1		1	0.04
TOTAL	643	827	852	2322	100

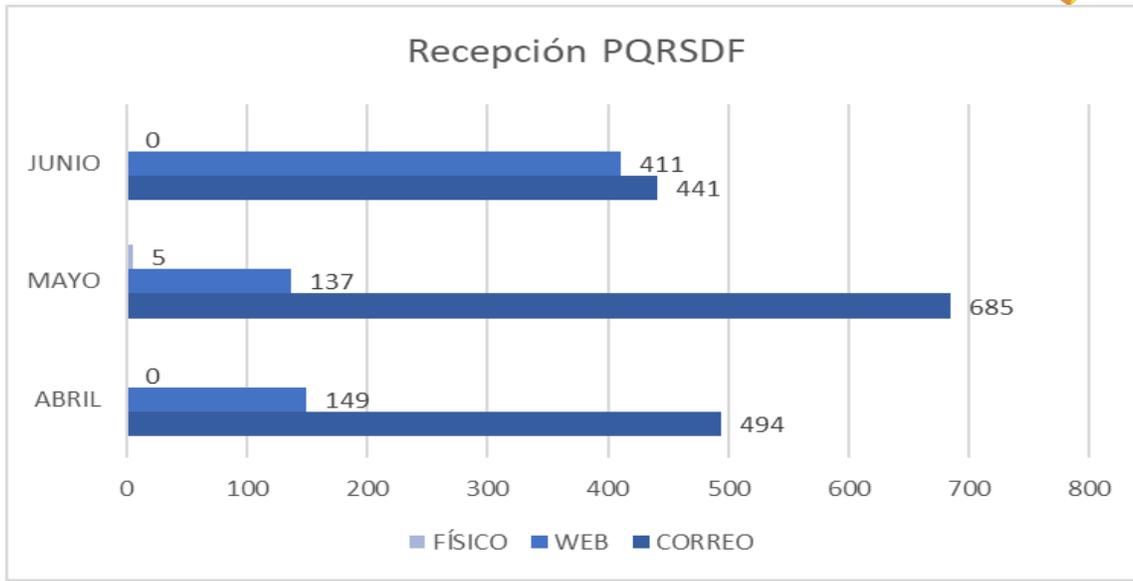
Gráfica 3 - Clasificación PQRSDF

Durante el trimestre comprendido entre los meses abril, mayo y junio de 2023 se recibió un total de 2322 solicitudes por parte de los usuarios de la Unidad del SPE.

El 89,5% de las solicitudes fueron peticiones, lo que indica que las solicitudes hacen referencia a información de trámites o servicios con relación a la ruta de empleabilidad; la siguiente clasificación es peticiones de información en la cual se encuentran las solicitudes de certificado de inscripción, envío de resoluciones y restablecimiento de contraseña.

Las quejas tuvieron un porcentaje del 2,76%, generalmente estas hacen alusión al servicio prestado por algunos prestadores; las demás variables presentan un porcentaje inferior con respecto al total considerado.

Canal de Recepción de PQRSDF



Gráfica 4 - Canal de Recepción PQRSDF

De acuerdo con la información representada en la gráfica No 4, el canal de recepción de PQRSDF más usado por los usuarios durante el segundo trimestre de 2023, fue el correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co, el cual se encuentra publicado en la página web de la Unidad del SPE.

El segundo canal de recepción más usado por los ciudadanos es el formulario web, se ha evidenciado que los usuarios usan este medio en menor medida con relación al correo electrónico, ya que en el formulario web deben diligenciar algunos datos personales para enviar la solicitud.

Por otra parte, la radicación de peticiones de manera física tiene una baja participación con respecto al total, lo que indica que el usuario hace más uso de los medios digitales previstos por la unidad.

Tipificación PQRSDF en el 2 Segundo trimestre 2023

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE EMPLEO	203	301	448	952	41.00
RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA	135	116	120	371	15.98
MODIFICACIÓN HOJA DE VIDA	62	77	67	206	8.87
POSTULACIÓN A VACANTES	49	93	42	184	7.92
PETICIONES DE OTRA ÍNDOLE	31	58	28	117	5.04
ASESORÍA PARA PUBLICAR VACANTES	24	31	8	63	2.71
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	14	25	22	61	2.63
INFORMACIÓN DEL SPE	19	21	19	59	2.54
ESTADO DE LA VACANTE	10	15	24	49	2.11
OTROS	96	90	74	260	11.00
TOTAL	643	827	852	2322	100

Gráfica 5 - Tipificación PQRSDF

Las peticiones más frecuentes en el segundo trimestre de 2023 fueron: Solicitud de Empleo con un 41,00%, seguido por Restablecimiento de Contraseña con un 15,98% y Modificación de Hoja de Vida con un 8,87 %; las demás tipificaciones tienen una participación inferior al 10%.

La tipificación de solicitud de empleo es el tema más recurrente en las peticiones del usuario debido a nuestra misionalidad y a la divulgación a través de diferentes medios de las estrategias diseñadas por parte del Gobierno Nacional lideradas por el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en articulación con otras entidades.

5.1 PQRSDf por niveles

Al recibir las peticiones a través de correo electrónico o formulario web, el equipo de Relación con el Ciudadano analiza cada una de ellas para identificar si el derecho de petición es catalogado de nivel 1 o de nivel 2; los derechos de petición nivel 1 son respondidos por el equipo de Relación con el ciudadano, mientras que los derechos de petición de nivel 2 son canalizadas a las diferentes áreas de la Unidad del SPE para emitir una respuesta al usuario basada en la competencia de cada una de ellas, lo anterior, según lo establecido en el protocolo de Relación con el Ciudadano.

Por otra parte, las peticiones que no son competencia de la Unidad del Servicio Público de empleo son trasladadas a la entidad competente de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Relación de peticiones por áreas

TEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	617	793	813	2223	95.74
PROMOCIÓN	14	12	14	40	1.72
SECRETARÍA GENERAL	5	11	11	27	1.16
ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO	5	8	6	19	0.82
DIRECCIÓN GENERAL	1	2	6	9	0.39
DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	1	1	2	4	0.17
TOTAL	643	827	852	2322	100

Gráfica 6 - Niveles PQRSDf

En la gráfica denominada Niveles PQRSDf se puede observar que el equipo de Relación con el Ciudadano proporcionó respuesta al 95,74% de las peticiones que se recibió en el segundo trimestre de 2023.

