



Servicio Público
de Empleo

RED DE PRESTADORES

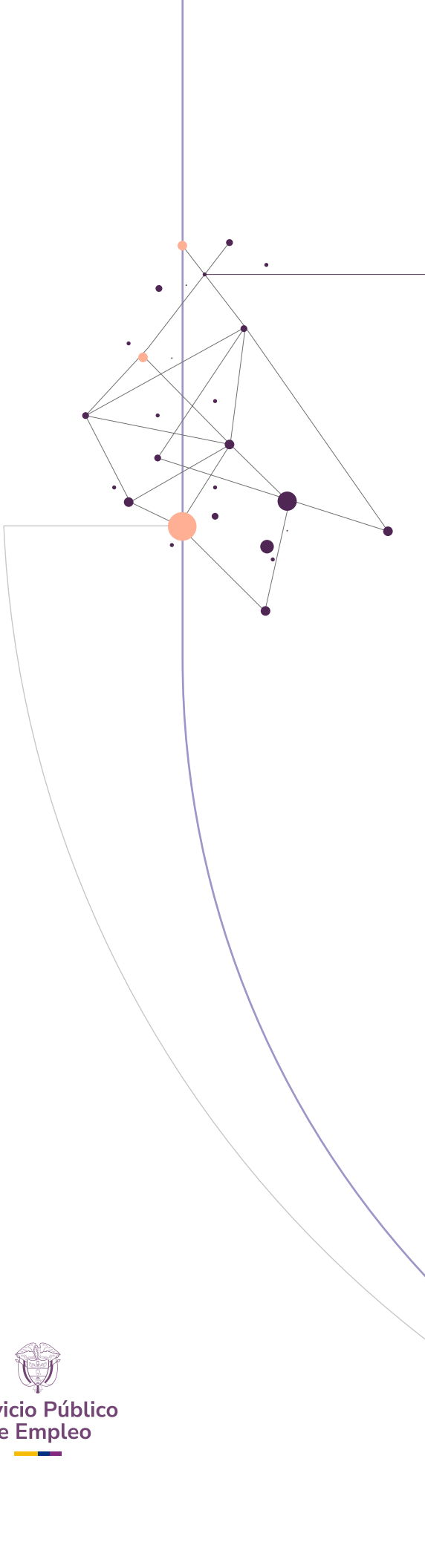
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:

PANORAMA Y DESAFÍOS



Conectando
talento y
construyendo
oportunidades

FEBRERO 2025



RED DE PRESTADORES

DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: PANORAMA Y DESAFÍOS

Paula Herrera Idárraga
Directora

Mary Montoya Cáceres
Subdirectora de Administración y Seguimiento

Diana Hernández Hernández
Subdirectora de Promoción

EQUIPO TÉCNICO

Mayra Alejandra Arias Cante
Asesora misional, Dirección General

Luisa Fernanda Tanco Cruz
María Victoria Delgado Ramos
Sergio David Segovia Vega
Subdirección de Administración y Seguimiento

Jairo Alberto Bolaños Zapata
Subdirección de Promoción

EQUIPO DE COMUNICACIONES

Alejandra Torres Romero
Asesora de comunicaciones

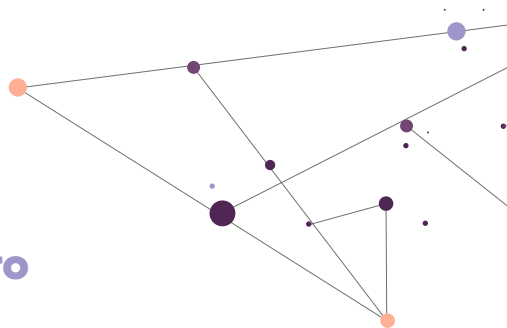
María Alejandra Villafranca Pineda
Diseñadora gráfica

Febrero, 2025



Servicio Público
de Empleo





AGRADECIMIENTO

La Directora de la Unidad del Servicio Público de Empleo y todo el Equipo de Trabajo de esta entidad agradecen de manera especial a los 144 prestadores que respondieron la encuesta de caracterización de la Red de Prestadores aplicada en el año 2024. Gracias a las agencias y bolsas de empleo participantes fue posible realizar este ejercicio que sirve para fortalecer el funcionamiento de la Red y, con ello, la inclusión laboral en nuestro país.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	08	5.1 Funcionalidades de los sistemas de información	41
CAP. 1	10	5.2 Herramientas tecnológicas complementarias a los sistemas de información	43
Hoja de ruta metodológica: Diseño e implementación de la encuesta		5.3 Implementación de la Clasificación Única de Ocupaciones -CUOC	45
CAP. 2	13	CAP. 6	47
Habilitadores claves: Características organizacionales y gestión del talento		Expandiendo capacidades: Necesidades de acompañamiento técnico	
2.1 Características del talento humano	13	CAP. 7	50
2.2 Posición en la estructura organizacional	18	Red colaborando en Red: Sinergias para potencializar los servicios de gestión y colocación de empleo	
CAP. 3	21	7.1 Acciones de colaboración al interior de la red	50
Conectando oportunidades: servicios y acciones para la gestión y colocación de empleo		7.2 Actores con los que los prestadores cooperan para fortalecer las acciones de inclusión laboral	52
3.1 Acciones de acompañamiento al buscador de empleo	21	CAP. 8	55
3.2 Acompañamiento al potencial empleador	27	Promoviendo la adaptación laboral: Acciones frente a nuevas tendencias en el empleo	
3.3 Servicios especializados de gestión y colocación de empleo	35	CONCLUSIONES	57
CAP. 4	37	BIBLIOGRAFÍA	60
Incorporando el enfoque diferencial: promoción de la inclusión laboral	37	ANEXO	61
4.1 Experticia en la atención poblacional	39	Ficha metodológica de la encuesta	
4.2 Acciones específicas para la inclusión laboral			
CAP. 5	41		
Transformación digital en la intermediación laboral: Funcionalidades clave de los sistemas de información de la Red de Prestadores			

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Número de personas que trabajaron en las agencias y bolsas de empleo en 2023 según tipo de prestador

14

Gráfico 2. Porcentaje de personas asignadas por servicios de la ruta de empleabilidad según tipo de prestador para el año 2023

16

Gráfico 3. Percepción sobre contar con el personal adecuado en términos de cantidad y calidad según tipo de prestador

18

Gráfico 4. Acciones para lograr el diligenciamiento completo y la actualización de la hoja de vida según número de prestadores

24

Gráfico 5. Herramientas para el perfilamiento de las personas buscadoras de empleo

25

Gráfico 6. Porcentaje de agencias de empleo que utilizan pruebas psicotécnicas por tipo de prestador

26

Gráfico 7. Pruebas psicotécnicas usadas por la Red de Prestadores

27

Gráfico 8. Acciones de acompañamiento a los potenciales empleadores según porcentaje de prestadores

28

Gráfico 9. Número de prestadores que cuentan con alguna especialización en la atención de potenciales empleadores para la prestación de los servicios

33

Gráfico 10. Número de prestadores que indican tener mayor experticia en atención según tipo de población

38

Gráfico 11. Número de prestadores que utilizan la CUOC según campo utilizado para el diseño de vacantes y la orientación ocupacional

46

Gráfico 12. Porcentaje de prestadores que indicaron necesidades de acompañamiento técnico en inclusión laboral según grupo poblacional

49

Gráfico 13. Acciones de cooperación que los prestadores consideran podrían implementarse

51

Gráfico 14. Actores externos con los que más se articulan los prestadores para atender a las personas buscadoras de empleo con más barreras

53

Gráfico 15. Actores externos con los que más se articulan los prestadores para atender a potenciales empleadores

54

Gráfico 16. Número de prestadores interesados en implementar acciones frente a las nuevas tendencias en el empleo

56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Participación en la encuesta según tipo de prestador

11

Tabla 2. Participación en la encuesta según departamento

11

Tabla 3. Peso de las respuestas según tipo de prestador

12

Tabla 4. Porcentaje de personas que trabajaron para las agencias de empleos según el tipo de contrato y prestador para el año 2023

15

Tabla 5. Nivel de formación mínimo del personal para brindar apoyo y asesoramiento a buscadores de empleo y empleadores según tipo de prestador

17

Tabla 6. Áreas de las que dependen las agencias y bolsas de empleo

19-20

Tabla 7. Acciones para el acompañamiento a los buscadores de empleo según porcentaje de prestadores que las realizan

22

Tabla 8. Acciones para el acompañamiento a los buscadores de empleo según prestador

23

Tabla 9. Porcentaje de prestadores que cuentan con un sistema o herramienta de perfilamiento de las personas buscadoras de empleo

25

Tabla 10. Acciones de acompañamiento a los potenciales empleadores según porcentaje de prestadores y tipología

29-30

Tabla 11. Porcentaje de agencias y bolsas de empleo según tipo de prestador por acciones de preselección

31

Tabla 12. Acciones realizadas para obtener la retroalimentación del proceso de colocación según número de prestadores y tipología

32

Tabla 13. Perfiles con mayor dificultad de consecución de talento humano

34

Tabla 14. Porcentaje de prestadores que cuentan con servicios especializados

35

Tabla 15. Servicios especializados que estarían interesados en ofertar los prestadores

36

Tabla 16. Número de prestadores que indican tener experticia en atención por tipo de población y según tipo de prestador

38-39

Tabla 17. Número de prestadores que han adelantado acciones específicas en la ruta de empleo para atender diversas poblaciones

40

Tabla 18. Porcentaje de prestadores con tenencia de cada función o característica, en los sistemas de información autorizados

42

Tabla 19. Número de agencias de empleo según funcionalidad del sistema de información y tipo de prestador

43

Tabla 20. Número de prestadores que usan herramientas complementarias a los sistemas de información autorizados según tipo de prestador

44

Tabla 21. Número de prestadores que han utilizado la Clasificación Única de Ocupaciones

46

Tabla 22. Necesidades de acompañamiento técnico según número de prestadores

48

Tabla 23. Porcentaje de prestadores que trabaja de manera colaborativa con otros prestadores del territorio, según tipo de prestador

51

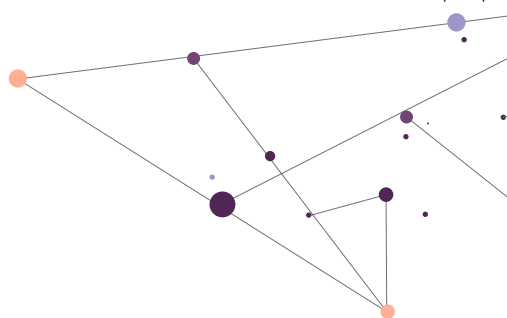
Tabla 24. Número de prestadores interesados en compartir buenas prácticas con otras agencias y bolsas de empleo

52

Tabla 25. Acciones en nuevas tendencias para el empleo

55

SIGLAS



APE SENA	Agencia Pública de Empleo del Servicio Nacional de Aprendizaje
CCF	Cajas de Compensación Familiar
CUOC	Clasificación Única de Ocupaciones de Colombia
FOSFEC	Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante
IA	Inteligencia Artificial
IES	Instituciones de Educación Superior
SISE	Sistema de Información del Servicio de Empleo
OIT	Organización Internacional del Trabajo

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos de empleo desempeñan un papel crucial dentro del ecosistema laboral, conectando de manera efectiva a trabajadores y empleadores, y promoviendo la inclusión laboral, el acceso a empleos dignos y la mejora de la competitividad empresarial. En un contexto de constantes transformaciones en el mercado laboral, estos servicios son esenciales para reducir brechas de acceso, fortalecer trayectorias laborales sostenibles y contribuir a una integración económica más equitativa.

En Colombia, la Ley 1636 de 2013 establece el Servicio Público de Empleo como un servicio obligatorio bajo la dirección, coordinación y control del Estado. Su propósito fundamental es optimizar el funcionamiento del mercado laboral, ayudando a las personas trabajadoras a encontrar

empleos adecuados y a los empleadores a reclutar talento acorde con sus necesidades. Este servicio es prestado por la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo que incluye tanto entidades públicas como privadas, que operan bajo un marco de libre competencia, asegurando la calidad, cobertura y eficiencia.

La Red de Prestadores está conformada por la Agencia Pública de Empleo del SENA (APE SENA), las agencias privadas de gestión y colocación de empleo constituidas por las Cajas de Compensación Familiar (CCF), las agencias públicas y privadas de gestión y colocación de empleo y las bolsas de empleo. Este conjunto de actores desempeña un papel estratégico en la promoción del acceso al empleo en el país.

RED DE PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Prestadores públicos



Agencia pública
de Empleo
del SENA



Agencias de
empleo de
entes territoriales



Agencias de gestión
y colocación de
empleo de Cajas de
compensación familiar

Prestadores privados



Agencias de
empleo privadas



Bolsas
de empleo



En línea con esta misión, la Unidad del Servicio Público de Empleo ha priorizado el fortalecimiento y la expansión de las capacidades de la Red de Prestadores, en sintonía con el eje transformador “Seguridad Humana y Justicia Social” del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida 2022-2026”. Esta transformación busca fomentar el trabajo digno y decente con un enfoque diferencial, promoviendo el acceso a empleos de calidad. En este contexto, se desarrolló la Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo 2024, diseñada para analizar aspectos clave de su funcionamiento, operatividad y desafíos.

Los resultados de esta caracterización ofrecen múltiples beneficios. Por un lado, facilitan un diagnóstico más preciso de las necesidades específicas de los prestadores en distintos contextos territoriales, permitiendo diseñar intervenciones ajustadas a sus realidades. Por otro lado, la información generada apoya la toma de decisiones estratégicas y fomenta la implementación de soluciones cola-

borativas que incrementen la eficiencia y la sostenibilidad del servicio. Identificar los desafíos comunes y las áreas de oportunidad también fortalece la cohesión de la Red y potencia su impacto colectivo.

Este informe presenta los resultados de la encuesta realizada en 2024 y se estructura en tres secciones principales. La primera detalla la metodología utilizada en el diseño y aplicación de la encuesta. La segunda analiza los resultados obtenidos, organizados en siete componentes clave: 1) estructura organizacional, 2) servicios de gestión y colocación de empleo, 3) inclusión laboral, 4) sistema de información para la prestación de servicios, 5) necesidades de acompañamiento técnico, 6) cooperación entre prestadores y 7) nuevas tendencias en el empleo. Finalmente, la tercera sección discute las implicaciones de los hallazgos y su relevancia para fortalecer el Servicio Público de Empleo en Colombia. Este informe busca ser una herramienta que oriente decisiones basadas en evidencia, promoviendo la sostenibilidad y efectividad del Servicio Público de Empleo •

CAPÍTULO 1

HOJA DE RUTA METODOLÓGICA: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA

El objetivo principal de la Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo 2024 es ampliar la comprensión del funcionamiento de las agencias y bolsas de empleo que conforman la Red de Prestadores en términos de operatividad, necesidades y desafíos comunes para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.

En este sentido, el presente apartado describe el enfoque metodológico definido para la realización de la encuesta. Para garantizar la validez y confiabilidad de los datos, se diseñó un proceso riguroso que incluyó la definición de la población objetivo, el diseño del cuestionario, la recolección de datos y el análisis de la información obtenida.

En el **Anexo 1** encontrarán la ficha técnica de aplicación de la encuesta, donde se detalla la modalidad de captura de datos, población objetivo, tasa de respuesta y tiempos de recolección, entre otros aspectos relevantes.

La metodología aplicada en esta encuesta permitió garantizar la validez y confiabilidad de los datos recolectados, reafirmando su importancia en la identificación de aspectos clave de la Red de Prestadores. Los resultados obtenidos proporcionan una visión detallada sobre la com-

posición actual de la Red de Prestadores, así como las necesidades y desafíos que enfrenta. Esta información es crucial para el diseño de programas y estrategias en la medida que identifica oportunidades de mejora en las agencias y bolsas de empleo, facilita la toma de decisiones en la focalización de intervenciones, y le apunta al fortaleciendo la gestión técnica territorial. Estos hallazgos permiten mejorar la intervención de la entidad con la Red de Prestadores, promoviendo su desarrollo y fortalecimiento.

A efectos de analizar la información, es importante tener en cuenta que la invitación a participar en la encuesta fue enviada a las 203 agencias y bolsas de empleo con autorización vigente a marzo de 2024, y que en total 144 prestadores respondieron la encuesta, es decir, el 71% de la Red de Prestadores.

En la **Tabla 1** se observa que se contó con la participación de la APE SENA, se alcanzó una amplia participación de las agencias de empleo conformadas por cajas de compensación familiar (86%), de las agencias de empleo de los entes territoriales (81%), y de las bolsas de empleo de Instituciones de Educación Superior (IES) (73%).



El 71% de la Red de Prestadores **participó en la Encuesta de caracterización**
de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo

Tabla 1. Participación en la encuesta según tipo de prestador

Tipo de prestador	Total prestadores	Prestadores que sí participaron		Prestadores que no participaron	
		cantidad	%	cantidad	%
Agencia Pública de Empleo del SENA	1	1	100%	-	-
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	43	37	86%	6	14%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	27	22	81%	5	19%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	77	56	73%	21	27%
Bolsa de empleo (no de IES)	3	2	67%	1	33%
Agencia privada no lucrativa	11	7	64%	4	36%
Agencia privada lucrativa	41	19	46%	22	54%
Total general	203	144	71%	59	29%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

En cuanto a la participación por departamentos (excluyendo los prestadores que prestan los servicios de gestión y colocación de empleo a nivel nacional), en la **Tabla 2** se observa que hubo 16 departamentos en los que la totali-

dad de los prestadores respondieron la encuesta, en 12 se logró una participación parcial y en cinco no hubo participación de agencias diferentes a aquellas con una cobertura nacional.