Con respecto a las peticiones de 2 Nivel, la Subdirección de Promoción fue el área a la cual se le asignan más derechos de petición con una participación del 1,72%, esto debido a que los usuarios realizan consultas con relación estrategias de inclusión laboral de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

4.1.2 Canal de comunicación



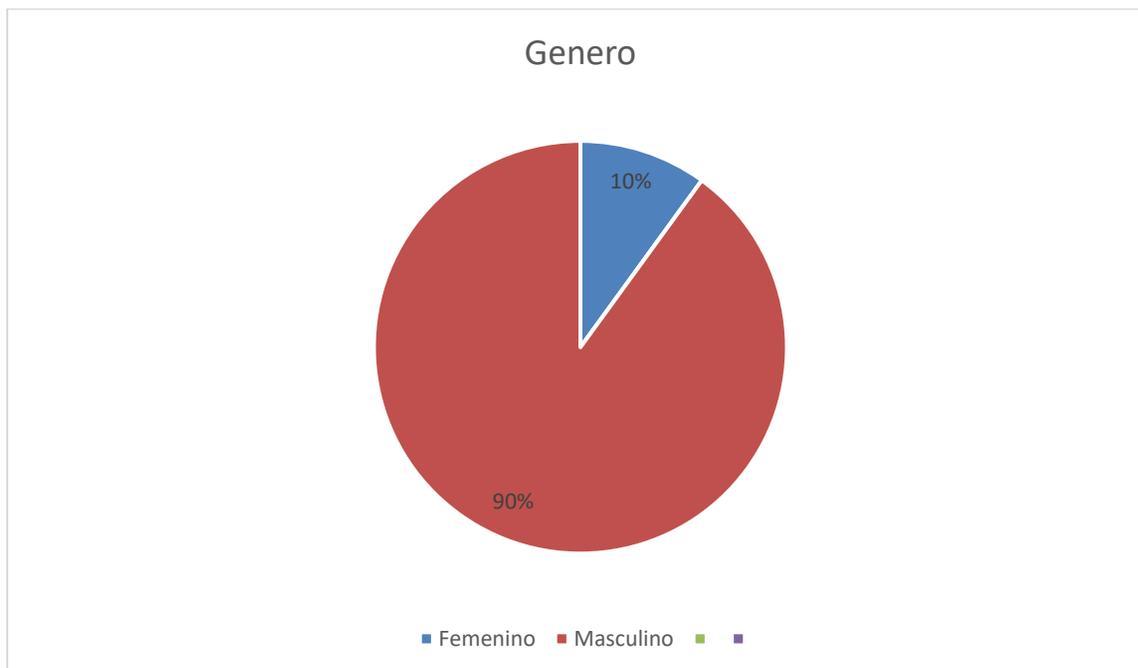
De un total de 1063 PQRSD, la mayoría de las interacciones se registraron vía correo con un total de 852, seguido de la Web con 211.

4.1.3 Requerimientos de información

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipo de identificación
Información del SPE	1
Información General de la pagina	1
Restablecimiento de contraseña	3
Solicitud de empleo	35
(en blanco)	
Total general	40

El grueso de los requerimientos de información se relaciona con solicitudes de empleo, con un 95% , lo cual concuerda que la caracterización de usuarios señalada más arriba, donde se señalaba que el grueso de estos obedece a buscadores de empleo. Seguidamente, se observa que también hay un porcentaje importante de requerimientos asociados con información del SPE, e información general de la página web de la Entidad.

4.1.4 Tipificación por género



En el primer semestre del 2023, el 10% de los usuarios que han generado interacciones son mujeres, un 10% más que usuarios de género masculina, lo constituye una tendencia en el relacionamiento con el ciudadano a través de los últimos años, pues durante 2019 y 2020 las mujeres también constituyeron la mayoría de las interacciones. Esto supone la necesidad de indagar la composición interna de las mujeres que acuden a la unidad, pues al interior de esta población se pueden encontrar otras características descriptivas que permitan tipificar los grupos de valor.

5. Resultados de caracterización a partir de campaña #LeAportaValor

5.1 Generalidades:

Campaña	#LeAportaValor
Entidad	Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo
Objetivo	Identificar el interés de los grupos de valor institucionales
Fecha	7 al 31 de octubre
Alcance total	575.164
Cantidad interacciones total	143.513
Total comentarios	148

La siguiente tabla resume el número de interacciones durante la campaña de forma desagregada por cada canal utilizado para llegar a los grupos de valor institucionales.

Actividad Urna de Cristal			
Medio	Total de alcance	Total de interacciones	Total de comentarios
Twitter	25.118	137	2
Facebook	3.238	20	-
Instagram	317	5	-
LinkedIn	86	3	-
SMS	110.882	110.882	-
Mailing	435.276	32.219	-
Formulario	247	247	146
Todos	575.164	143.513	148