Tabla 2. Participación en la encuesta según departamento

Departamentos en los que el 100% de los prestadores respondieron la encuesta	Departamentos en los que menos del 100% de los prestadores respondieron la encuesta	Departamentos en los que no hubo prestadores que respondieran la encuesta*
- Amazonas - Arauca - Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - Atlántico - Boyacá - Caquetá - Casanare - Cesar - La Guajira - Magdalena - Nariño - Putumayo - Quindío - Risaralda - Sucre - Tolima	- Antioquia 83% - Meta 83% - Caldas 80% - Valle del Cauca 78% - Cundinamarca 71% - Santander 70% - Córdoba 67% - Huila 67% - Nte. de Santander 67% - Bogotá, D.C. 66% - Cauca 50% - Bolívar 40%	- Chocó - Guainía - Guaviare - Vaupés - Vichada

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

*No se incluyen los prestadores de cobertura nacional, los cuales representan el 12% del total de los prestadores que diligenciaron la encuesta (17 prestadores).

Por otra parte, si se toma como universo los prestadores que respondieron la encuesta, en la **Tabla 3** se observa el peso que cada tipo prestador tiene en el total de las respuestas recolectadas. Se encuentra, por ejemplo, que el

58% de las respuestas corresponde a prestadores privados (agencias privadas y bolsas de empleo) y el 42% corresponden a prestadores públicos (APE SENA, agencias de cajas de compensación familiar y agencias de entes territoriales).

Tabla 3. Peso de las respuestas según tipo de prestador

Tipo de prestador	Número de prestadores respondieron la encuesta	Peso de las respuestas en relación con el total de respuestas
Bolsa de empleo de institución de educación superior	56	39%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	37	26%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	22	15%
Agencia privada lucrativa	19	13%
Agencia privada no lucrativa	7	5%
Agencia Pública de Empleo del SENA	1	1%
Bolsa de empleo (no de IES)	2	1%
Total general	144	100%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

CAPÍTULO 2

HABILITADORES CLAVES: CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES Y GESTIÓN DEL TALENTO

Conocer las capacidades organizacionales de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo es fundamental para garantizar su funcionamiento eficiente y alineado con las demandas del mercado laboral. Estas capacidades reflejan la estructura, recursos, procesos y competencias que cada prestador aporta al sistema, determinando su capacidad para ofrecer servicios de calidad, responder a las necesidades de empleadores y buscadores de empleo, y adaptarse a los desafíos de un entorno laboral en constante transformación.

Por lo anterior, el primer componente de la encuesta identificó las características organizacionales de las agen-

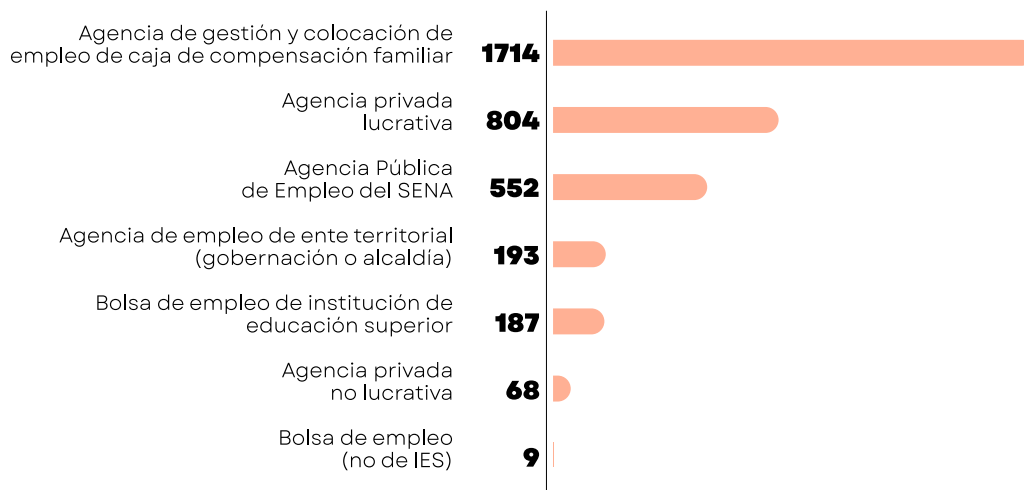
cias y bolsas de empleo que integran la Red de Prestadores, abarcando aspectos como la formación académica del talento humano que trabaja en cada prestador y los tipos de contrato y la distribución de funciones para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Además, se analizó la posición que ocupan las agencias y bolsas de empleo dentro de sus respectivas organizaciones con el objetivo de obtener una visión integral sobre sus capacidades para ofrecer los servicios de gestión y colocación de empleo.

2.1. Características del talento humano

Los resultados de la encuesta reflejaron que para el año 2023, **3.527 personas se encontraban trabajando al interior de las agencias y bolsas de empleo** que integran la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo. En el **Gráfico 1** se muestra que los prestadores que contaron con equipos de trabajo más grandes fueron las agencias de

empleo de las cajas de compensación familiar (CCF) representando un 49%, seguido de las agencias privadas lucrativas con un 23% y en tercer lugar la APE SENA con el 16%. Las que cuentan un menor número de personal fueron las agencias de empleo de entes territoriales (5%), las bolsas de empleo (5%) y las agencias privadas no lucrativas (2%).

Gráfico 1. Número de personas que trabajaron en las agencias y bolsas de empleo en 2023 según tipo de prestador



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Adicionalmente, se indagó por los **tipos de contratación** utilizados durante el año 2023 con el fin de comprender las diferencias en la estabilidad laboral y la retención de conocimiento organizacional. Los prestadores con un mayor porcentaje de contratos a término indefinido sugieren una tendencia a ofrecer mayor seguridad laboral y a facilitar la retención del conocimiento institucional, mientras que aquellos con un mayor porcentaje de contratos a término fijo o de prestación de servicios pueden reflejar una mayor temporalidad en la vinculación y rotación de su personal, lo cual podría limitar la transferencia y apropiación del conocimiento. Comparar estas proporciones ayuda a identificar las prácticas de contratación y el enfoque que cada prestador da a la estabilidad y retención del conocimiento.

En general, se encontró que, dentro de la Red de Prestadores, la modalidad de contratación más común es el contrato a término indefinido con un 41%, seguido del contrato por prestación de servicios con un 31% y con

una menor proporción el contrato a término fijo (28%). Estos resultados reflejan una diversidad en las políticas de contratación.

Como se evidencia en la **Tabla 4**, las agencias privadas lucrativas y las bolsas de empleo diferentes a la conformadas por las (IES) ofrecen mayor estabilidad laboral, con un 86% y un 82% de personas con contratos a término indefinido, respectivamente. Por otro lado, las agencias de empleo de entes territoriales y la APE SENA presentan porcentajes mayores de personal con contratos de prestación de servicios, lo cual puede indicar menor estabilidad laboral para sus trabajadores.

En cuanto a los contratos a término fijo, las agencias de empleo conformadas por las CCF lideran con un 51%, mostrando una preferencia importante por este tipo de contratación. Las bolsas de empleo de IES también presentan una proporción alta de contratos a término fijo (33%).

Tabla 4. Porcentaje de personas que trabajaron para las agencias de empleos según el tipo de contrato y prestador para el año 2023

Tipo de prestador	Contrato a término indefinido o equivalente	Contrato a término fijo	Contrato de prestación de servicios
Agencia privada lucrativa	86%	6%	8%
Bolsa de empleo (no de IES)	82%	9%	9%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	41%	33%	26%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	37%	51%	12%
Agencia privada no lucrativa	20%	6%	74%
Agencia Pública de Empleo del SENA	16%	0%	84%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	15%	2%	83%
Total general	41%	28%	31%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Referente a la cantidad de *personas destinadas a los servicios de gestión y colocación de empleo*, el **Gráfico 2** muestra la distribución del talento humano en los diferentes prestadores. Esto permite identificar cómo cada tipo de prestador prioriza sus servicios y asigna personal en función de sus necesidades operativas. Los porcentajes indican cuáles prestadores cuentan con mayor capacidad para brindar ciertos servicios, y en qué medida el talento

humano se concentra o se diversifica para cubrir distintas áreas de atención en la gestión y colocación de empleo. Es así como se evidencia que en general para la Red de Prestadores se tiene una distribución equitativa; sin embargo, se identifica una mayor concentración de personal dedicado a la prestación del servicio de registro (38%), seguido del dedicado a los de preselección y remisión (32%).

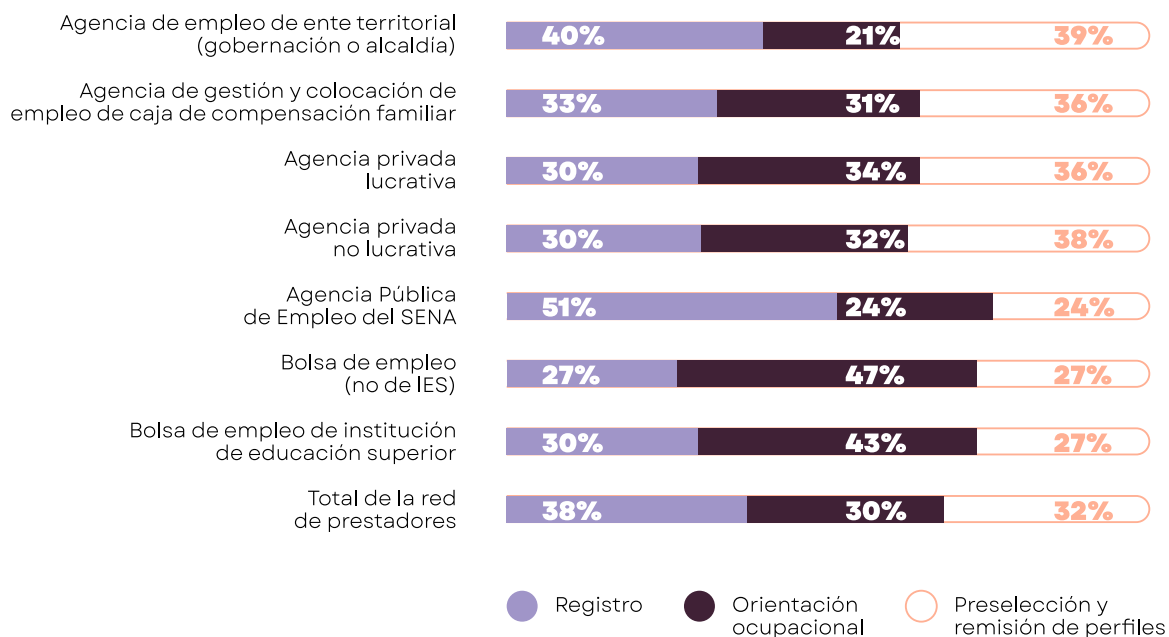


En general, para la Red de Prestadores, se identifica una mayor concentración de personal dedicado a **la prestación del servicio de registro (38%)**, seguido del dedicado a los de preselección y remisión (32%).

Respecto del tipo de prestador, las agencias de empleo de las CCF destinan más personas para prestar los servicios de preselección y remisión (36%), seguido del servicio de registro (33%). Por su parte, las agencias privadas lucrativas y no lucrativas destinan mayor personal para prestar los servicios de preselección y remisión, seguido de la orientación ocupacional. En cuanto a las bolsas IES y otras bolsas, se observó que disponen de equipos de trabajo más gran-

des para realizar la orientación ocupacional, seguido de la preselección, remisión y el registro. Los entes territoriales y la APE SENA concentran la mayor cantidad de personas en las actividades de registro con un 51% y 40% respectivamente, seguido de preselección y remisión con un 24% y 39%. Adicionalmente, se observa una menor disposición de personal en el proceso de orientación ocupacional.

Gráfico 2. Porcentaje de personas asignadas por servicios de la ruta de empleabilidad según tipo de prestador para el año 2023



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Nota: Una persona puede estar dedicada a más de un solo proceso por lo que las agencias y bolsas de empleo pueden repetir el conteo de las personas.

Respecto al **nivel de formación mínimo del personal para brindar apoyo y asesoramiento a los empleadores y buscadores de empleo**, se identificaron las necesidades de los diferentes tipos de prestadores en cuanto a la cualificación del talento humano. Un nivel de formación más alto podría sugerir un enfoque en la calidad del servicio y la capacidad de proporcionar asesoramiento especializado, mientras que un requisito mínimo más bajo podría indicar limitaciones en la especialización del apoyo brindado.

Como se observa en la **Tabla 5**, el 84% de los prestadores muestra que requiere como mínimo un título universitario de pregrado; el 7% posgrado, el 5% formación técnica o tecnológica, el 2% educación secundaria, y el 2% puede requerir personal sin requisito formativo como mínimo, lo que indica un predominio de personal altamente calificado en la Red de Prestadores.

Se evidencia que el 100% de las agencias privadas no lucrativas, la APE SENA y las bolsas de empleo (no de IES) requieren que su personal tenga mínimo una formación universitaria de pregrado. En comparación, el 14% de las bolsas de empleo de IES y el 11% de las agencias privadas lucrativas señalan como formación mínima el nivel de posgrado, mientras que el resto de las agencias no sugieren este nivel formativo como mínimo. Esto sugiere que estos prestadores priorizan la cualificación académica más especializada para ofrecer el apoyo y asesoramiento a los usuarios.

La formación técnica o tecnológica como nivel mínimo de formación predomina en las agencias de empleo de los entes territoriales (9%), seguido de las agencias de CCF y las agencias privadas lucrativas.

Tabla 5. Nivel de formación mínimo del personal para brindar apoyo y asesoramiento a buscadores de empleo y empleadores según tipo de prestador.

Tipo de prestador	Universitario de posgrado	Universitario de pregrado	Formación técnica o tecnológica	Educación secundaria	Sin requisito de formación
Agencia privada no lucrativa	0%	100%	0%	0%	0%
Agencia Pública de Empleo del SENA	0%	100%	0%	0%	0%
Bolsa de empleo (no de IES)	0%	100%	0%	0%	0%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	0%	89%	5%	3%	3%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	0%	86%	9%	5%	0%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	14%	80%	4%	2%	0%
Agencia privada lucrativa	11%	74%	5%	0%	11%
Total Red de Prestadores	7%	84%	5%	2%	2%

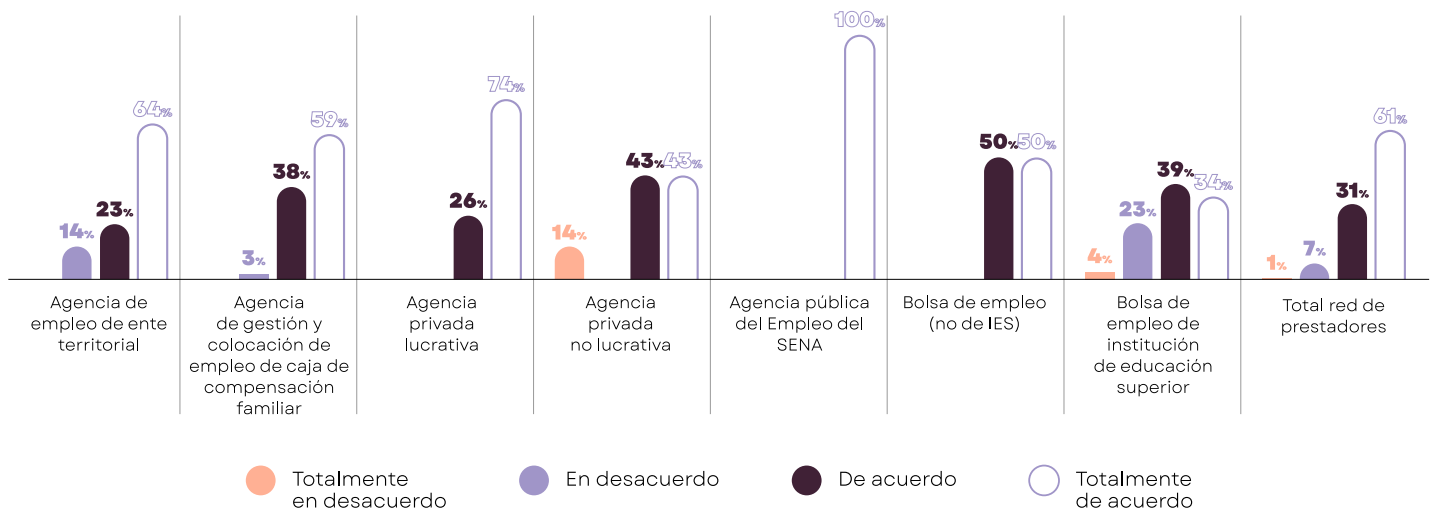
Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Finalmente, respecto de las características de talento humano de la Red de Prestadores, se preguntó si se consideraba que **el personal disponible para llevar a cabo los servicios de gestión y colocación de empleo es adecuado en términos de cantidad y calidad**. Este punto es importante ya que un talento humano bien calificado y suficiente puede influir directamente en la calidad de los servicios de gestión y colocación de empleo, resultando en una mayor satisfacción de los usuarios.