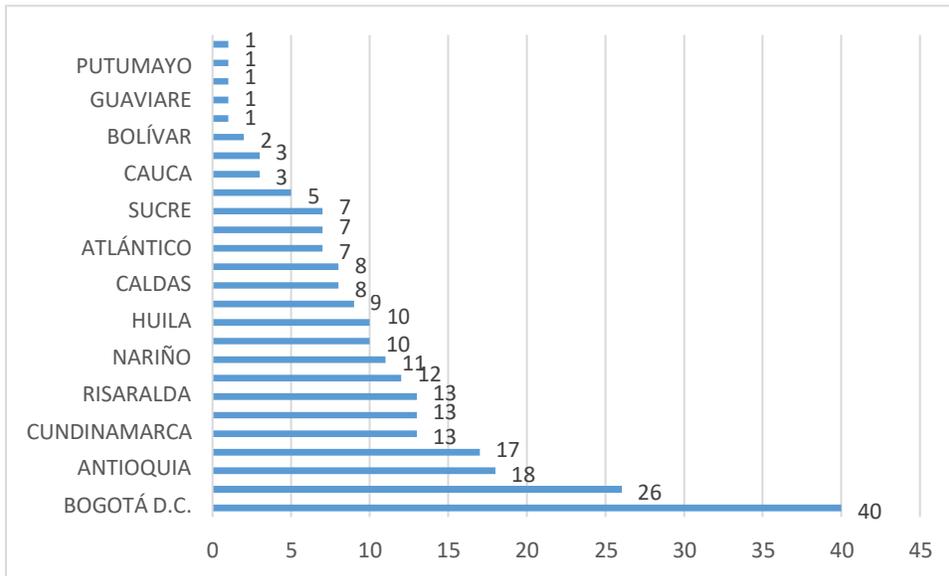
Otras entidades en Twitter		
Cuenta	Tweets	Interacciones
Superintendencia de Industria y Comercio	4	102
Gobernación del Meta	1	19
MinTrabajo	3	17
Gobernación Boyacá	3	13
Mindefensa	3	12



Jóvenes en Acción	1	10
Alcaldía de Mosquera	2	10
INM	1	8
DNDA	7	8
Alcaldía de Madrid	5	8
MinTransporte	3	7
Alcaldía de Cúcuta	2	7
SENA	1	7
Gobernación de Casanare	1	7
Alcaldía Envigado	2	5
Alcaldía de Carolina del Príncipe	2	4
Alcaldía de Yopal	3	4
Alcaldía de Acacías	1	3
Unidad del Servicio de Empleo #NosAcercaAlTrabajo	2	3
ICA Colombia	1	3
Alcaldía municipal de castilla la nueva	1	2
RTVC Colombia	1	2
Alcaldía, Mariquita	1	2
Ministerio del Deporte	1	1
Ministerio TIC	1	1
Caja Honor	1	0
Unidos Con Valores	2	0

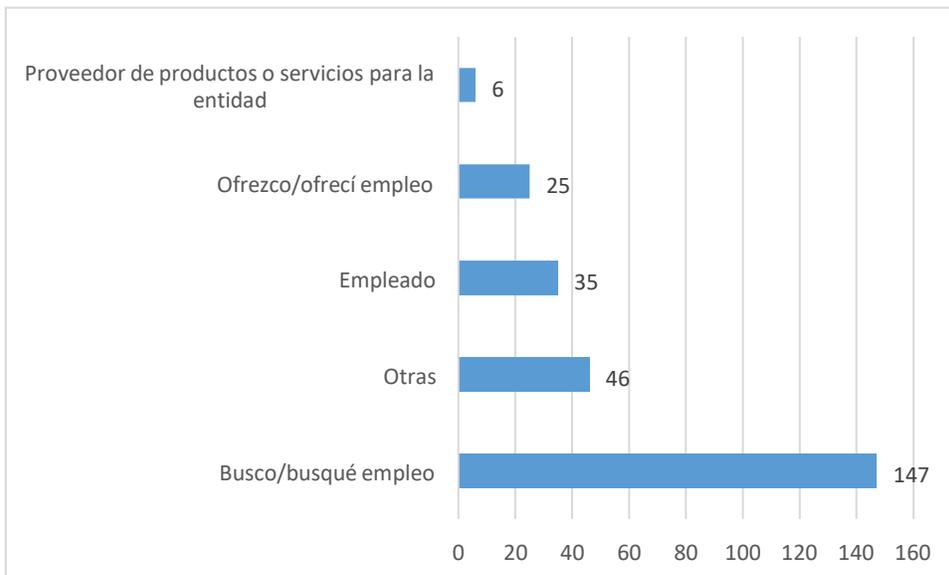
En los siguientes apartados se describen los resultados obtenidos a través de un formulario en línea que diligenciaron los participantes en la campaña:

5.2 Geográfica – departamento/ubicación:



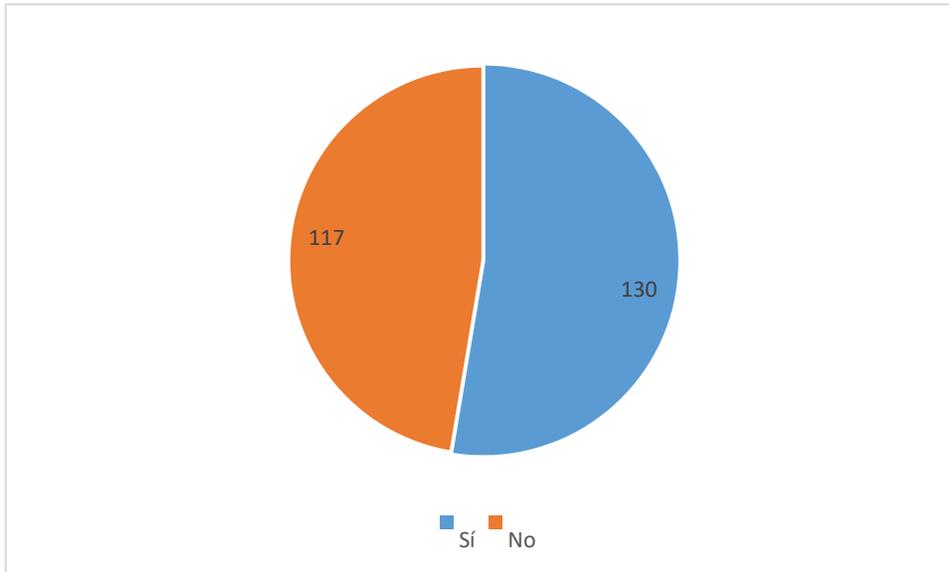
La mayor cantidad de personas que diligenciaron el formulario de caracterización corresponden a la ciudad de Bogotá, seguido por Antioquia, Cundinamarca, Risaralda y Nariño.