Al respecto, el **Gráfico 3** muestra que, en términos generales, la Red de Prestadores considera estar totalmente de acuerdo (61%) y de acuerdo (31%) con que el personal con el que cuentan es adecuado en términos de cantidad

y calidad. Esto sugiere que los prestadores identifican que cuentan con personal suficiente y capaz para atender la demanda de servicios. Al respecto, la APE SENA (100%), las agencias de empleo privadas (74%) y las agencias de las CCF (59%) refieren estar totalmente de acuerdo.

Los prestadores que manifestaron con mayor frecuencia estar en desacuerdo con que cuentan con el personal adecuado en términos de cantidad y calidad son las bolsas de empleo de IES (23%), seguido de los entes territoriales (14%) y las agencias de gestión y colocación de empleo de CCF (3%). Esto podría indicar la necesidad de más capacitación o de tener más talento humano.

Gráfico 3. Percepción sobre contar con el personal adecuado en términos de cantidad y calidad según tipo de prestador

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

2.2 Posición en la estructura organizacional

La encuesta también indagó por la dependencia a la cual pertenecen las agencias o bolsas de empleo que integran la Red de Prestadores, siendo un factor que puede influir en su eficiencia y capacidad de respuesta a las necesidades en la prestación de los servicios. A un prestador que esté ubicado al interior de un área estratégica de la organización puede resultar más fácil la asignación de recursos y la coordinación efectiva, mientras que una agencia o bolsa de empleo ubicada en niveles más operativos podría limitar la capacidad de implementar acciones.

Los resultados presentados en la **Tabla 6** indican que la mayoría de las agencias de gestión y colocación de empleo de CCF dependen de la subdirección o dirección de servicios sociales (14 prestadores), lo cual sugiere un enfoque predominante en la integración de servicios sociales y empleo. También se observan algunas adscritas a otras áreas como la gerencia de subsidio y aportes, y el departamento de Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), indicando la importancia del vínculo entre empleo y el mecanismo de protección al cesante.

En el caso de las **agencias privadas (lucrativas y no lucrativas)**, estas dependen de direcciones y gerencias, considerando que la mayoría son creadas como unidad de negocio. Su ubicación en áreas como la gerencia comercial y operaciones muestra que las agencias privadas tienden a una gestión orientada al negocio y a la eficiencia operativa.

Asimismo, la mayoría de las **bolsas de empleo de IES** están bajo la coordinación u oficina de egresados (31 prestadores), lo cual enfatiza que es un servicio directo a la población de graduados. También se observa la dependencia a áreas relacionadas con la extensión académica, proyección social y desarrollo profesional.

Para las agencias de empleo de entes territoriales, estas dependen principalmente de las secretarías o direcciones de desarrollo económico (14 prestadores), lo que puede reflejar una conexión directa con el empleo y el desarrollo productivo. La variedad de dependencias adicionales muestra la diversidad de enfoques según el contexto local. Finalmente, la APE SENA se ubica organizacionalmente en la Dirección de Empleo y Trabajo, lo que indica una



Es necesario fortalecer de manera continua **el posicionamiento de los prestadores** dentro de sus estructuras organizacionales.

centralización a nivel nacional en la gestión de los servicios de gestión y colocación de empleo.

En general, las agencias y bolsa de empleo que componen la Red de Prestadores tienden a depender de direcciones o áreas de segundo nivel jerárquico dentro de las organizaciones, por lo que estos servicios se pueden considerar conexos a la oferta general de las entidades u organizacio-

nes a las que pertenecen. En este sentido, es necesario fortalecer de manera continua el posicionamiento de los prestadores dentro de sus estructuras organizacionales, asegurando que las agencias o bolsas de empleo trabajen en línea con las estrategias misionales de las entidades a las que pertenecen.

Tabla 6. Áreas de las que dependen las agencias y bolsas de empleo

Dependencia	No. de prestadores
Agencias de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	
Subdirección o dirección de servicios sociales	14
Gerencia o dirección de subsidio y aportes	6
Departamento o área de Mecanismo de Protección al Cesante	5
Subdirección o dirección financiera y/o administrativa	4
Departamento de FOSFEC	2
División o área de Fondos	2
Otros: Empleo con Propósito, subdirección de educación, fomento empresarial y planeación.	4
Agencia privada lucrativa	
Dirección o área de operaciones	4
Dirección o gerencia	4
Subdirección o dirección financiera y/o administrativa	4
Recursos Humanos	2
Otros: Gerencia comercial, gerencia de comercio electrónico, gestión de proyectos, línea de generación de ingresos y empleabilidad Selección Digital.	5
Agencia privada no lucrativa	
Dirección o gerencia	4
Dirección o área de operaciones	1
Dirección o gerencia	1
Gestión de proyectos	1
Bolsa de empleo de institución de educación superior	
Coordinación u oficina de egresados /graduados	31
Dirección o coordinación de proyección social	4
Dirección o coordinación de extensión académica	3
Vicerrectoría académica	3
Dirección o coordinación de desarrollo profesional	3
Rectoría	2
Unidad de prácticas y empleabilidad	2
Vicerrectoría de extensión	2
Vicerrectoría de Servicios estudiantes	2
Otros: Área de comunidad, centro de carrera, planeación y relaciones Exteriores	4

Continúa...

Tabla 6. Áreas de las que dependen las agencias y bolsas de empleo

Dependencia	No. de prestadores
Agencia de empleo de ente territorial	
Secretaría o dirección de Desarrollo Económico	14
Otros: Despacho municipal, Dirección de desarrollo agropecuario y empresarial, proceso misional, secretaria de participación ciudadana e Inclusión Social, secretaria de Planeación e Infraestructura, Subdirección de Desarrollo Metropolitano, subsecretaría de Promoción del Desarrollo y subdirección técnica.	8
Agencia Pública de Empleo del SENA	
Dirección de empleo y trabajo	1

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

CAPÍTULO 3

CONECTANDO OPORTUNIDADES: SERVICIOS Y ACCIONES PARA LA GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Este apartado presenta los resultados de la caracterización de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo ofrecidos por la Red de Prestadores. Estos servicios son fundamentales para conectar de manera eficiente la oferta y la demanda laboral, facilitando a las personas que buscan empleo el acceso a oportunidades alineadas con sus perfiles y expectativas, y a los empleadores el talento humano necesario para fortalecer sus organizaciones (Organización Internacional del Trabajo, 2021). Esta caracterización permite identificar fortalezas, brechas y

buenas prácticas en la prestación de estos servicios, aspectos clave para mejorar su calidad, cobertura y efectividad (OECD, 2020). Además, estos servicios no solo promueven la empleabilidad y la inclusión laboral, sino que también son instrumentos esenciales para reducir los tiempos de desempleo e incrementar la productividad de los empleadores al encontrar el tanto humano adecuado. Este análisis proporciona insumos valiosos para diseñar estrategias orientadas a fortalecer el impacto de la Red de Prestadores en un mercado laboral dinámico.

3.1 Acciones de acompañamiento al buscador de empleo

Se identificaron las acciones que realiza la Red de Prestadores de manera integral frente al acompañamiento y atención de los buscadores de empleo, encontrando un enfoque predominante en el apoyo directo y personalizado. Como se observa en la **Tabla 7**, el 94% de los prestadores asiste a la persona buscadora de empleo en la construcción de su hoja de vida, mientras que el 90% presta asesoría en la creación del perfil laboral y el 85% brinda acompañamiento en la aplicación a ofertas de empleo. Sin embargo, la participación disminuye en acciones más especializadas como la aplicación de pruebas psicotécnicas (33%), la entrega de información sobre derechos laborales (28%) y el apoyo en el proceso de reconversión y tra-

yectoria laboral (23%). Estas cifras sugieren que, si bien la mayoría de los prestadores proporcionan servicios básicos de acompañamiento, hay una menor cobertura en las acciones que requieren un mayor nivel de especialización o apoyo integral.

Entre tanto, cerca de la mitad de los prestadores ejecutan actividades como direccionar a las personas buscadoras de empleo a otras organizaciones que cuenten con programas complementarios (54%); así como brindarles orientación y apoyo para la mitigación de barreras individuales (47%). Este tipo de acciones pueden estar asociadas a la promoción de la inclusión laboral en términos de mitigación de barreras de acceso al mercado laboral.



Si bien la mayoría de los prestadores proporcionan servicios básicos de acompañamiento, **hay una menor cobertura** en las acciones que requieren un mayor nivel de especialización o apoyo integral.

Tabla 7. Acciones para el acompañamiento a los buscadores de empleo según porcentaje de prestadores que las realizan

Acciones para el acompañamiento a los buscadores de empleo	%
Construcción de la hoja de vida	94%
Asesoría en la construcción del perfil laboral	90%
Aplicación a ofertas de empleo	85%
Asesoría sobre los canales de búsqueda de empleo	82%
Direccionamiento a programas de formación y capacitación	78%
Realización de talleres de competencias claves y transversales	78%
Preparación para presentación de entrevista o pruebas de selección	74%
Direccionamiento a organizaciones con programas complementarios	69%
Suministro de información sobre el contexto del mercado laboral	54%
Orientación y apoyo para mitigación de barreras individuales	47%
Aplicación de pruebas psicotécnicas o psicométricas	33%
Brindar Información sobre derechos laborales	28%
Apoyo en procesos de reconversión y trayectorias laborales	23%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

La **Tabla 8** muestra las acciones de acompañamiento que los distintos tipos de prestadores de empleo brindan a las personas buscadoras de empleo. La APE SENA, las agencias de la CCF y las bolsas de empleo (no de IES) ofrecen casi todas las acciones consultadas y con mayores porcentajes de participación referente al resto de prestadores.

En contraste, las agencias privadas lucrativas representan porcentajes más bajos en varios aspectos, como es el caso de la orientación y el apoyo para mitigación de barreras individuales (21%) y el acompañamiento en los procesos de reconversión y trayectorias laborales (5%). Por su parte, las bolsas de empleo de IES tienen porcentajes variables y relativamente más bajos frente a las acciones realizadas, especialmente en la aplicación de pruebas

psicotécnicas o psicométricas (9%), apoyo en los procesos de reconversión y trayectoria laboral (16%), orientación y apoyo en la mitigación de barreras individuales (23%) y el suministro de información sobre derechos laborales (23%).

Respecto de las agencias de empleo de los entes territoriales, se evidencia una mayor participación en acciones relacionadas con el direccionamiento a programas de formación y capacitación (95%) y a organizaciones con programas complementarios (95%); lo cual contrasta con el resto de los prestadores, a excepción de la APE SENA y las bolsas de empleo (no IES), mostrando el potencial de articulación en los territorios para la atención de las personas que buscan empleo.

Tabla 8. Acciones para el acompañamiento a los buscadores de empleo según prestador

Acciones de acompañamiento al buscador de empleo	Agencia de empleo de ente territorial	Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de institución de educación superior
Construcción de la hoja de vida	100%	100%	74%	100%	100%	100%	93%
Asesoría en la construcción del perfil laboral	95%	100%	68%	100%	100%	100%	86%
Aplicación a ofertas de empleo	100%	97%	74%	86%	100%	100%	73%
Asesoría sobre los canales de búsqueda de empleo	86%	97%	58%	86%	100%	100%	77%
Direccionamiento a programas de formación y capacitación	95%	92%	63%	86%	100%	100%	66%
Realización de talleres de competencias claves y transversales	82%	92%	32%	86%	100%	100%	80%
Preparación para presentación de entrevista o pruebas de selección	91%	89%	53%	86%	100%	100%	63%
Direccionamiento a organizaciones con programas complementarios	95%	92%	47%	86%	100%	50%	48%
Suministro de información sobre el contexto del mercado laboral	50%	68%	47%	43%	100%	100%	48%
Orientación y apoyo para mitigación de barreras individuales	50%	89%	21%	71%	100%	50%	23%
Aplicación de pruebas psicotécnicas o psicométricas	18%	65%	53%	43%	0%	50%	9%
Brindar Informar sobre derechos laborales	27%	35%	26%	43%	100%	0%	23%
Apoyo en procesos de reconversión laboral y trayectorias laborales	23%	41%	5%	29%	100%	0%	16%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Considerando que el **diligenciamiento completo y la actualización frecuente de la hoja de vida** de las personas que buscan empleo es clave para aumentar sus oportunidades de inserción laboral, es importante que los prestadores ofrezcan asesoría continua en este proceso. Esto no solo les permite a las personas destacar sus habilidades y experiencias de manera efectiva, sino que también facilita una adaptación rápida a las demandas de los empleadores. En este aspecto, el 98% de los prestadores indicaron que realizan al menos una o más acciones de actualización de hojas de vida de las personas buscadoras de empleo y tan solo un 2% respondió que no desarrolla acciones al respecto.

El **Gráfico 4** evidencia que la acción más frecuente que usan los prestadores para lograr que las personas tengan su hoja de vida completa y actualizada es el envío de correos electrónicos; en segundo y tercer lugar está brindar orientación presencial y telefónica, respectivamente. Las acciones menos utilizadas por los prestadores son el envío de mensajes de texto y las jornadas de actualización de hojas de vida. Al respecto, se identifica la oportunidad de hacer un mayor uso de canales de comunicación más cercanos, ágiles y accesibles como mensajería instantánea a través de WhatsApp, chatbots y plataformas de redes sociales, que permitan mejorar la experiencia de los usuarios y tener un mayor alcance.

Gráfico 4. Acciones para lograr el diligenciamiento completo y la actualización de la hoja de vida según número de prestadores



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Realizar **perfilamientos de los buscadores de empleo** en las agencias y bolsas de empleo es una práctica que mejora la atención y permite adecuar la prestación de los servicios a las necesidades individuales de quienes buscan empleo. Este proceso implica identificar características personales, competencias, y circunstancias específicas de los buscadores, siendo un insumo clave para ofrecer orientación ocupacional personalizada, programas de capacitación y apoyo más efectivo. Es así como se identificó que el 34% de las agencias y bolsas de empleo encuestadas cuentan con sistemas o herramientas de perfilamiento de las personas buscadoras de empleo para focalizar la atención, lo

cual representa la necesidad de promover un mayor uso de este tipo de herramientas que permitan una atención más personalizada. Al respecto, como se presenta en la **Tabla 9**, además de la APE SENA, las agencias privadas no lucrativas y las agencias de cajas de compensación familiar son quienes cuentan con un mayor porcentaje de prestadores que hacen uso de este tipo de herramientas. En contraposición, las bolsas de empleo de IES son quienes implementan en menor medida acciones de perfilamiento de buscadores de empleo, seguido de las agencias de entes territoriales.

Tabla 9. Porcentaje de prestadores que cuentan con un sistema o herramienta de perfilamiento de las personas buscadoras de empleo

Tipo de prestador	%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía).	32%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar.	46%
Agencia privada lucrativa	42%
Agencia privada no lucrativa	86%
Agencia Pública de Empleo del SENA	100%
Bolsa de empleo (no de IES)	100%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	14%
Total Red de Prestadores	34%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Ahora bien, como se observa en el **Gráfico 5** los prestadores que indicaron usar sistemas o instrumentos de perfilamiento refieren la “entrevista de empleabilidad” y de “orientación ocupacional” como las más utilizadas, lo que refleja su preponderancia en el proceso de perfilamiento para la atención.

Asimismo, algunas agencias referencian que cuentan con herramientas propias asociadas a entrevistas de em-

pleabilidad y otras hacen uso de la entrevista del módulo de orientación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE). Finalmente, aparecen herramientas asociadas como la “encuesta de seguimiento a graduados” y el “algoritmo en plataforma” que refuerzan el uso tecnológico y análisis de datos para focalizar la atención e implementar los servicios prestados.

Gráfico 5. Herramientas para el perfilamiento de las personas buscadoras de empleo



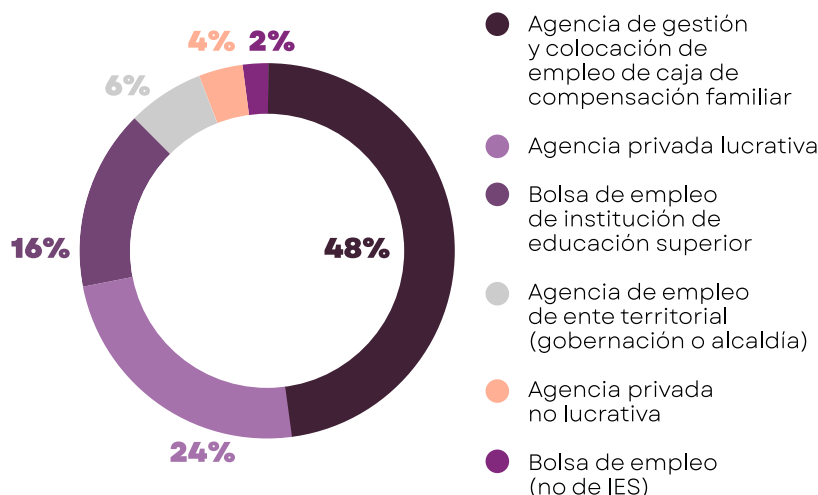
Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Son diversos los instrumentos que las agencias y bolsas de empleo pueden implementar para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, uno de ellos es el **uso de pruebas psicotécnicas** que pueden optimizar no solo el proceso de preselección, sino la orientación ocupacional, ya que permiten evaluar de manera objetiva competencias cognitivas, aptitudes y rasgos de personalidad de las personas, entre otros. Esto facilita la asignación de candidatos a roles adecuados a sus capacidades, mejorando la probabilidad de éxito tanto para los individuos como para los empleadores. Asimismo puede apoyar el análisis y acompañamiento en procesos de reconversión laboral y

movilidad laboral (UNESCO et al, 2021). Además, promueven la equidad en el acceso al empleo, al reducir el sesgo subjetivo en la toma de decisiones y mejorar la correspondencia entre oferta y demanda laboral.