5.3 Relación con el Servicio Público de Empleo:



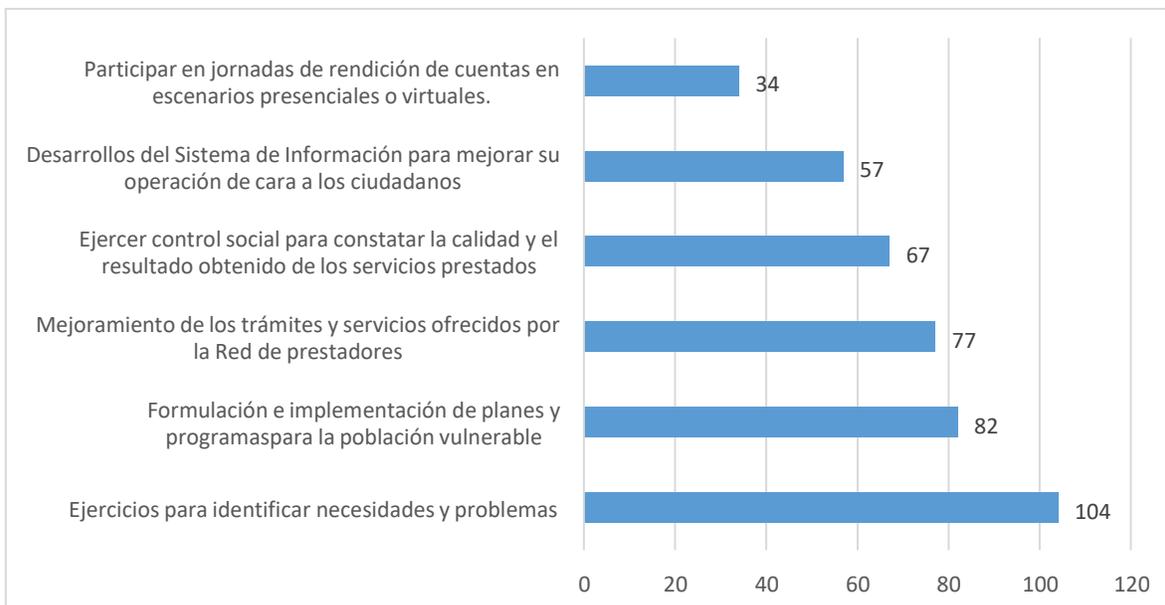
La mayor parte de personas que interactuaron dan razón de ser buscadores de empleo.

5.4 Interacción con los servicios de la Unidad en el último año:



De las personas que diligenciaron el formulario, más de la mitad manifestaron haber sido usuarias de los servicios de la Unidad del SPE en el último año; esto da razón de un 52,6%.

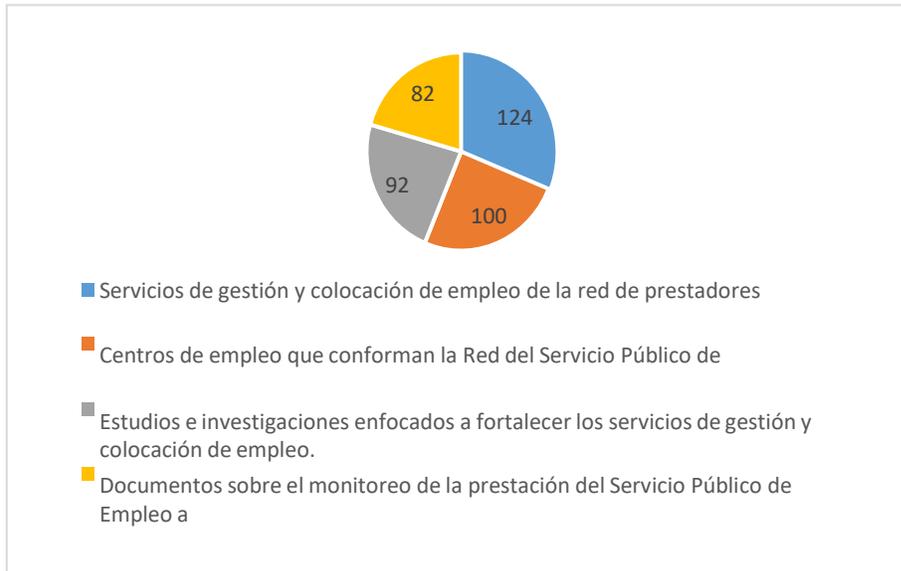
5.5 Interés en materia de participación ciudadana:



La mayor cantidad de personas que diligenciaron el formulario manifiesta interés en participar en ejercicios de identificación de necesidades y problemas, es decir, en la fase de diagnóstico de la gestión institucional; mientras que en lo que se manifiesta menor interés es en jornadas de rendición de cuentas. De forma adicional a este punto, se le solicitó a las personas que manifestaran su interés en ser invitados a espacios de participación el próximo año (2021), teniendo una respuesta afirmativa en el 89% de los participantes; de igual forma, se les pidió que registraran ideas para

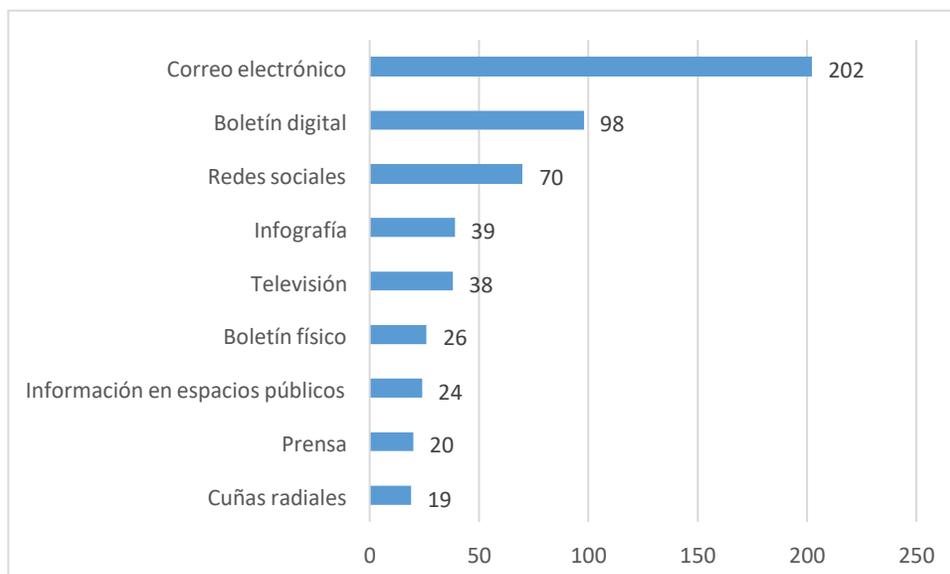
mejorar los espacios de participación ciudadana de la Unidad; estos resultados pueden verse en el **Anexo 2. Recomendaciones de mejora.**