Con lo anterior, se indagó por el uso de pruebas psicotécnicas en la Red de Prestadores, encontrando que el 35% de las agencias y bolsas de empleo (50 prestadores) usan estos instrumentos. En el **Gráfico 6** se observa que, de este grupo de prestadores, las agencias de las CCF (48%) son las que más emplean este tipo de herramientas, seguidas de las agencias privadas lucrativas (24%).

Gráfico 6. Porcentaje de agencias de empleo que utilizan pruebas psicotécnicas por tipo de prestador



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Asimismo, como se referencia en el **Gráfico 7** se identificó que las pruebas que utilizan los prestadores son: DISC, Performance, test de personalidad y PSW (Pattern of Strengths and Weaknesses), Wartegg, Terman, PVC (Perfil del

Vendedor por Competencias), LIFO (Last In- First Out), PDA (Personal Development Analysis), ERI (Employee Reliability Inventory), Terman y Test CLEVER, entre otras asociadas a medir habilidades y competencias técnicas específicas.

Gráfico 8. Acciones de acompañamiento a los potenciales empleadores según porcentaje de prestadores

*Empleos verdes, movilidad laboral, digitalización, entre otras.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

El análisis de la **Tabla 10** muestra las acciones de acompañamiento a empleadores según el tipo de prestador, presentando variaciones notables en las capacidades y enfoques de los distintos tipos de prestador. A continuación, se destacan algunos resultados clave.

- **Registro de vacantes y del potencial empleador:** todas las agencias (con excepción de algunas bolsas de empleo y agencias privadas lucrativas) tienen un alto desempeño en estas dos acciones, con porcentajes que van del 86% al 100% de prestadores que las realizan. Esto muestra

que el registro de vacantes y empleadores es un servicio central para prácticamente todas las agencias.

- **Organización de ferias de empleo a la medida:** hay una gran disparidad en esta acción con la APE SENA, agencias conformadas por entes territoriales y CCF mostrando altos niveles de participación (100%, 95% y 84%, respectivamente). En contraste, las agencias privadas lucrativas y no lucrativas muestran bajos porcentajes (42% y 14%), lo que sugiere que las ferias de empleo son menos comunes en estos tipos de agencias.

- **Acompañamiento en la construcción de perfil de vacante:** la APE SENA y las agencias de las CCF se destacan como las más activas en dicho acompañamiento, (100% y 95%), siendo las bolsas de empleo quienes menos ofrecen este tipo de asesoría al empleador.
- **Vinculación a programas de inclusión laboral:** la APE SENA y las agencias de las CCF son las que más realizan este tipo de acciones (100% y 95%). Las agencias privadas, tanto lucrativas como no lucrativas, tienen un menor desempeño en este aspecto, lo que sugiere que se enfocan menos en servicios relacionados con la inclusión laboral.
- **Infraestructura para procesos de selección:** la APE SENA nuevamente destaca (100%), mientras que las agencias privadas y las bolsas de empleo muestran una capacidad limitada en este aspecto (0% para algunas). Esto puede indicar que las agencias públicas cuentan con mayores recursos o instalaciones para apoyar la realización de procesos de selección de empleadores.
- **Capacitación a la medida:** la APE SENA lidera en capacitación a la medida (100%), mientras que las agencias privadas, tanto lucrativas como no lucrativas, tienen porcentajes más bajos (29% a 42%). Para la aplicación de pruebas psicotécnicas, el desempeño varía amplia-

mente: algunas agencias (APE SENA, agencias de CCF) tienen un alto porcentaje (73% y 50%), mientras que otras (agencias de entes territoriales y bolsas de empleo) tienen un enfoque limitado en esta área.

- **Acompañamiento post vinculación e información de mercado laboral:** Los porcentajes de este acompañamiento son bajos en general, con excepción de las agencias no lucrativas (57%). Por su parte, la APE SENA lidera en la entrega de información sobre el mercado laboral (100%), mientras que las bolsas de empleo y agencias privadas muestran menor dedicación en esta área.
- **Asesoramiento sobre nuevas tendencias y legislación laboral:** aquí se observa una baja participación general, salvo en algunas agencias privadas lucrativas (47%) y las agencias de entes territoriales (41%). El apoyo al cumplimiento de la legislación laboral también es liderado por la APE SENA (100%), mientras que las agencias privadas muestran menor participación.
- **Evaluación de competencias técnicas:** las agencias privadas lucrativas son las más activas en esta acción (58%), mientras que el resto de las agencias, incluyendo la APE SENA y las agencias de las CCF, muestran un menor enfoque en la evaluación de competencias técnicas.

Tabla 10. Acciones de acompañamiento a los potenciales empleadores según porcentaje de prestadores y tipología

Acciones de acompañamiento	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de institución de educación superior
Registro de vacantes	100%	97%	89%	100%	100%	100%	88%
Registro del potencial empleador	91%	95%	89%	100%	100%	100%	86%
Organización de ferias de empleo a la medida	95%	84%	42%	14%	100%	50%	64%
Construcción de perfil de vacante	77%	95%	74%	71%	100%	50%	45%
Vinculación a programas o estrategias de inclusión laboral	77%	95%	26%	57%	100%	50%	30%

Continúa...

**Tabla 10. Acciones de acompañamiento a los potenciales empleadores
según porcentaje de prestadores y tipología**

Acciones de acompañamiento	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de institución de educación superior
Remisión de informe de preselección	36%	68%	68%	86%	100%	50%	39%
Disponer de infraestructura para procesos de selección del empleador	73%	89%	37%	29%	100%	0%	20%
Información de incentivos para fomentar la inclusión laboral	64%	86%	16%	57%	100%	50%	11%
Capacitación a la medida para proceso de vinculación	32%	49%	42%	29%	100%	50%	27%
Aplicación de pruebas psicotécnicas o psicométricas	14%	73%	53%	43%	0%	50%	9%
Acompañamiento post vinculación	27%	24%	42%	57%	0%	50%	27%
Entrega de información de mercado laboral	27%	24%	58%	14%	100%	0%	21%
Asesoramiento sobre nuevas tendencias laborales (por ejemplo: empleos verdes, digitalización, entre otras)	41%	22%	47%	0%	0%	0%	21%
Apoyo con el cumplimiento de la legislación laboral	32%	38%	26%	57%	100%	0%	13%
Evaluación de competencias o conocimientos técnicos específicos	14%	38%	58%	14%	0%	0%	4%
Ninguna	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

En síntesis, las agencias públicas presentan un mayor alcance y variedad en los servicios de acompañamiento, destacándose en acciones estratégicas para el empleo inclusivo y personalizado. Por su parte, las bolsas de empleo y las agencias privadas lucrativas tienen un enfoque más

limitado, con menor énfasis en acciones de como ferias de empleo o infraestructura para selección. Este panorama resalta la importancia de fortalecer la articulación entre los diferentes tipos de prestadores para cubrir necesidades diversificadas de los empleadores.



Las agencias públicas presentan un mayor alcance y variedad en los servicios de acompañamiento, destacándose en **acciones estratégicas para el empleo inclusivo y personalizado.**

Los **procesos de preselección** son fundamentales en la consecución de talento, ya que permiten filtrar y evaluar candidatos de manera eficiente, optimizando los recursos tanto para empleadores como para las agencias de empleo. Estas acciones aseguran que los perfiles presentados a las empresas cumplan con los requisitos establecidos, mejorando la calidad de las contrataciones y reduciendo los tiempos de vinculación. En este contexto, se analizaron las principales actividades realizadas durante la preselección según el tipo de prestador.

Como se evidencia en la **Tabla 11**, la preselección básica en el SISE u otros sistemas de información se destaca como la actividad más común entre todos los tipos de agencias y bolsas de empleo con un promedio del 84% y alcanzando el 100% en agencias de empleo de CCF, la APE SENA y bolsas de empleo diferentes a IES. Sin embargo,

actividades más especializadas, como el **assessment center** y la evaluación de competencias técnicas o transversales, tienen una menor implementación, con solo el 16% y 22% de promedio, respectivamente. Las agencias privadas lucrativas lideran en estas áreas específicas (53% en evaluación de competencias), mientras que la APE SENA y algunas bolsas de empleo no las contemplan. Por otro lado, las pruebas psicotécnicas o psicométricas y las entrevistas a profundidad son más comúnmente utilizadas en agencias privadas lucrativas y no lucrativas, con porcentajes de 63% y 71%, respectivamente, destacándose como prácticas clave en estos prestadores. Esto evidencia una tendencia en las agencias privadas y de agencias de CCF hacia procesos más robustos y personalizados, mientras que las agencias de entes territoriales y la APE SENA priorizan sistemas más estándar y automatizados.

Tabla 11. Porcentaje de agencias y bolsas de empleo según tipo de prestador por acciones de preselección

Acciones en el proceso de preselección	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de institución de educación superior
Preselección básica en SISE u otro sistema de información.	95%	100%	74%	71%	100%	100%	73%
Assessment center	5%	30%	26%	43%	0%	0%	5%
Evaluación de competencias técnicas o transversales.	14%	35%	53%	14%	0%	0%	9%
Entrevista a profundidad.	27%	30%	63%	71%	0%	50%	16%
Pruebas psicotécnicas o psicométricas	14%	70%	47%	29%	0%	50%	7%
Otro*	0%	8%	5%	0%	0%	0%	4%

*Validación de antecedentes, procesos masivos de selección y uso de inteligencia artificial.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

En la **Tabla 12** se observan las **acciones realizadas por la Red de Prestadores para obtener retroalimentación sobre la contratación de candidatos**. Las estrategias más utilizadas son el envío de correos electrónicos y la realización de llamadas telefónicas, con mayor prevalencia en agencias de CCF, bolsas de empleo de IES y la APE SENA. Estas acciones destacan por su facilidad de implementación y alcance directo. Sin embargo, acciones más especializadas como la visita del gestor empresarial o el cruce de información con bases de datos externas son menos frecuentes

y están lideradas principalmente por las agencias de CCF y algunas agencias privadas no lucrativas.

La interoperabilidad con otras fuentes de información emerge como una oportunidad para mejorar estos procesos, ya que permitiría acceder a datos confiables y actualizados sobre los resultados de contratación. Esta integración contribuiría a optimizar la retroalimentación, haciendo posible evaluar la efectividad de los perfiles remitidos y ajustar las estrategias de intermediación laboral de manera más ágil y precisa.



La interoperabilidad con otras fuentes de información emerge como una oportunidad para **acceder a datos confiables y actualizados** para saber si una persona fue contratada o no.

Tabla 12. Acciones realizadas para obtener la retroalimentación del proceso de colocación según número de prestadores y tipología

Tipo de prestador	Enviar correo electrónico	Realizar llamada telefónica	Efectuar visita del gestor empresarial	Realizar cruce de información con bases de datos externas del prestador	Otro*	Ninguna
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	22	21	13	8	0	0
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	37	37	35	19	3	0
Agencia privada lucrativa.	15	13	9	5	0	1
Agencia privada no lucrativa.	7	7	4	2	0	0
Agencia Pública de Empleo del SENA	1	1	1	1	1	0
Bolsa de empleo (no de IES)	2	2	1	0	0	0
Bolsa de empleo de institución de educación superior	49	38	8	13	4	2
Total de prestadores	133	119	71	48	8	3

*Otro: Envío de mensajes por whatsapp, proceso autónomo del empleador por la plataforma, cruce de información con bases de datos Internas, recolección de datos por medio de encuesta de satisfacción.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

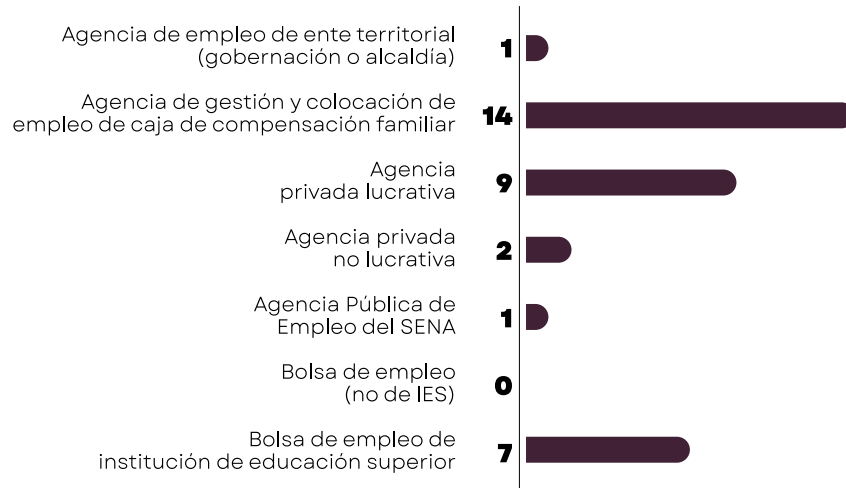
La **especialización en la atención a empleadores** puede ser clave en un mercado laboral competitivo y diverso. Permite a los prestadores ofrecer servicios más relevantes y personalizados, ajustándose a las particularidades de los sectores productivos, las regiones, y las empresas de diferentes tamaños (Boscherini, 2022). Además, la especialización puede contribuir a fortalecer las relaciones con los empleadores, posicionando a los prestadores como socios estratégicos en la búsqueda de talento humano.

Con lo anterior, se indagó si los prestadores contaban con algún tipo de especialización en la atención de potenciales empleadores para la prestación de los servicios, encontrando que, de un total de 144 prestadores, solo 34 (23.6%) indicaron contar con algún tipo de especialización en la atención. Este porcentaje relativamente bajo eviden-

cia que la mayoría de los prestadores no adopta estrategias especializadas, lo que puede limitar su capacidad para satisfacer las necesidades específicas de los empleadores y optimizar los servicios de intermediación laboral.

Como se observa en el **Gráfico 9**, entre los prestadores que cuentan con algún tipo de especialización destacan la APE SENA y las agencias de las CCF ya que representan el grupo más significativo con 14 casos (41% de los especializados). Le siguen las agencias privadas lucrativas con nueve casos (26.5%) y las bolsas de empleo de IES con siete casos (20.6%). En contraste, las agencias de empleo de entes territoriales tienen una presencia mucho menor, con solo un caso; y las bolsas de empleo no asociadas a IES no reportan ningún caso de especialización.

Gráfico 9. Número de prestadores que cuentan con alguna especialización en la atención de potenciales empleadores para la prestación de los servicios



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Ahora bien, las agencias de empleo que indicaron tener alguna especialización resaltan diversas estrategias implementadas que abarcan enfoques sectoriales, geográficos, y personalizados que potencian la eficiencia de la intermediación laboral.

- **Atención sectorial:** Varios prestadores organizan sus servicios en función de sectores económicos específicos, como construcción, industria, agricultura, hidrocarburos y confección. Esto permite alinear los perfiles de los candidatos con las demandas sectoriales y mejorar la precisión en la colocación laboral. Por ejemplo, la sectorización para la atención en el departamento del Cauca prioriza sectores como el industrial, mientras que en zonas de producción de hidrocarburos se implementan procedimientos complementarios para la publicación de vacantes que responden a las necesidades y reglamentación propias de dicho sector.
- **Segmentación por tamaño de empresa y tipo de empleador:** Algunos prestadores segmentan a los empleadores según el tamaño de sus empresas, lo que permite ajustar los servicios ofrecidos. Por ejemplo, las micro, pequeñas y medianas empresas reciben un acompañamiento más intensivo para compensar la ausencia de áreas de talento humano internas. Asimismo, se identificaron modelos como los basados en clúster que facilitan la atención prioritaria a sectores con alta contratación,

combinando variables como el tamaño de empresa y la cantidad de vacantes.

- **Servicios personalizados:** La personalización de los servicios incluye actividades como ferias de empleo, programas de *trainees*, charlas de marca empleadora, talleres de actualización laboral y acompañamiento *in-house*. Estas acciones fortalecen la relación entre prestadores y empleadores, construyendo confianza y fidelización. También se identificaron prácticas de atención especializada como retiros asistidos, capacitación para trabajadores activos y atención a grupos poblacionales específicos.
- **Capacidades técnicas y humanas:** Los equipos profesionales de los prestadores (administradores, psicólogos, financieros) cuentan con un alto conocimiento del mercado laboral y experiencia en nichos específicos, lo que potencia la calidad de los servicios ofrecidos. En algunas agencias se incluyen directores especializados con conocimientos sectoriales y equipos segmentados según sectores productivos.

Sin embargo, el bajo porcentaje de prestadores especializados plantea una oportunidad para desarrollar estrategias que fomenten estas prácticas. Implementar enfoques especializados puede no solo aumentar la eficacia de los servicios ofrecidos, sino también mejorar los indicadores

de inserción laboral y lograr un trabajo colaborativo permitiendo al prestador enfocarse en sus fortalezas y áreas específicas, evitando la duplicación de esfuerzos y fomentando la complementariedad de servicios en los territorios.

Finalmente, considerando la experiencia en la búsqueda de talento humano de los prestadores, se consultó si

han identificado **escasez de perfiles** en cierto sector u ocupación. Frente a esto, 118 prestadores (81%) confirmaron que este fenómeno ha ocurrido en sus procesos de selección. A continuación, en la **Tabla 13** se identifican los perfiles con mayor dificultad de consecución, según lo señalado por la Red de Prestadores.