5.6 Interés en materia de acceso a información:



En materia de interés de acceso a información, los participantes manifestaron un interés transversal en acceder a la información de la gestión de la Unidad del SPE, especialmente en lo referente a sus servicios de gestión y colocación de empleo de la red de prestadores.

5.7 Medio/canal de preferencia para acceder a información:



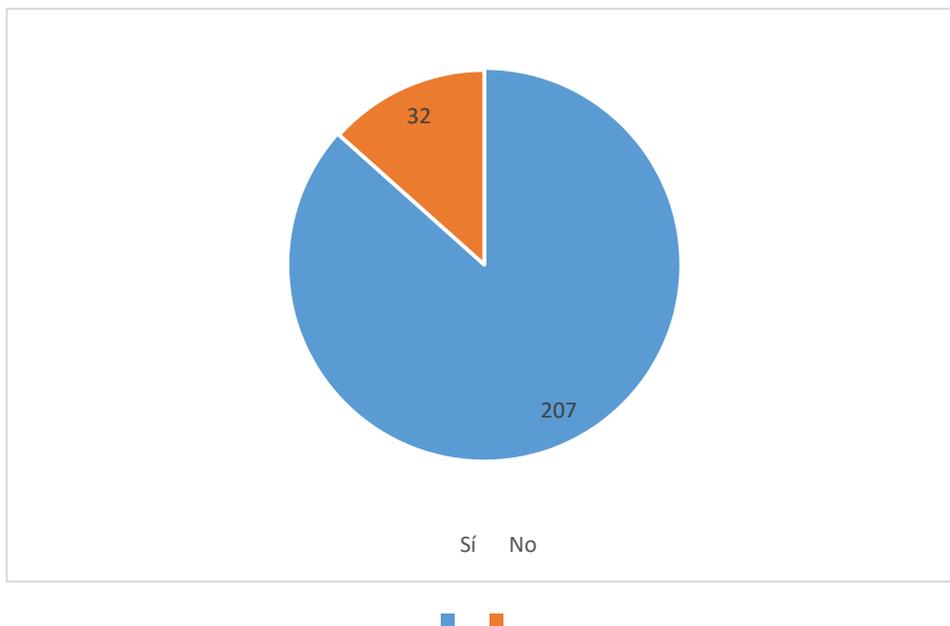
El mayor porcentaje de participantes desea recibir información de la Unidad del SPE a través de correo electrónico, manifestando así requerimientos estratégicos en materia de focalización de acciones de transparencia. De igual forma, es importante fortalecer un boletín digital y las redes sociales institucionales.

5.8 Interés en materia de integridad:



Las personas que diligenciaron el formulario, en su mayoría 73%, manifiesta interés en que la Unidad del SPE publique información relacionada con las acciones para promover los valores del servicio público en los servidores y contratistas de la institución.

5.9 Interés en materia de gestión del conocimiento y la innovación:



El 84% de las personas que participaron del ejercicio, manifiesta interés en participar en acciones de gestión del conocimiento y la innovación. De forma articulada a este punto, se indago por las propuestas que tenían los participantes para adelantar estos espacios de participación; estos resultados pueden ser consultados en el Anexo 2. **Recomendaciones de mejora.**

Propuestas e ideas: el ejercicio de caracterización incluyó un mecanismo de recolección de observaciones, propuestas y recomendaciones de los participantes a la Unidad del SPE, específicamente en lo concerniente al desarrollo de acciones de participación ciudadana y de gestión del conocimiento y la Innovación. Estos resultados pueden ser consultados en el **Anexo**

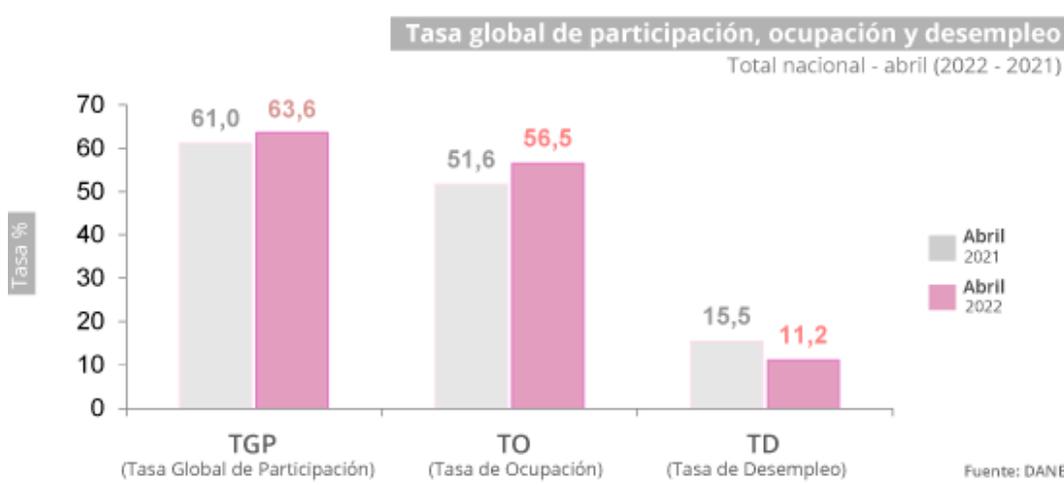
6. Caracterización sector laboral

En esta sección se muestran datos relevantes sobre el mercado laboral, estos se corresponden con investigaciones, principalmente del DANE, que apuntan a realizar una caracterización de la situación de empleabilidad nacional, relacionando así variables poblacionales como sexo con otras relacionadas a empleabilidad, específicamente con la participación de los micronegocios, pues, tal y como se verá, son estos los que tienen una mayor participación en el mercado laboral. Estos datos se consideran de vital importancia para la identificación de grupos de valor, pues así se obtiene una mayor comprensión de los usuarios naturales de los servicios de la Unidad.