Tabla 13. Perfiles con mayor dificultad de consecución de talento humano

Categoría	Perfiles críticos	Razones de dificultad
Tecnología y sistemas	Ingenieros en sistemas, desarrolladores de software, programadores, analistas de sistemas, arquitectos de software, especialistas en seguridad de la información, cloud computing	Alta demanda global, salida internacional de profesionales, necesidad de conocimientos aplicados y experiencia práctica, evolución rápida de la industria tecnológica.
Salud	Médicos, enfermeros/as jefes, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, regentes de farmacia, bacteriólogos, gerontólogos, optómetras	Oferta limitada, condiciones contractuales menos atractivas, alta especialización requerida.
Construcción e Infraestructura	Ingenieros civiles, oficiales de construcción, ayudantes de obra, maestros de obra, operadores de maquinaria pesada, técnicos en climatización, linieros	Alta demanda en proyectos específicos, necesidad de certificaciones y experiencia práctica.
Sectores Productivos y Agroindustriales	Operarios agrícolas, operarios de planta, polinizadores, técnicos en sistemas de riego, coordinadores de cultivos, técnicos mecánicos, soldadores, torneros, ebanistas	Baja oferta de personal calificado en zonas rurales, trabajos con menor atractivo salarial
Comercio y ventas	Asesores comerciales, vendedores PAP/TAT, ejecutivos de ventas, agentes de call center (bilingües)	Alta rotación, bajo interés en roles comerciales por parte de los candidatos.
Bilingüismo y competencias lingüísticas	Profesionales bilingües, licenciados en inglés, traductores, recepcionistas bilingües	Falta de dominio avanzado en idiomas extranjeros, alta competitividad en el mercado laboral.
Profesionales especializados	Ingenieros agrónomos, ingenieros químicos, arquitectos, directores de planta, docentes con maestría, administradores de negocios internacionales, contadores públicos	Experiencia específica requerida, alta competencia por estos perfiles en sectores particulares.
Operativos y Técnicos	Técnicos en electricidad, técnicos en telecomunicaciones, técnicos mecánicos, técnicos en construcción, técnicos en fabricación industrial, auxiliares contables, técnicos en manejo de maquinaria CNC.	Falta de formación técnica en áreas específicas, necesidad de certificaciones adicionales.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

El análisis evidencia que la mayor dificultad en la consecución de perfiles se concentra en sectores como tecnología, salud, construcción y agroindustria, destacando la necesidad de formación alineada con las demandas del mercado, estrategias para retener talento especializado y mejoras en las condiciones laborales para roles menos atractivos.

Estas áreas presentan una oportunidad para fortalecer la colaboración entre instituciones educativas, agencias de empleo y empresas, fomentando la formación técnica, el desarrollo de competencias bilingües y tecnológicas, y la implementación de políticas que incentiven la vinculación de talento en sectores emergentes y de alta demanda.



La mayor dificultad en la consecución de perfiles se concentra en sectores como tecnología, salud, construcción y agroindustria, destacando la necesidad de **formación alineada con las demandas del mercado**.

3.3 Servicios especializados de gestión y colocación de empleo

La prestación de servicios especializados diferentes a los básicos en gestión y colocación de empleo, por parte de la Red de Prestadores, es de gran importancia para responder a las demandas dinámicas del mercado laboral y ofrecer soluciones ajustadas tanto a empleadores como a buscadores de empleo.

Es así como se preguntó a los prestadores por los servicios especializados que actualmente ofertan y si estarían interesados en implementar a futuro este tipo de servicios. Como se observa en la **Tabla 14**, 34 prestadores (23%) cuentan con estos servicios que abarcan evaluación, formación, inclusión laboral y digitalización, fortaleciendo la conexión entre empleadores y buscadores de empleo.

Tabla 14. Porcentaje de prestadores que cuentan con servicios especializados

Tipo de prestador	%
Agencia Pública de Empleo del SENA	100%
Agencias de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	41%
Agencias de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	9%
Bolsas de empleo de institución de educación superior	13%
Bolsas de empleo (no de IES)	0%
Agencias privadas lucrativa	86%
Agencias privadas no lucrativa	16%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Entre los servicios destacados se encuentran la aplicación de pruebas **psicotécnicas y psicométricas**, entrevistas por competencias y *assessment centers*, que permiten una evaluación profunda y específica de los candidatos. Además, se implementan herramientas como estudios de seguridad, visitas domiciliarias y validación de documentos para garantizar la confiabilidad del talento seleccionado.

En **formación**, se ofrecen talleres y programas diseñados para cerrar brechas laborales, certificaciones por competencias y capacitaciones específicas para sectores clave como tecnología y construcción. También se destacan los programas enfocados en habilidades blandas y socioemocionales, así como mentorías y asesorías personalizadas que potencian la empleabilidad. Por otro lado, los servicios de **seguimiento post-vinculación** facilitan la integración exitosa y permanencia de las personas trabajadoras me-

dante el análisis de la rotación de personas y el acompañamiento psicosocial.

En cuanto a la **inclusión laboral**, se han desarrollado iniciativas dirigidas a grupos con mayores barreras de acceso a un empleo, como personas con discapacidad, jóvenes en riesgo y personas mayores, promoviendo su integración al mercado laboral. También se fomenta el **emprendimiento** mediante clubes, mentorías y talleres empresariales. La digitalización es otro punto fuerte, con herramientas como sistemas para gestión de vacantes, hojas de vida digitales y entrevistas virtuales.

Adicionalmente, algunas agencias participan en ferias, microruedas y campañas de empleo, facilitando procesos de reclutamiento masivo, mientras que otras prestan servicios de gestión y colocación de empleo **transnacionales** incluyendo vacantes en el extranjero y acompañamiento en

los trámites para la obtención de permisos para trabajar. Estos servicios, si bien reflejan un avance significativo, presentan oportunidades para ampliar su alcance, pues varios de ellos se pueden incorporar en la prestación de los servicios básicos, optimizar procesos y atender necesidades específicas de empleadores y sectores clave.

Ahora bien, se indagó también por el **interés futuro de incorporar servicios especializados**, a lo que el 40% de los prestadores respondió de manera positiva. Como se detalla en la **Tabla 15**, se observa que las agencias y bolsas de empleo muestran interés en prestar una amplia gama de servicios especializados. A continuación, se presenta una categorización de las principales tendencias identificadas.

Tabla 15. Servicios especializados que estarían interesados en ofertar los prestadores

Categoría	Servicios especializados
Evaluación y selección de candidatos	Pruebas psicotécnicas y psicométricas, siendo uno de los servicios más seleccionados. Estas pruebas incluyen evaluaciones para competencias técnicas, habilidades socioemocionales y perfiles específicos, reflejando un interés en procesos de selección más rigurosos.
	Entrevistas focalizadas: Se menciona la implementación de entrevistas personalizadas, por competencias, y assessment centers como herramientas para la preselección de candidatos.
	Estudios complementarios: Servicios como estudios de seguridad, visitas domiciliarias, y validación de datos refuerzan la rigurosidad en la selección de personal.
	Servicios como la aplicación de polígrafo y validación de referencias laborales y títulos académicos son también mencionados.
Servicios de formación y capacitación	Cursos de capacitación y certificación: Muchas agencias están interesadas en ofrecer cursos especializados, tanto técnicos como socioemocionales, con certificaciones cortas que fortalezcan las competencias de los candidatos y mejoren su empleabilidad.
	Programas de inclusión laboral: Destinados a poblaciones específicas (personas con discapacidad, jóvenes en riesgo, personas mayores), estos programas buscan fortalecer la integración de grupos vulnerables al mercado laboral.
Servicios diferenciados y nuevos modelos	Servicios transnacionales: Varias agencias manifiestan interés en convertirse en agencias transnacionales, facilitando vacantes laborales en el extranjero y promoviendo movilidad laboral.
	Salud laboral y bienestar: Servicios como exámenes médicos, asesorías en salud laboral y programas de bienestar social reflejan un interés por ofrecer una experiencia más integral.
	Mentorías empresariales y talleres especializados: Estas iniciativas buscan no solo facilitar la vinculación laboral, sino también el fortalecimiento del talento humano ya vinculado.
	Digitalización y herramientas tecnológicas: La implementación de módulos especializados para entrevistas virtuales, diagnósticos de perfil y matching especializados de candidatos son una prioridad para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de selección.
Seguimiento post-vinculación	Seguimiento y acompañamiento: La mayoría de las agencias quieren fortalecer el seguimiento a los empleados una vez vinculados, mediante análisis de rotación, diagnósticos y acompañamiento personalizado.
	Red de apoyo: Algunas agencias proponen generar redes de apoyo para garantizar la estabilidad y la retención de personal.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Se destaca el interés de los prestadores en innovar y diversificar su oferta incluyendo herramientas avanzadas. Contar con estos servicios no solo incrementa la efectividad en la

intermediación laboral, sino que también fortalece la empleabilidad, la retención del talento y la capacidad de atender a sectores y poblaciones con necesidades específicas.

CAPÍTULO 4

INCORPORANDO EL ENFOQUE DIFERENCIAL: PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN LABORAL

La inclusión laboral es un pilar fundamental para garantizar la equidad y la justicia social en el mercado laboral, promoviendo oportunidades para todos, independientemente de sus condiciones o circunstancias. De acuerdo con la OIT (2025), los servicios de empleo juegan un papel crucial en la promoción de la igualdad de acceso a las oportunidades laborales, especialmente para grupos de población con dificultades para alcanzar un empleo. Además, pueden apoyar a los empleadores en la adopción de enfoques más inclusivos en sus procesos de contratación, evitando prácticas discriminatorias.

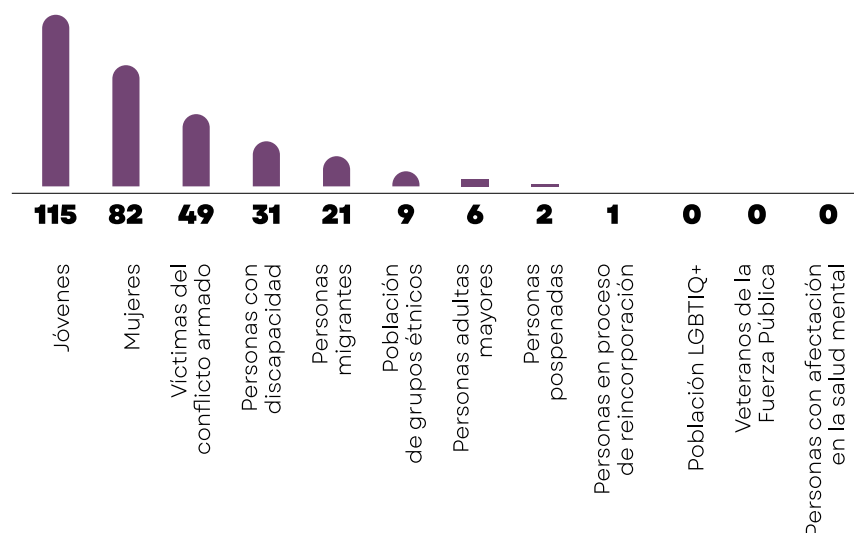
En este contexto, los Servicios Públicos de Empleo tienen la tarea de construir mercados laborales más inclusivos, no sólo para mejorar los medios de vida de las personas, sino también para impulsar la productividad y la prosperidad de un país. A continuación, se presentan los principales resultados relacionados con las acciones de inclusión laboral que requieren algunas personas debido a las barreras que enfrentan para acceder o permanecer en el mercado laboral formal. Asimismo, se identifican los actores con los cuales la Red de Prestadores se articula para incorporar el enfoque diferencial y para complementar o fortalecer la atención a potenciales empleadores.

4.1 Experticia en la atención poblacional

En cuanto a las poblaciones que los prestadores consideran que atienden con mayor experticia¹, el **Gráfico 10** muestra que la mayoría de los prestadores manifiestan tener conocimientos especializados para atender a jóvenes y mujeres.

En detalle, se observa que 115 prestadores (80%) cuentan con este tipo de conocimientos para atender a personas jóvenes y 82 prestadores (57%) para atender mujeres.

1. La pregunta fue la siguiente: “¿En cuál (es) de las siguientes poblaciones considera que tiene mayor experticia o experiencia en la prestación de servicios de gestión y colación de empleo? Seleccione máximo tres opciones”.

Gráfico 10. Número de prestadores que indican tener mayor experticia en atención según tipo de población

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

A su vez, se evidencia que 49 prestadores (34%) manifiestan tener mayor experticia o experiencia para atender a víctimas del conflicto armado; y 26 y 21 prestadores, para atender personas con discapacidad y migrantes, respectivamente.

Es relevante mencionar que muy pocos prestadores (entre 1 y 9) manifiestan tener mayor experticia en aten-

der a personas que pertenecen a grupos étnicos, personas adultas mayores, a personas LGBTQ+, personas pospenadas, o que están en proceso de reincorporación en el marco del Decreto Ley 889 de 2017. En la **Tabla 16** se muestra cuál es el tipo de prestador que consideró que contaba con experticia para atender a estas poblaciones.

Tabla 16. Número de prestadores que indican tener experticia en atención por tipo de población y según tipo de prestador

Grupo poblacional	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de CCF	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de IES
Jóvenes	18	27	16	7	0	2	45
Mujeres	14	21	17	6	1	1	22
Víctimas del conflicto armado	11	29	1	4	1	0	3
Personas con discapacidad	10	14	1	0	0	0	6
Personas migrantes	5	11	4	1	0	0	0
Población de grupos étnicos	2	5	0	0	0	0	2
Personas mayores	1	0	0	0	0	0	5
Personas pospenadas	1	0	0	1	0	0	0
Personas LGBTQ+	0	0	0	0	0	0	0

Continúa...

Tabla 16. Número de prestadores que indican tener experticia en atención por tipo de población y según tipo de prestador

Grupo poblacional	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de CCF	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo de IES
Personas en proceso de reincorporación	0	1	0	0	0	0	0
Veteranos de la Fuerza Pública	0	0	0	0	0	0	0
Personas con afectación en la salud mental	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Para la elaboración de esta Tabla solo se tuvieron en cuenta las respuestas marcadas por los prestadores en la opción correspondiente a cada población. Por lo anterior, la respuesta de dos prestadores públicos que manifestaron tener experticia en más de tres poblaciones fueron excluidas y solo se contabilizaron las marcadas en el instrumento.

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024

El análisis de los resultados evidencia diferencias en la atención especializada según el tipo de prestador. Las Agencias de gestión y colocación de empleo de la CCF destacan como los actores con mayor alcance, reportando atención especializada a jóvenes (27), mujeres (21) y víctimas del conflicto armado (29). Esto refleja su capacidad para implementar programas diferenciados y responder a las necesidades de grupos con barreras de acceso al mercado laboral, lo que las posiciona como líderes en atención inclusiva. Por su parte, las bolsas de empleo de IES concentran sus esfuerzos en jóvenes (45) y mujeres (22), alineando sus servicios con las poblaciones de egresados y estudiantes que buscan acceder al mercado laboral.

Las agencias de empleo de entes territoriales (gobernaciones y alcaldías) también juegan un rol relevante con atención a jóvenes (18), mujeres (14) y personas con discapacidad (10), reflejando un compromiso con la inclusión laboral desde el ámbito público. Sin embargo, las agencias

privadas lucrativas muestran una cobertura más limitada y focalizada, destacándose únicamente en la atención a jóvenes (16) y mujeres (17), mientras que otros grupos reciben menor atención.

Adicionalmente, llama especialmente la atención que ninguno de los prestadores manifestó contar con alguna experticia en atender a personas con afectación en la salud mental, personas LGBTIQ+ o veteranos de la Fuerza Pública, sin que esto no implique la implementación de acciones genéricas en la atención. Asimismo, es importante mencionar que solo hubo 10 prestadores que señalaron no tener alguna experticia en la atención diferencial, en su mayoría representadas por las bolsas de IES (8). La Red de Prestadores tiene la oportunidad de fortalecer sus capacidades para brindar atención inclusiva a grupos subatendidos, especialmente a través de programas articulados entre sí y con entidades públicas, privadas y de cooperación internacional.



La Red de Prestadores tiene la oportunidad de fortalecer sus capacidades para **brindar atención inclusiva a grupos subatendidos a través de programas articulados entre sí** y con entidades públicas, privadas y de cooperación internacional.

4.2 Acciones específicas para la inclusión laboral

Por último, en el componente de inclusión laboral de la encuesta, se preguntó por las **acciones que los prestadores adelantan para atender de manera diferencial** a las

personas jóvenes, con discapacidad, migrantes, víctimas del conflicto armado, mujeres, y personas pertenecientes

a grupos étnicos y personas LGBTIQ+². En la **Tabla 17** se observa que los prestadores adelantan más acciones específicas para atender a las personas jóvenes, en especial las relacionadas con capacitación y formación. Les sigue la atención a mujeres, a personas con discapacidad, migran-

tes y víctimas del conflicto armado. Llama la atención que las personas que pertenecen a grupos étnicos o las personas LGBTIQ+ son por las cuales los prestadores menos acciones específicas desarrollan.

Tabla 17. Número de prestadores que han adelantado acciones específicas en la ruta de empleo para atender diversas poblaciones

Acciones	Jóvenes	Mujeres	Personas con discapacidad	Personas Migrantes	Victimas del conflicto armado	Grupos étnicos	Personas LGBTIQ+
Capacitación/formación	100	78	46	42	39	37	37
Ferias de empleo focalizadas	102	71	49	44	41	33	31
Ajustes en la orientación ocupacional para la atención	88	62	58	39	33	37	37
Compromiso/acuerdos con los empleadores para promover la vinculación	72	55	39	29	30	22	22
Promoción de incentivos tributarios/organizacionales por la contratación	63	44	48	25	30	14	13
Producción de información sobre el mercado laboral	72	47	27	20	18	20	18
Asesoría y acompañamiento a empleadores en la implementación de ajustes razonables y/o acciones de inclusión para la permanencia laboral	53	39	40	21	15	19	18
Entrega de incentivos para mitigación de barreras	42	21	10	12	16	5	6

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Las **acciones más implementadas por los prestadores** en la ruta de empleabilidad se concentran en capacitación y formación, ferias de empleo focalizadas y ajustes en la orientación ocupacional, siendo estas estrategias fundamentales para fortalecer las competencias laborales y facilitar la inserción de personas que enfrentan barreras de acceso al mercado laboral. La capacitación destaca como la herramienta principal, especialmente para jóvenes y mujeres, mientras que las ferias de empleo son clave para conectar a los candidatos con oportunidades laborales, beneficiando también a personas con discapacidad. Los ajustes en la orientación ocupacional reflejan un esfuerzo por adaptar los servicios a las necesidades específicas

de cada grupo poblacional, mostrando un posible enfoque más personalizado en la atención.

Finalmente, las acciones menos implementadas en la ruta de empleabilidad son la entrega de incentivos para la mitigación de barreras y la asesoría a empleadores en ajustes razonables, lo que evidencia una limitada atención a medidas que podrían facilitar la contratación y permanencia laboral de distintas poblaciones. Asimismo, la promoción de incentivos tributarios presenta bajos niveles de implementación, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias que involucren a los empleadores en prácticas inclusivas y sostenibles.

2. La pregunta fue la siguiente: Marque las acciones específicas que han sido diseñadas e incorporadas para atender a las siguientes poblaciones.

CAPÍTULO 5

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA INTERMEDIACIÓN LABORAL: FUNCIONALIDADES CLAVE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA RED DE PRESTADORES

Los sistemas de información juegan un papel fundamental en la intermediación laboral de los servicios públicos de empleo, al facilitar la gestión eficiente de la oferta y demanda de trabajo, optimizando procesos de colocación y garantizando un acceso equitativo a oportunidades laborales. Según la OIT (2021), estos sistemas conectan de manera más transparente y efectiva a buscadores de empleo con empleadores, proporcionando datos confiables sobre el mercado laboral y permitiendo decisiones informadas tanto para empresas como para candidatos.

La implementación de herramientas digitales permite realizar perfilamientos precisos, identificar brechas de ha-

bilidades y diseñar programas de formación alineados con las demandas del mercado. Una encuesta de la OIT (2021) para América Latina y el Caribe reveló que las tecnologías basadas en la web son los canales más utilizados para prestar servicios, y que un tercio de los SPE ya implementa inteligencia artificial en áreas como el emparejamiento de vacantes y la producción de información laboral (Pieterse, Baptista, Rosas-Shady, & Franco, 2023). De allí surge la importancia de conocer las funcionalidades de los sistemas de información utilizados por la Red de Prestadores, aspecto abordado en la presente encuesta. A continuación, se presentan los principales resultados.

5.1 Funcionalidades de los sistemas de información

Referente a las funcionalidades o características de los sistemas de información autorizados para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo más frecuente entre los 144 prestadores es: el registro de los tres tipos de educación (educación formal, formación para el trabajo y el desarrollo humano, y educación informal), pues el 69% de los prestadores indica contar con esta función; seguida

del registro de experiencias previas no profesionales, con el 67%; y la generación de Informes dinámicos, con el 64%, como se evidencia en la **Tabla 18**.

En sentido opuesto, la interoperabilidad de información con entidades del Estado es la característica con la que menos cuentan los sistemas de información, con el 17%; seguida de la interoperabilidad con otros sistemas, 18%.

Tabla 18. Porcentaje de prestadores con tenencia de cada función o característica, en los sistemas de información autorizados

Características o funcionalidades del sistema de información autorizado para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo	
Registro de los tres tipos de educación (educación formal, formación para el trabajo y el desarrollo humano, y educación informal)	69%
Registro de experiencias previas no profesionales	67%
Generación de informes dinámicos	64%
Funcionalidad de comunicaciones con usuarios (por ejemplo: correo, SMS, WhatsApp, Chat)	58%
Registro de información paramétrica (mediante la selección de opciones).	55%
Módulo(s) de orientación ocupacional	53%
Analítica de datos	51%
Algoritmos de inteligencia artificial para el proceso de emparejamiento.	23%
Implementación de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia (CUOC)	22%
Interoperabilidad con otros sistemas	18%
Interoperabilidad de información con entidades del Estado	17%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Al observar la información por tipo de prestador, como se presenta en la **Tabla 19**, se hallan algunas diferencias en las funciones o características más comunes que poseen los sistemas de información. Se muestra que las funcionalidades más implementadas son el registro de los tres tipos de educación (99 prestadores) y el registro de experiencias previas no profesionales (96 prestadores), donde las agencias de gestión y colocación de empleo de CCF y las bolsas de empleo de IES lideran con estas características, lo que podría evidenciar su capacidad para manejar grandes volúmenes de información educativa y de experiencia laboral informal.

En un segundo nivel, funcionalidades como la generación de informes dinámicos (92 prestadores), la comunicación con usuarios (84 prestadores) y los módulos de orientación ocupacional (77 prestadores) son herramientas clave para optimizar la intermediación laboral. Las bolsas IES sobresalen en la generación de informes, mientras que las agencias de las CCF y las agencias privadas muestran

avances importantes en comunicación y orientación ocupacional, facilitando la atención personalizada a los buscadores de empleo y el seguimiento de resultados.

Por otro lado, la adopción de algoritmos de inteligencia artificial (IA) para el emparejamiento (33 prestadores) son menos frecuentes, lo que señala una oportunidad de fortalecimiento tecnológico. La limitada implementación de IA, especialmente en agencias privadas lucrativas y de CCF, sugiere un potencial desaprovechado para optimizar procesos y mejorar la precisión en el emparejamiento de vacantes con candidatos.

Finalmente, la interoperabilidad con otros sistemas (26 prestadores) y con entidades del Estado (25 prestadores) es una de las funcionalidades menos adoptadas, reflejando una brecha en la integración de servicios. Este desafío representa una oportunidad clave para fortalecer la colaboración y la eficiencia en la gestión de información, lo que permitiría una mejora sustancial en los servicios de intermediación ofrecidos por la Red de Prestadores.



La limitada implementación de inteligencia artificial sugiere un potencial para **optimizar procesos y mejorar la precisión en el emparejamiento** de vacantes con candidatos.

Tabla 19. Número de agencias de empleo según funcionalidad del sistema de información y tipo de prestador

Funcionalidad o característica	Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	Agencia de gestión y colocación de empleo de CCF	Agencia privada lucrativa	Agencia privada no lucrativa	Agencia Pública de Empleo del SENA	Bolsa de empleo (no de IES)	Bolsa de empleo IES	Total
Registro de los tres tipos de educación (educación formal, formación para el trabajo y el desarrollo humano, y educación informal)	17	28	17	5	1	1	30	99
Registro de experiencias previas (no profesionales)	15	31	15	5	1	2	27	96
Generación de informes dinámicos	15	18	18	3	1	2	35	92
Funcionalidad de comunicaciones con usuarios (por ejemplo: correo, SMS, WhatsApp, Chat)	14	16	17	4	0	2	31	84
Registro de información paramétrico (mediante la selección de opciones)	10	16	13	4	1	1	34	79
Módulo(s) de orientación ocupacional	15	28	8	4	1	2	19	77
Analítica de datos	14	12	13	3	1	2	28	73
Algoritmos de inteligencia artificial para el proceso de emparejamiento	2	8	9	3	0	1	10	33
Implementación de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia - CUOC	6	11	3	4	0	1	7	32
Interoperabilidad con otros sistemas	2	6	8	0	0	1	9	26
Interoperabilidad de información con entidades del Estado	5	10	3	0	0	0	7	25

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

5.2 Herramientas tecnológicas complementarias a los sistemas de información

Al respecto, se identificó que el 38% (54) de los prestadores utiliza a modo complementario herramientas tecnológicas diferentes al sistema de información autorizado para la prestación de los servicios de gestión y colocación.

Como se observa en la **Tabla 20**, son las agencias privadas lucrativas quienes más usan herramientas tecnológicas complementarias, ya que el 63% lo hace; seguido del 46% de las CCF. Por otro lado, ninguna de las bolsas que no hacen parte de una IES ni la APE SENA utilizan herramientas complementarias.

Tabla 20. Número de prestadores que usan herramientas complementarias a los sistemas de información autorizados según tipo de prestador

Tipo de prestador	No. de prestadores que usan herramientas complementarias	% de prestadores que usan herramientas complementarias
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	9	41%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	17	46%
Agencia privada lucrativa	12	63%
Agencia privada no lucrativa	2	29%
Agencia Pública de Empleo del SENA	0	0%
Bolsa de empleo (no de IES)	0	0%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	14	25%
Total general	54	38%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

A continuación, se presenta una clasificación de **herramientas complementarias** que más utilizan los prestadores. La información revela una diversidad de herramientas tecnológicas complementarias que los prestadores del Servicio Público de Empleo utilizan para la gestión y colocación de empleo. Estas herramientas, aunque diversas, pueden clasificarse en las siguientes categorías principales:

- 1. Plataformas propias y sistemas internos:** Plataformas institucionales como SISU, CONEMPLO, y sistemas de información internos específicos de las CCF e IES se destacan como soluciones personalizadas para apoyar la gestión transversal de candidatos y empleadores. También sistemas como BPMS, VC Vincere y CRM permiten un seguimiento detallado de procesos y ofrecen funcionalidades avanzadas para la administración de información y gestión empresarial.
- 2. Redes sociales y comunicación digital:** El uso de WhatsApp (institucional y grupos), redes sociales (LinkedIn y Facebook) y herramientas de mensajería instantánea se posicionan como soluciones accesibles y efectivas para la comunicación directa con candidatos y empleadores. Estas herramientas facilitan una atención ágil y personalizada y son ampliamente utilizadas por la mayoría de los prestadores. Además, herramientas como Microsoft Teams, Zoom y Google Meet son fundamentales para reuniones virtuales y procesos de intermediación.

- 3. Plataformas de prestadores de carácter virtual:** Plataformas reconocidas como Computrabajo, El Empleo.com, Magneto, AIRA y Zoho Recruit son utilizadas por algunos prestadores como apoyo para el reclutamiento y la selección, lo que permite acceder a una mayor base de candidatos y vacantes, así como generar acciones de colaboración en Red.

- 4. Herramientas de análisis y bases de datos:** Se identificó el uso de bases de datos en Excel, Power BI y Power Automate, que facilitan la organización y el análisis de la información. Herramientas como Opportunity y SISU también permiten la extracción de datos útiles para seguimiento y monitoreo. Asimismo, existen sistemas específicos como Digiturnos enfocados en la gestión de flujos de atención y procesos.

- 5. Plataformas de formación y evaluación:** Herramientas de capacitación como Moodle, Opened.edu.co, y plataformas internas enfocadas en formación y evaluación de competencias (assessment centers y pruebas psicotécnicas) se emplean para complementar los servicios, especialmente en el desarrollo de habilidades de los candidatos. Se destacan iniciativas relacionadas con mentoría y talleres formativos, que responden a las necesidades de empleabilidad.



La integración de plataformas propias, redes sociales, sistemas de análisis y herramientas de formación permite optimizar la gestión de información, mejorar el emparejamiento entre oferta y demanda laboral y **brindar un servicio más ágil y accesible.**

El uso complementario de herramientas tecnológicas refuerza la capacidad de la Red de Prestadores para ofrecer servicios eficientes y adaptados a las necesidades del mercado laboral. La integración de plataformas propias, redes sociales, sistemas de análisis y herramientas de formación permite optimizar la gestión de información, mejorar el emparejamiento entre oferta y demanda laboral y brindar

un servicio más ágil y accesible. Sin embargo, se evidencia que existe una oportunidad de estandarización y articulación entre estos sistemas para maximizar su impacto y garantizar una mayor interoperabilidad, acción que se espera lograr con la integración del nuevo sistema de información del servicio público de empleo.

5.3 Implementación de la Clasificación Única de Ocupaciones -CUOC

La CUOC es una herramienta que organiza, clasifica y define las ocupaciones presentes en el mercado laboral, abarcando todos los sectores económicos y niveles de cualificación. Su objetivo es facilitar la gestión del talento humano al incorporar las habilidades y conocimientos adquiridos, lo que permite una mayor flexibilidad y adaptación a las demandas del entorno laboral. De este modo, amplía las oportunidades laborales más allá de las titulaciones académicas, brindando una representación más integral y precisa del mercado de trabajo y fomentando el desarrollo de trayectorias profesionales más diversas (Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, 2024). De allí la importancia de implementar este tipo de herramientas para fortalecer la prestación de servicios de la ruta de empleabilidad, por ello se consultó a la Red de Prestadores sobre su uso que no solo se ve reflejado en los sistemas de información sino también en la orientación ocupacional tanto a buscadores de empleo como a empleadores, así como la preselección, entre otros servicios.

Los resultados que se presentan en la **Tabla 21** muestran que el 35% de los prestadores de la Red utilizan la CUOC. Entre los tipos de prestadores, las agencias de gestión y colocación de empleo de CCF lideran con el 49% de adopción de la CUOC (18 prestadores), lo que evidencia su capacidad y compromiso para implementar herramientas que optimicen la intermediación laboral. Le siguen las agencias privadas no lucrativas, con 57% de uso, aunque su número absoluto es menor (cuatro pres-

tadores), lo que sugiere una adopción significativa dentro de su segmento.

Por otro lado, las agencias privadas lucrativas reportan un 42% de uso (8 prestadores), y las agencias de empleo de entes territoriales alcanzan un 32% (7 prestadores), reflejando avances moderados en la implementación de esta clasificación. En contraste, la APE SENA no reporta el uso de la CUOC, lo que podría representar una oportunidad para su implementación.

Finalmente, las bolsas de empleo de IES muestran el porcentaje más bajo de adopción (21%, 12 prestadores), a pesar de su importancia en la vinculación de egresados al mercado laboral. Este panorama destaca la necesidad de promover y fortalecer el uso de la CUOC en toda la Red de Prestadores pues la mayoría de quienes no la han utilizado refieren que no la conocen (63 prestadores), al momento de la encuesta no estaba implementada en el SISE (14 Prestadores) o que consideran que es compleja de implementar (nueve prestadores).

A partir de estos resultados es como el Servicio Público de Empleo realizó un taller de la CUOC en junio del 2024. Además en el tercer trimestre del 2024 avanzó en su implementación en el SISE en el registro de las vacantes, así como la capacitación a los prestadores en su uso, de esta forma se busca asegurar una mayor precisión en el emparejamiento entre candidatos y vacantes, lo que mejoraría la eficiencia en la gestión del talento humano y facilita una representación más estandarizada del mercado laboral.



Se destaca la necesidad de promover y **fortalecer el uso de la CUOC** en toda la Red de Prestadores.

Tabla 21. Número de prestadores que han utilizado la Clasificación Única de Ocupaciones

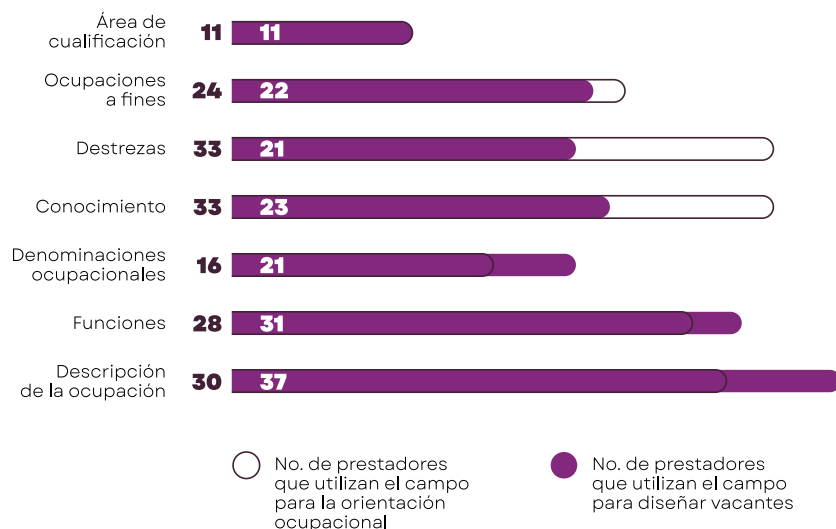
Tipo de prestador	No. de prestadores que han usado la CUOC	%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía)	7	32%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar	18	49%
Agencia privada lucrativa	8	42%
Agencia privada no lucrativa	4	57%
Agencia Pública de Empleo del SENA	0	0%
Bolsa de empleo (no de IES)	1	50%
Bolsa de empleo de institución de educación superior	12	21%
Total de prestadores	50	35%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

La **Gráfico 11** presenta el número de prestadores que usan los campos de la CUOC para el diseño de vacantes y la orientación ocupacional a buscadores, el análisis de los resultados evidencia que los campos clave “Conocimientos” y “Destrezas” son los más utilizados para la orientación ocupacional, con 33 menciones cada uno. Esto refleja que los prestadores priorizan estos campos para identificar y desarrollar las habilidades y conocimientos de los candidatos.