6.1 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2021-2020

Región	Tasa de desempleo (%)		
	II semestre 2021 ^	II semestre 2020	Diferencia en p.p.
Bogotá D.C.	12,9	19,1	-6,2*
Pacífica	12,4	15,3	-2,9*
Central	12,2	15,7	-3,6*
Oriental	12,0	15,7	-3,7*
Caribe	10,8	12,3	-1,4*

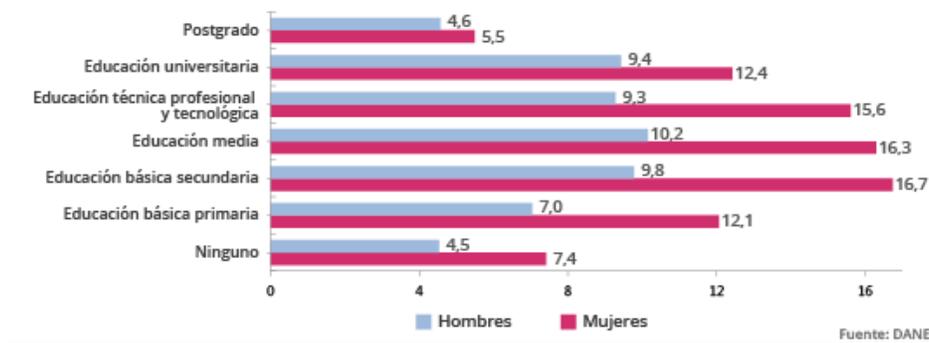
Fuente: DANE



Para el mes de abril de 2022, la tasa de desempleo fue 11,2%, la tasa global de participación 63,6% y la tasa de

ocupación 56,5%. En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 15,5%, 61,0% y 51,6%, respectivamente. En abril de 2022, la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 11,1%, la tasa global de participación 65,5% y la tasa de ocupación 58,2%. Para el mismo mes de 2021 estas tasas se ubicaron en 17,4%, 63,4% y 52,4%, respectivamente.

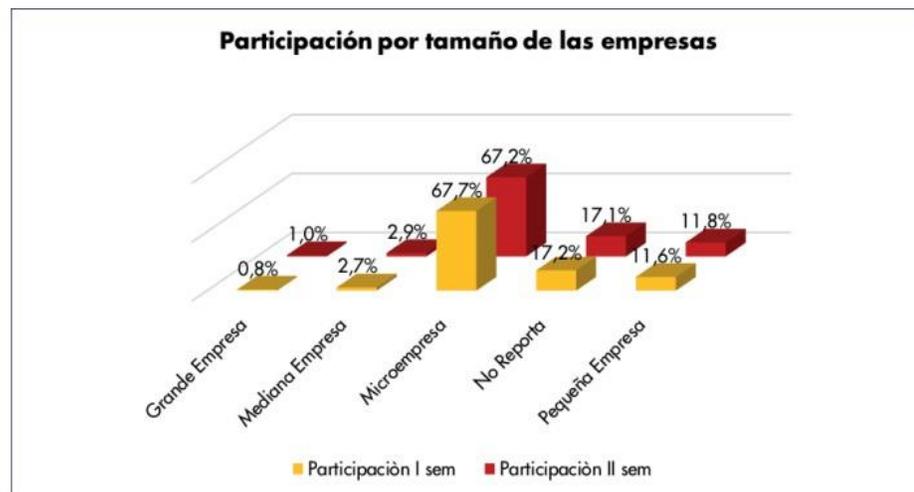
6.2 Tasa de desempleo según nivel educativo y sexo 2019



Fuente: DANE

Los últimos datos obtenidos en esta materia provienen del 2019, sin embargo, es notable que la tasa de desempleo es mayoritaria en mujeres de todos los niveles educativos, especialmente en aquellas cuya formación es básica secundaria con un 16.7%. En el caso de la población masculina, los mayores niveles de desempleo se presentan en la educación media, esto con 10.2%.

6.3 Tamaño de empresas registradas en el RUE en 2020



Fuente: Grupo de Estudio del Mercado Laboral - Subdirección de Administración y Seguimiento. Elaboración propia a partir de la información del RUE.

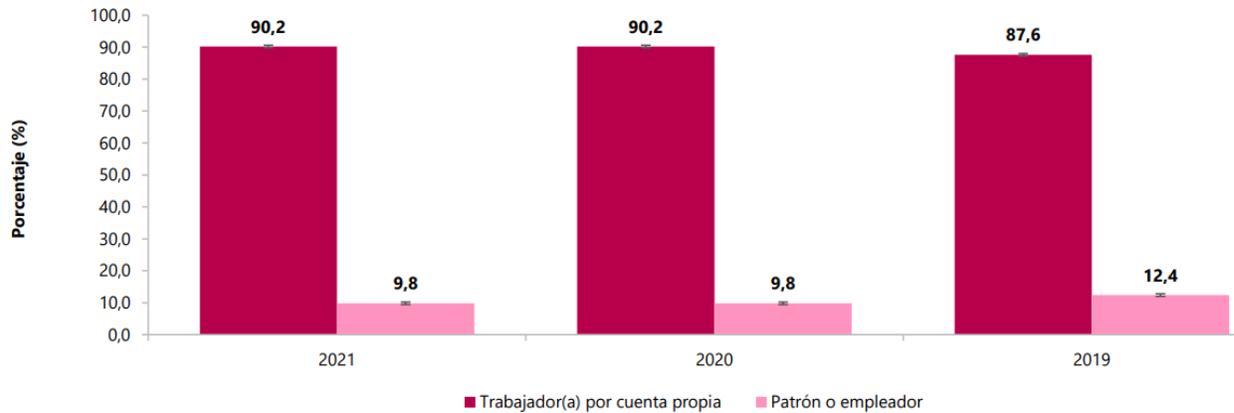
Esta gráfica muestra unos datos de vital importancia, pues tras la última medición, en 2020, se pudo observar que las microempresas representan el 67.2% del total de empresas a nivel nacional, seguidas por aquellas que no reportan información con un 17.1%. Dada la representatividad de las microempresas y micronegocios, a continuación, se presentan algunos datos relevantes para poder entender y caracterizar mejor el universo de ciudadanos que en ellas convergen.



6.4 Distribución cantidad de micronegocios según situación en el empleo del propietario 2019-2021

Situación en el empleo	2021			2020		2019
	Cantidad de micronegocios	2021/2020	2021/2019	Cantidad de micronegocios	2020/2019	Cantidad de micronegocios
Total	5.780.623	2,7	-4,1*	5.631.123	-6,5*	6.025.575
Patrón o empleador	566.435	2,6	-24,4*	551.824	-26,3*	748.844
Trabajador por cuenta propia	5.214.188	2,7	-1,2	5.079.299	-3,7	5.276.732

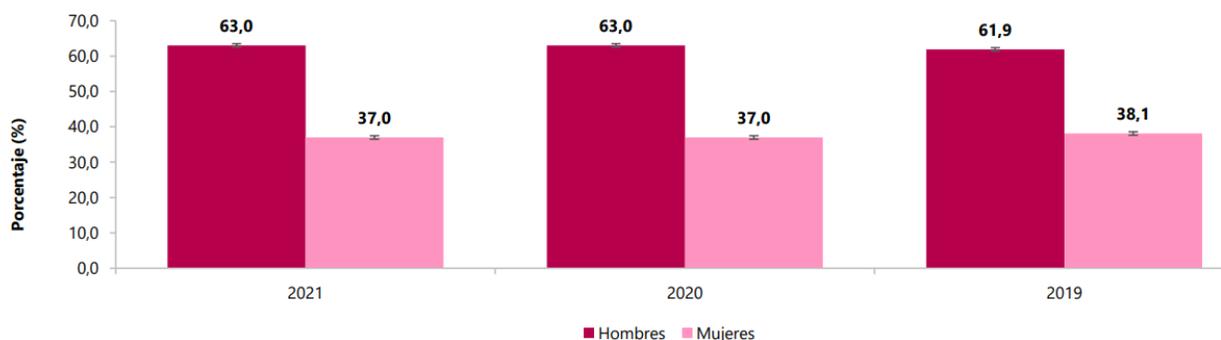
Fuente: DANE



Fuente: DANE

En los tres años de medición se mantuvo una constante cercana al 90% que manifiesta la condición de trabajadores por cuenta propia en las microempresas o micronegocios. En 2019 el 12.4% se identificaba como empleador; no obstante, este porcentaje cayó a un 9.8% que se ha mantenido durante las últimas dos vigencias.

6.5 Distribución cantidad de micronegocios según sexo del propietario

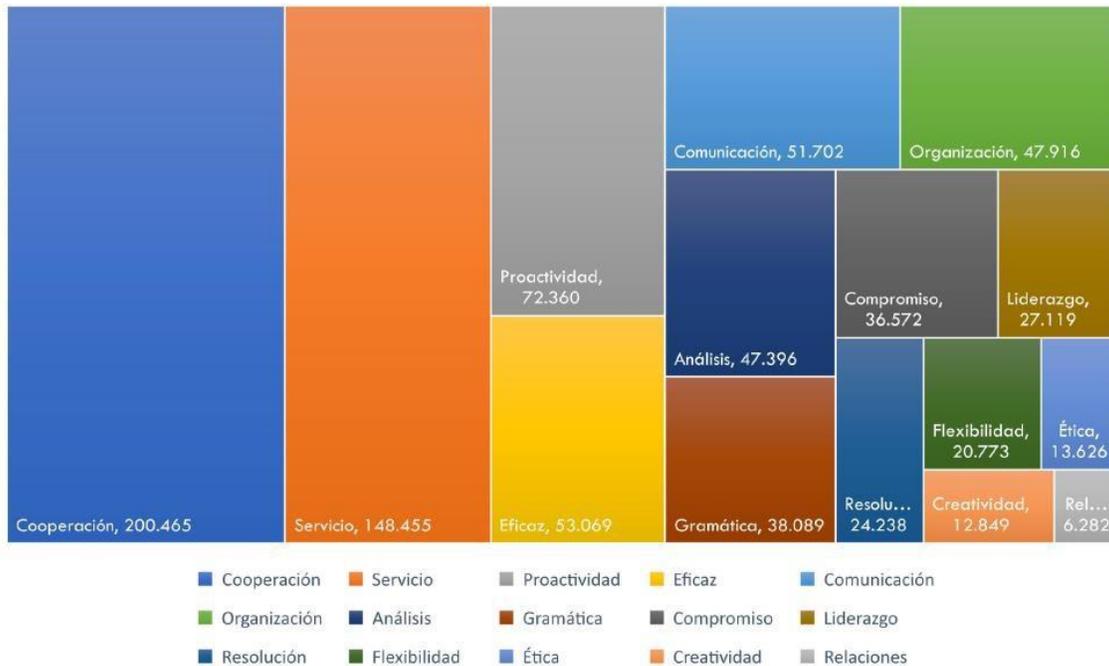


La mayoría de los propietarios de micronegocios son hombres, los cuales han oscilado entre un 61.9% y 63% en los últimos tres años. Si se revisan los datos anteriores se puede observar que las mujeres presentan una situación de mayor vulnerabilidad en lo que respecta a la empleabilidad y generación de empleo, de manera correlacional, es esta misma población la que ha reportado mayores interacciones con la Unidad.