Por otro lado, “Descripción de la ocupación” y “Funciones” destacan como los campos más empleados en el diseño de vacantes, con 37 y 31 menciones respectivamente, indicando su relevancia para estructurar las ofertas laborales con información clara y detallada. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la utilización de todos los campos clave de la CUOC para ofrecer procesos más precisos y alineados a las necesidades de los empleadores y buscadores de empleo, optimizando así la intermediación laboral.

Gráfico 11. Número de prestadores que utilizan la CUOC según campo utilizado para el diseño de vacantes y la orientación ocupacional



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

CAPÍTULO 6

EXPANDIENDO CAPACIDADES: NECESIDADES DE ACOMPANIAMIENTO TÉCNICO

El fortalecimiento técnico de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo es fundamental para garantizar la calidad, eficiencia y pertinencia en la prestación de servicios de gestión y colocación laboral. Identificar las necesidades de acompañamiento técnico permite no solo cerrar brechas operativas y tecnológicas, sino también optimizar los procesos de intermediación laboral, facilitando una mejor articulación entre los buscadores de empleo y los empleadores.

Este apartado presenta los principales hallazgos relacionados con las áreas en las que los prestadores requieren mayor apoyo, resaltando la importancia de brindar herramientas, capacitaciones y recursos que fortalezcan sus capacidades y contribuyan al desarrollo de un mercado laboral más inclusivo y dinámico.

Al respecto, se identifica de acuerdo con la **Tabla 22** que las temáticas con mayor demanda por parte de los prestadores son “Información del mercado laboral” (71%), “Inclusión laboral” (64%) y “Acompañamiento en eventos, ferias y actividades similares” (60%). Estas tres categorías muestran que los prestadores necesitan información actualizada sobre las tendencias del mercado laboral, apoyo para fomentar la inclusión de personas que enfrentan mayores barreras de acceso al mercado laboral y asistencia en la organización y participación en espacios de articulación entre empleadores y buscadores de empleo.

Por otro lado, “Articulación de actores en territorio” (55%) y “Apoyo técnico para la gestión empresarial” (52%) también presentan alta relevancia. Estas temáticas evidencian la importancia de fortalecer las sinergias entre actores

locales y optimizar las herramientas de gestión empresarial para mejorar la prestación de servicios de empleo. El “Informe anual de oferta y colocación de empleo” (51%) y la “Normatividad del Servicio Público de Empleo (49%)” reflejan necesidades relacionadas con el cumplimiento de obligaciones normativas y la generación de reportes exigidos por la legislación actual.

En temáticas más técnicas, señal aspectos como el “Apoyo técnico sobre el sistema de información” (48%), el “Fortalecimiento en el registro de buscadores de empleo y empleadores” (45%) y los “Reportes de indicadores de gestión” (45%) son áreas críticas en las que se requiere acompañamiento, destacando la necesidad de mejorar el manejo del sistema de información y la calidad en los reportes e indicadores de desempeño.

Finalmente, temáticas de menor frecuencia como “Gestión de vacantes en hidrocarburos” (26%), “Reporte de capacitación FOSFEC” (17%) y “Reporte Registro Único Empresarial - RUE” (15%) sugieren necesidades específicas, probablemente relacionadas con sectores puntuales o requisitos normativos. Aunque estas últimas representan un menor porcentaje, siguen siendo importantes para garantizar el cumplimiento normativo y operativo de los prestadores.

En resumen, la alta frecuencia de solicitudes en áreas estratégicas como la información del mercado laboral, inclusión laboral y articulación territorial revela la necesidad de una intervención integral que priorice la orientación, el cumplimiento de requisitos normativos y la articulación entre actores del sistema.

Tabla 22. Necesidades de acompañamiento técnico según número de prestadores

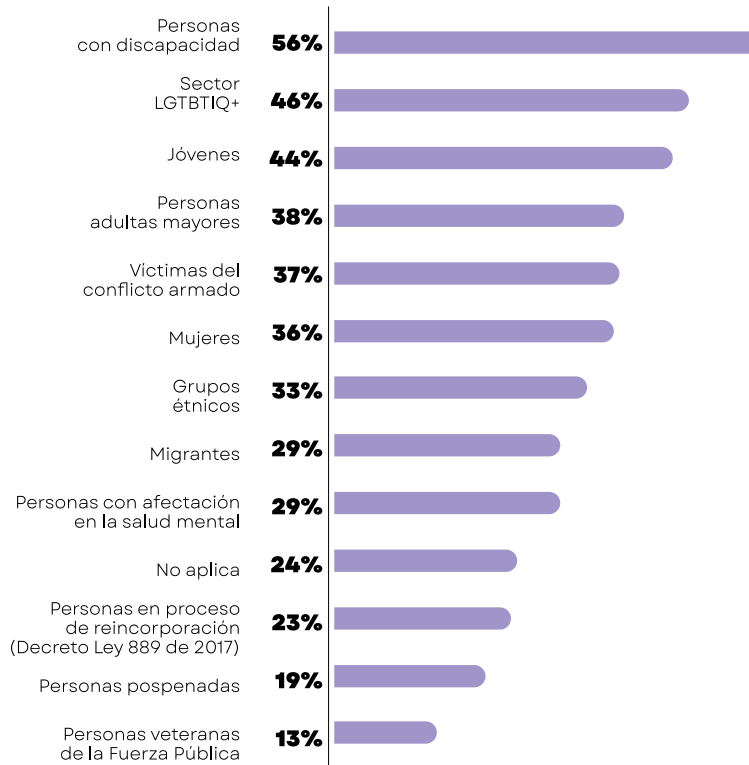
No.	Temática	No. de prestadores	%
1	Información del mercado laboral	102	71%
2	Inclusión laboral	92	64%
3	Acompañamiento en eventos, ferias, encuentros y actividades similares	87	60%
4	Articulación de actores en territorio	79	55%
5	Apoyo técnico para la gestión empresarial	75	52%
6	Informe anual de oferta y colocación de empleo (Ley 2225 de 2022. Art 15)	73	51%
7	Normatividad del SPE	71	49%
8	Apoyo técnico sobre sistema de información	69	48%
9	Fortalecimiento en el registro de las personas buscadoras de empleo y/o empleadores	65	45%
10	Reportes de indicadores de gestión (Resolución 293 de 2017)	65	45%
11	Apoyo técnico para la orientación a las personas buscadoras de empleo de empleo	61	42%
12	Acompañamiento en la definición de servicios especializados	58	40%
13	Trámite de autorización	56	39%
14	Autorización y operación de servicios transnacionales	52	36%
15	Reporte de plazas de práctica laboral (Resolución 319 de 2020)	51	35%
16	Apoyo técnico para la preselección	48	33%
17	Apoyo técnico para la remisión de candidatos	47	33%
18	Reporte mínimo de hojas de vida (Resolución 138 de 2017)	40	28%
19	Gestión de vacantes de hidrocarburos	38	26%
20	Reporte de capacitación FOSFEC	24	17%
21	Reporte Registro único empresarial RUE	21	15%
22	Otro	1	1%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Los prestadores que refirieron necesitar acompañamiento en temas de inclusión laboral señalaron que las personas con discapacidad constituyen la población con mayor demanda de acompañamiento técnico, representando un 56% de los prestadores, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión para esta población. Asimismo, el **Gráfico 12** muestra que también es necesario el

acompañamiento técnico para la atención a las personas LGBTIQ+ (46%) y jóvenes (44%), mostrando un enfoque importante hacia grupos vulnerables y en proceso de inserción laboral. Estos resultados sugieren que existe una alta prioridad en prestar apoyo a sectores que tradicionalmente han enfrentado barreras significativas en el acceso a oportunidades de empleo.

Gráfico 12. Porcentaje de prestadores que indicaron necesidades de acompañamiento técnico en inclusión laboral según grupo poblacional



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Por otro lado, poblaciones como migrantes y personas con afectación en la salud mental alcanzan un 29%, mientras que las personas pospenadas (19%) y las veteranas de la Fuerza Pública (13%) presentan menor cobertura en las solicitudes de acompañamiento. Esto podría indicar una brecha en la atención a estas poblaciones específicas, po-

siblemente debido a la falta de programas especializados o recursos limitados. En general, el análisis refleja una clara necesidad de fortalecer las capacidades de los prestadores para ofrecer acompañamiento enfocado y diferenciado a grupos poblacionales diversos, incorporando un enfoque de interseccionalidad.

CAPÍTULO 7

RED COLABORANDO EN RED: SINERGIAS PARA POTENCIALIZAR LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

El trabajo en Red para el fomento de la colaboración desempeña un papel fundamental en diversas áreas, especialmente en los ámbitos laboral, educativo, social y gubernamental. Su relevancia radica en la capacidad de conectar a actores diversos para alcanzar objetivos comunes, maximizando recursos y optimizando resultados. Según lo señalado por el BID (2023), existe un consenso global sobre la importancia de las alianzas para que los servicios públicos de empleo ofrezcan servicios eficaces, inclusivos y accesibles, especialmente para quienes enfrentan mayores barreras para acceder al empleo.

Dentro de la Red de Prestadores, *la colaboración entre prestadores* es clave para fortalecer los servicios y garantizar una respuesta adecuada a las complejas demandas del mercado laboral. Esta coordinación interna permite com-

partir conocimientos, recursos y buenas prácticas, generando sinergias que potencian las capacidades y la calidad de los servicios ofrecidos. La gestión conjunta asegura que cada prestador opere como parte de un ecosistema integrado, optimizando su impacto y fomentando la innovación.

Por otro lado, la *colaboración con organizaciones externas* es igualmente crucial. Las dinámicas laborales actuales, caracterizadas por su complejidad y rápida evolución, exigen alianzas estratégicas con actores del sector público y privado, instituciones educativas, ONGs y otros organismos. Estas alianzas externas permiten complementar las capacidades de la red, ampliando el alcance de sus servicios y desarrollando soluciones más integrales y personalizadas.

7.1 Acciones de colaboración al interior de la red

Con lo anterior se preguntó a los prestadores por las acciones de colaboración entre agencias y bolsas de empleo, así como con aliados externos para promover la inclusión laboral, adicionalmente se identificó el interés en compartir buenas prácticas al interior de la Red para fomentar la gestión de conocimiento.

Al respecto, como se presenta en la **Tabla 23**, el 53% (76 prestadores) de los encuestados indicó que trabaja de

manera colaborativa con otros prestadores del territorio. De estos, son las agencias de las CCF las que más cooperan con otros prestadores, pues el 73% indicó que ya lo viene haciendo, seguido de las entidades territoriales, con un 64%. En contraste, las agencias privadas lucrativas son las que indicaron mayoritariamente que no lo hacían, pues tan solo el 19% de éstas manifestó que realizaban esta práctica.

Tabla 23. Porcentaje de prestadores que trabaja de manera colaborativa con otros prestadores del territorio, según tipo de prestador

Todos los prestadores	Entidades Territoriales	Bolsas IES	CCF	Privadas lucrativas	Otras Bolsas	Privadas no lucrativas	APE SENA
53%	64%	50%	73%	19%	50%	29%	100%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Las **acciones de colaboración entre prestadores** que se evidenciaron fueron las siguientes:

1. Acompañamiento en eventos y jornadas de registro:

La acción más frecuente fue la organización conjunta de ferias de empleo, seguida de las actividades conjuntas en eventos de sensibilización y jornadas empresariales.

2. Planificación y gestión de la empleabilidad en territorio:

Refiere a la articulación de actividades entre agencias de empleo y otros actores, como gremios, alcaldías y empresas para la planificación de estrategias de empleabilidad en el territorio. Esto incluye reuniones, mesas de trabajo y participación en comités locales de empleo, así como la creación y fortalecimiento de redes de empleabilidad, como por ejemplo la Red de Empleabilidad de Risaralda.

3. Divulgación y remisión de vacantes: La difusión compartida de vacantes y perfiles laborales, así como la búsqueda de candidatos para vacantes transnacionales.

4. Capacitación y formación conjunta: Se identifican actividades como el desarrollo de talleres, ciclos de conferencias y capacitaciones sobre habilidades blandas o técnicas dirigidas a buscadores de empleo. Asimismo, destacaron capacitaciones entre prestadores para compartir conocimiento y buenas prácticas sobre la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.

Este análisis refleja que la cooperación entre prestadores no solo facilita la gestión de vacantes y la inserción laboral, sino que también fortalece las capacidades del ecosistema laboral en el territorio mediante la colaboración en eventos, difusión de información y formación conjunta.

A la pregunta ¿cuáles acciones de cooperación considera podrían implementarse entre prestadores?, las respuestas se clasificaron en 20 acciones como se presenta en el **Gráfico 13**. Las más frecuentes fueron: 29 prestadores estarían

dispuestos a realizar ferias de empleo, 28 gestión de vacantes, 24 alianzas estratégicas en el territorio (programas conjuntos de empleabilidad), y 21 a compartir conocimiento.

Gráfico 13. Acciones de cooperación que los prestadores consideran podrían implementarse



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Estas acciones varían según el tipo de prestador. Por ejemplo, para las bolsas de IES y las entidades territoriales, las ferias de empleo y la gestión de vacantes son las actividades más importantes, mientras que para las agencias de las CCF son compartir conocimiento y alianzas en general. Las agencias privadas no lucrativas le dan prioridad a las ferias de empleo y el fortalecimiento de los servicios; las agencias lucrativas, a la gestión de vacantes y el fortalecimiento de los servicios; y las otras bolsas a los estudios y gestión de vacantes.

Referente al **interés en compartir buenas prácticas entre las agencias y bolsas de empleo**, como se observa en la **Tabla 24**, el 74% de los prestadores tienen disposición en compartir su experiencia y conocimiento. Cabe desta-

car que la APE SENA y las bolsas de empleo no pertenecientes a IES presentan un 100% de interés. Asimismo, las agencias de las CCF y las agencias privadas no lucrativas reflejan un notable compromiso con un 86%. Este alto nivel de interés en colaborar indica una tendencia favorable hacia la transferencia y gestión de conocimiento.

Por otro lado, las bolsas de empleo de IES muestran un interés más bajo, con un 61%, seguido de las agencias privadas lucrativas (74%). Estos resultados sugieren la importancia de crear estrategias específicas para involucrar a todos los tipos de prestadores, promoviendo espacios de intercambio adaptados a sus necesidades y roles dentro del ecosistema laboral. Esto fortalecería el flujo de conocimiento y la efectividad de los servicios de empleo en el territorio.

Tabla 24. Número de prestadores interesados en compartir buenas prácticas con otras agencias y bolsas de empleo

Tipo de prestador	No. de prestadores interesados en compartir buenas prácticas	%
Agencia de empleo de ente territorial (gobernación o alcaldía).	18	82%
Agencia de gestión y colocación de empleo de caja de compensación familiar.	32	86%
Agencia privada lucrativa.	14	74%
Agencia privada no lucrativa.	6	86%
Agencia Pública de Empleo del SENA	1	100%
Bolsa de empleo (no de IES).	2	100%
Bolsa de empleo de institución de educación superior.	34	61%
Total prestadores	107	74%

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

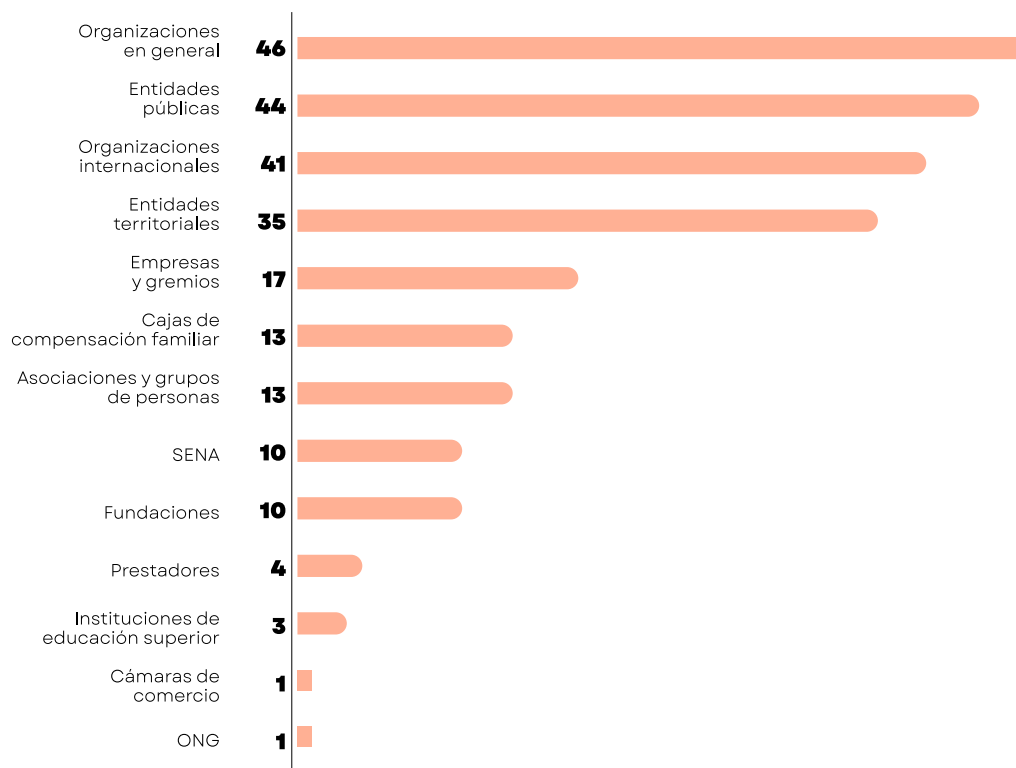
7.2 Actores con los que los prestadores cooperan para fortalecer las acciones de inclusión laboral

Posteriormente, en este mismo componente se indagó sobre cuáles son los tres actores externos principales con los que cada prestador se ha articulado más para incorporar la inclusión laboral en la atención de población con mayores barreras de acceso a un empleo. Se identificó que el 58% (84) de los prestadores refiere haberse articulado con diferentes actores del ecosistema laboral. Al respecto, en el **Gráfico 14** se observa que 46 prestadores (30%) se

articulan organizaciones en general, 44 (31%) con entidades públicas, 41 (29%) con organizaciones internacionales, y 35 (24%) con entidades territoriales. Por su parte, solo 10 prestadores informaron que se articulaban con el SENA y cuatro con otros prestadores o con la Unidad del Servicio Público de Empleo, lo cual refleja la gran oportunidad para fortalecer el trabajo en red entre las agencias y bolsas de empleo autorizadas, y con otros actores en el territorio.