7. Caracterización de la orientación ocupacional

El Grupo de Estudio del Mercado Laboral de la Unidad del SPE realizó la revisión de las competencias más demandadas por los empleadores del país. Este ejercicio se basa en la identificación de las competencias transversales y digitales más solicitadas por los potenciales empleadores en Bogotá. Esta información es importante para la caracterización de grupos de valor, pues permite identificar aquellas competencias más valoradas por los mismos, además de crear estrategias para que los buscadores de empleo puedan adquirir habilidades que les permiten acceder a ofertas laborales.

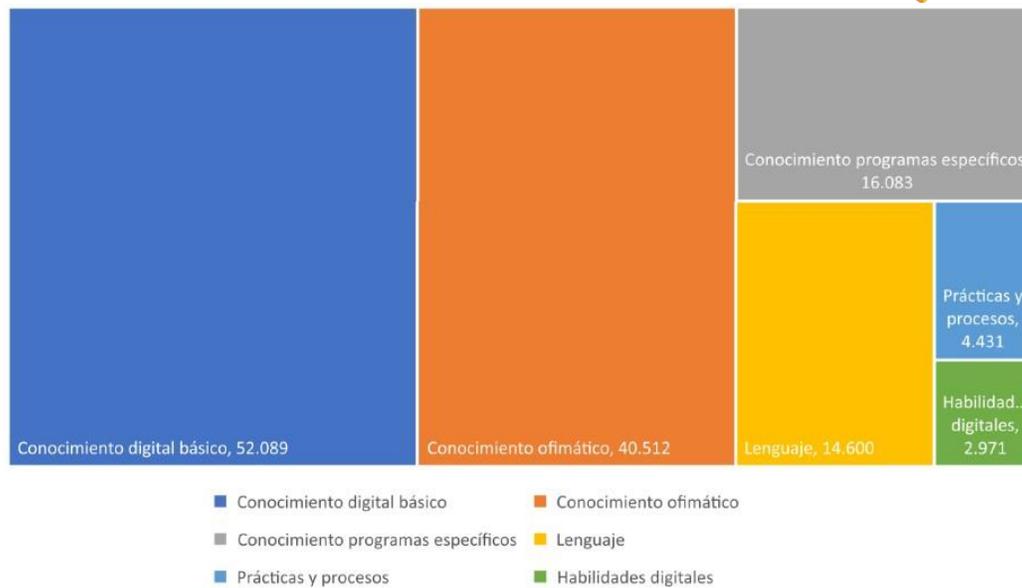
Competencias transversales y socioemocionales Bogotá



Fuente: Registro diario de ofertas laborales Unidad del SPE. Elaboración Grupo de Estudio del Mercado Laboral

Esta gráfica muestra que las competencias transversales más buscada por los empleadores son cooperación, servicio y proactividad. Asimismo, las competencias digitales más requeridas son las siguientes:

Competencias digitales Bogotá



Fuente: Registro diario de ofertas laborales Unidad del SPE. Elaboración Grupo de Estudio del Mercado Laboral

Esta clasificación fue elaborada por el Grupo de Estudio del Mercado Laboral, tomando las habilidades digitales más demandadas y agrupándolas en categorías asociadas. Así las cosas, conocimiento digital básico –la habilidad demandada– hace referencia a aquellas habilidades funcionales básicas necesarias para hacer un uso elemental de dispositivos digitales, aplicaciones en línea y el manejo de tecnologías de la información, pero de una manera muy general y sin hacer referencia al manejo de algún software o hardware específico.

Por otra parte, conocimiento ofimático es la segunda habilidad más requerida, la cual hace alusión a competencias relacionadas con la combinación de software y hardware que tiene la finalidad de automatizar, registrar de forma digital diferente información necesaria para llevar a cabo diferentes procesos de una manera adecuada como los son procesadores de texto, hojas de cálculo, sistemas operativos computadoras y el manejo de internet.

Habilidades como conocimiento en programas específicos y lenguajes resultan estar orientadas a conocimientos más particulares; por ejemplo, el manejo de programas como Photoshop y Adobe, o el conocimiento en lenguajes de programación como Java, Python, entre otros. Por otra parte, Habilidades digitales se enfoca en el desarrollo de nuevas tecnologías y sistemas de información, tales como Big Data, ciencia de datos, Blockchain, etc. Finalmente, prácticas y procesos está relacionada con procesos y prácticas que ayudan al desarrollo de buenas prácticas tendientes a las mejoras de estos; por ejemplo, Scrum: es un proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto.

8. Recomendaciones

A continuación, se presentan recomendaciones derivadas del ejercicio para las dependencias misionales de la Unidad del SPE:

- Si bien el grupo de valor principal de la Unidad son los prestadores del SPE, se invita a incluir de forma clara a la ciudadanía en general, especialmente a los buscadores de empleo, como grupo de valor de alta importancia.



- Se invita a las dependencias misionales a planear acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de su gestión, especialmente en temas relacionados con la fase de diagnóstico de necesidades y problemas.
- Los resultados del ejercicio sugieren la necesidad de desarrollar lineamientos estratégicos en materia de focalización de acciones de transparencia. De igual forma, es importante fortalecer un boletín digital y las redes sociales institucionales.
- Los participantes manifestaron interés en conocer lo que la entidad hace en materia de integridad; se sugiere adelantar acciones de publicación y divulgación de información en esta materia.
- Se recomiendan acciones de gestión del conocimiento y la innovación a través de ejercicios de cocreación e ideación que incluyan a los grupos de valor institucionales.
- Se ha observado que las mujeres tienden a participar e interactuar de forma mayoritaria con la Unidad, por lo que se hace necesario realizar una mayor caracterización de esta población, de manera que se puedan diseñar políticas o canales de comunicación más específicos o especializados.



El empleo
es de todos

Mintrabajo

En medio de la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional, la **Unidad del Servicio Público de empleo**, pese a que no lo puede hacer de manera presencial, continúa garantizando la atención a la ciudadanía a través de **tres canales:**



TELEFÓNICO (CEL.): 318 782 8615



VIRTUAL: Las PQRSD están habilitadas las **24 horas**



CHAT: Por medio de la página de la entidad de **8:00 a. m. a 4:00 p. m.**



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

**NOS ACERCA AL
--TRABAJO--**