El 58% de los prestadores refiere haberse articulado con diferentes actores del ecosistema laboral (...), lo cual refleja la gran oportunidad para **fortalecer el trabajo en red entre las agencias y bolsas de empleo autorizadas, y con otros actores** en el territorio.

Gráfico 14. Actores externos con los que más se articulan los prestadores para atender a las personas buscadoras de empleo con más barreras

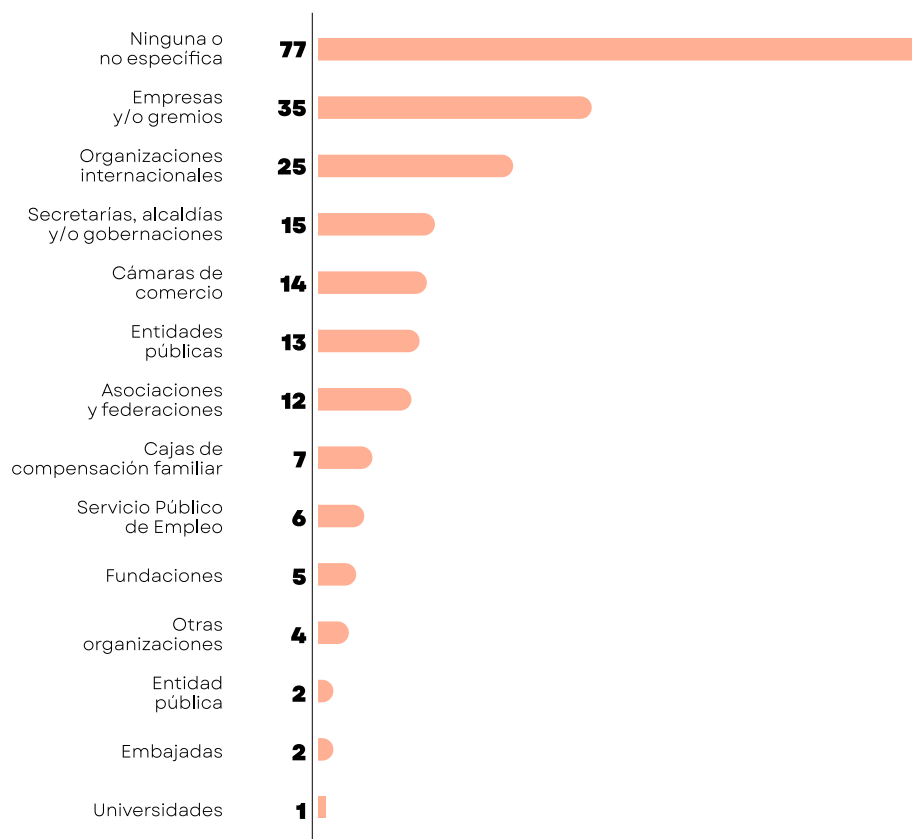


Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Como complemento a lo anterior, también se preguntó sobre cuáles son los tres actores con los cuales más se articulan los prestadores para incorporar la inclusión laboral en la atención de *potenciales empleadores*. El **Gráfico 15** muestra que 77 prestadores (53%) respondieron que no

se articulan con ningún actor o con alguno en especial, 35 (24%) se articulan con empresas y/o gremios, 25 (17%) con organizaciones internacionales, 15 (10%) con secretarías, alcaldías y/o gobernaciones, y 14 (10%) con cámaras de comercio.

Gráfico 15. Actores externos con los que más se articulan los prestadores para atender a potenciales empleadores



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Bajo este panorama, se identifica la necesidad de explorar estrategias más innovadoras de cooperación, especialmente en la prestación integral de servicios y el desarrollo de iniciativas conjuntas orientadas a la inclusión de grupos poblacionales específicos, como personas con discapacidad, jóvenes, migrantes, mujeres entre otros. Estas estrategias deben incluir acciones de sensibilización empresarial y la creación de programas conjuntos para fomentar la empleabilidad de distintas poblaciones. Asimismo, resulta clave establecer espacios regulares para que los prestadores compartan experiencias exitosas, retos y aprendizajes en la gestión y colocación de empleo aprovechando el alto interés de compartir sus buenas prácticas. Esto puede lo-

grarse mediante encuentros, mesas de discusión y el uso de tecnologías que faciliten el intercambio de recursos y herramientas innovadoras.

Para garantizar el éxito de estas alianzas, se recomienda definir indicadores claros, roles específicos y mecanismos de evaluación periódica que permitan ajustar las estrategias colaborativas. Además, se propone estandarizar y calendarizar ferias de empleo en cada territorio, dado su alto valor para los prestadores. Estas ferias deben incluir criterios claros de participación para asegurar la diversidad de empleadores y buscadores de empleo, maximizando el impacto y evitando duplicidades entre agencias.

CAPÍTULO 8

PROMOVIENDO LA ADAPTACIÓN LABORAL: ACCIONES FRENTE A NUEVAS TENDENCIAS EN EL EMPLEO

Los Servicios Públicos de Empleo son clave para adaptarse a las nuevas tendencias laborales, promoviendo transiciones en el mercado y la inclusión de personas con mayores barreras de acceso al empleo. En línea con OIT (International Labour Organization, 2023), estos servicios son esenciales para mitigar los efectos de crisis como la COVID-19 y enfrentar megatendencias que impactan el empleo, facilitando la adaptación de la fuerza laboral a demandas emergentes y fomentando un mercado laboral más inclusivo y sostenible.

Con lo anterior, en la encuesta también se preguntó por las acciones realizadas por los prestadores en relación con las nuevas tendencias en el empleo: transición justa y empleos verdes, migración laboral, digitalización, economía del cuidado, y economía popular. Asimismo, se preguntó

sobre cuáles de esas tendencias en el empleo estarían interesados en implementar acciones para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y lograr atender las demandas tanto de buscadores como de empleadores frente a estas nuevas tendencias.

En la **Tabla 25** se evidencia que las acciones hacia la digitalización son las que los prestadores más han implementado (10%) o a las que más han acercamientos a la temática (35%). Llama la atención que hay un alto porcentaje de prestadores que no han adelantado acciones relacionadas con las nuevas tendencias en el empleo; por ejemplo, 102 prestadores (71%) no han emprendido ninguna acción en torno a la economía del cuidado, y 100 prestadores (69%) ninguna respecto de la transición justa y empleos verdes.

Tabla 25. Acciones en nuevas tendencias para el empleo

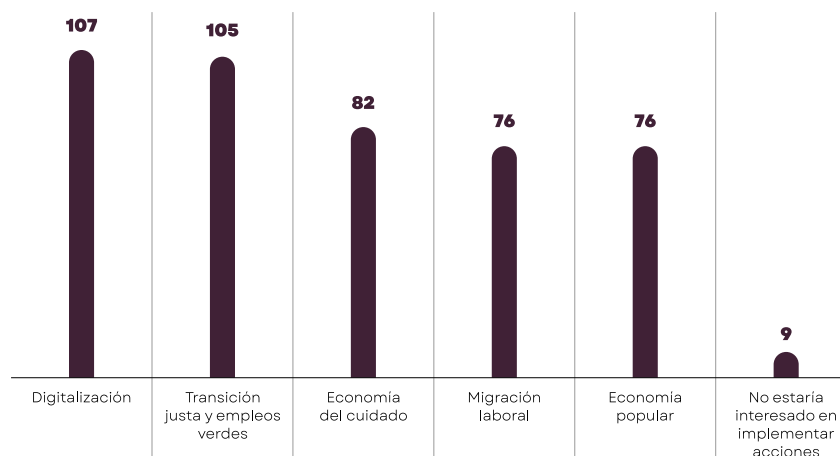
Tendencia del mercado laboral	Se han implementado acciones en los servicios de gestión y colocación de empleo	Se han realizado acercamientos a la temática	No se ha realizado ninguna acción
Migración laboral	20	30	94
Digitalización	15	51	78
Economía popular	9	36	99
Transición justa y empleos verdes	8	36	100
Economía del cuidado	5	37	102

Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.

Esta situación subraya la necesidad de implementar estrategias que respondan a estas tendencias emergentes. Incorporar la economía del cuidado y la sostenibilidad ambiental en los servicios de gestión y colocación de empleo no solo es una oportunidad para diversificar las ofertas laborales, sino también para promover un desarrollo inclusivo y sostenible. Los prestadores deben priorizar acciones que fomenten la capacitación en habilidades verdes, incentiven la inclusión laboral en sectores emergentes y fortalezcan alianzas para desarrollar soluciones innovadoras frente a los retos del mercado laboral actual.

De manera complementaria, en el **Gráfico 16** se observa que, en términos generales, la gran mayoría de los prestadores está interesado en conocer más sobre las nuevas tendencias en el empleo. Específicamente, 107 prestadores (74%) manifestaron estar interesados en implementar acciones relacionadas con la digitalización, 105 (73%) con la transición justa y empleos verdes, 82 (57%) con la economía del cuidado, y 76 (53%) con la migración laboral y la economía popular. Asimismo, se evidencia que nueve prestadores no están interesados en implementar acciones relacionadas con las nuevas tendencias en el empleo.

Gráfico 16. Número de prestadores interesados en implementar acciones frente a las nuevas tendencias en el empleo



Fuente: Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, 2024.



CONCLUSIONES:

REFLEXIONES CLAVE Y ACCIONES HACIA EL FUTURO

La Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo 2024 proporciona un panorama integral sobre la estructura, capacidades y retos de los diferentes actores que conforman esta red. Los hallazgos permiten identificar tanto fortalezas significativas como áreas de mejora críticas, destacando la importancia de un enfoque estratégico y colaborativo para optimizar la eficacia del servicio. A continuación, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis.

1. Heterogeneidad en la capacidad operativa y estructura organizacional

La Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo presenta disparidades significativas en su capacidad operativa. Mientras las agencias de las CCF y las agencias privadas lucrativas destacan por contar con mayores recursos humanos y estabilidad laboral, las agencias de entes territoriales y las bolsas de empleo de IES enfrentan importantes limitaciones operativas. Esta heterogeneidad impacta la calidad y el alcance de los servicios prestados, generando brechas que es necesario atender.

Para abordar esta situación, es fundamental diseñar e implementar un plan integral de fortalecimiento de capacidades, enfocado especialmente en las agencias que presentan mayores debilidades. Este plan debe partir de una categorización de los prestadores, basada en su grado de

avance y nivel de fortalecimiento, lo que permitirá focalizar las intervenciones de manera más eficiente y efectiva. El fortalecimiento debe priorizar el desarrollo de recursos humanos, tecnológicos y financieros, asegurando una base operativa sólida. En este sentido, resulta clave implementar programas de capacitación continua que fortalezcan las competencias del personal, promoviendo una profesionalización constante en la gestión de los servicios de empleo. Además, es imprescindible establecer estándares mínimos de operatividad que contribuyan a reducir las desigualdades entre los diferentes prestadores y a garantizar la calidad de los servicios ofrecidos.

Asimismo, se debe trabajar en el posicionamiento estratégico de las agencias y bolsas de empleo dentro de las organizaciones de las que forman parte. Esto implica fomentar una visión más estratégica que no solo potencie el uso y desarrollo de los recursos disponibles, sino que también asegure la sostenibilidad y mejora continua de los servicios a largo plazo, beneficiando tanto a empleadores como a buscadores de empleo.

2. Relación con los empleadores y servicios especializados

Las agencias públicas se destacan en la prestación de servicios especializados a los empleadores, como ferias de empleo personalizadas, implementación de pruebas espe-

cializadas e incluso programas de capacitación a la medida. En contraste, las agencias privadas y bolsas de empleo presentan un enfoque más limitado en este ámbito. Esto resalta la necesidad de fortalecer la colaboración entre los sectores público y privado para ampliar el acceso a servicios especializados. Este fortalecimiento debe desarrollarse bajo un enfoque de especialización que considere las características particulares de los empleadores, los sectores económicos y las principales necesidades relacionadas con la consecución de talento humano.

En este contexto, resulta clave incrementar la oferta de servicios como pruebas psicotécnicas, entrevistas por competencias y acompañamiento post-vinculación. Estas herramientas no solo agregarían valor al uso Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, sino que también aumentarían la efectividad en la colocación de talento humano, optimizando el impacto de la Red en la satisfacción de las necesidades de empleadores y trabajadores.

3. Escasez de perfiles críticos en sectores estratégicos

Se han identificado dificultades para cubrir perfiles en sectores estratégicos como tecnología, salud, construcción y agroindustria, debido a desajustes persistentes entre la oferta de talento y las demandas del mercado laboral. Para abordar estas brechas, resulta fundamental impulsar alianzas con instituciones educativas para desarrollar programas de formación alineados con las necesidades específicas de estos sectores. Además, es clave orientar a empleadores y aliados estratégicos en la implementación de incentivos que promuevan la formación, retención y fidelización de talento humano en áreas críticas.

Las tendencias laborales emergentes, como la digitalización, los empleos verdes y la movilidad laboral internacional, están transformando aceleradamente las dinámicas del mercado laboral, planteando retos significativos para la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo. Estas transformaciones exigen una adaptación proactiva que incluye ajustes en las rutas de empleabilidad, el diseño de

programas enfocados en la sostenibilidad, el fortalecimiento de competencias en sectores emergentes, la orientación hacia procesos de reconversión ocupacional y un acompañamiento más integral a los empleadores. La capacidad de los prestadores para alinear sus estrategias y servicios con estas tendencias será clave para mejorar la empleabilidad, fomentar la innovación en la gestión del talento humano y garantizar una respuesta efectiva que evite la ampliación de las brechas de acceso al empleo en un mercado laboral en constante evolución.

4. Innovación y digitalización

El uso limitado de herramientas tecnológicas en la Red de Prestadores puede restringir su capacidad para ofrecer servicios personalizados, eficientes y alineados con las demandas del mercado laboral actual. Para superar esta barrera, resulta crucial invertir en tecnologías avanzadas, con sistemas de perfilamiento, plataformas digitales de intermediación laboral con soluciones basadas en inteligencia artificial e interoperabilidad. Estas herramientas permitirán mejorar la identificación de perfiles, mejorar la efectividad en el emparejamiento con vacantes y personalizar los servicios. En este contexto, se espera la implementación de un nuevo Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, diseñado para responder a estas necesidades y fortalecer la capacidad tecnológica de la Red. Este sistema integrará funcionalidades avanzadas para optimizar procesos internos, generar datos precisos para la toma de decisiones y mejorar la experiencia del usuario. Además, será fundamental capacitar al personal de las agencias y bolsas de empleo en el uso de estas herramientas, asegurando su adopción efectiva y maximizando el impacto en la eficiencia y confiabilidad de los servicios prestados.

5. Inclusión laboral y enfoque diferencial

Aunque se destaca una notable experticia en la atención a jóvenes y mujeres, otras poblaciones como personas con



discapacidad, migrantes, grupos étnicos y personas LGBTIQ+ continúan enfrentando barreras significativas para acceder a los servicios de empleo. Esta realidad resalta la importancia de fortalecer las iniciativas orientadas a la inclusión laboral de grupos que enfrentan mayores obstáculos, desde un enfoque interseccional que valore las diversidades y particularidades tanto de los buscadores de empleo como de los empleadores.

En este contexto, es fundamental fomentar alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para ampliar la cobertura, mejorar la calidad y garantizar la integridad de los servicios de gestión y colocación de empleo. Estas alianzas deben reconocer que la Red de Prestadores opera dentro de un ecosistema laboral más amplio, donde la colaboración entre actores clave puede ser determinante para superar las barreras de acceso y promover un mercado laboral más equitativo e inclusivo.

6. Cooperación y articulación en la Red

La colaboración entre los prestadores de la Red de Servicio Público de Empleo y con aliados externos representa una oportunidad clave para fortalecer la calidad y el impacto de los servicios ofrecidos. Los resultados reflejan que, aun-

que algunos prestadores ya han implementado iniciativas colaborativas, la falta de un enfoque sistémico limita su escalamiento. La creación de un sistema de gobernanza colaborativa, acompañado de espacios de intercambio de buenas prácticas, así como plataformas de sistematización y consulta de las mismas, así como programas de mentoría al interior de la red, permitiría optimizar recursos, fortalecer la cohesión interna y potenciar alianzas estratégicas. Estas acciones no solo mejorarían la eficiencia operativa, sino que también facilitarían la implementación de programas innovadores y especializados, consolidando una red más integrada y efectiva en la promoción de un mercado laboral inclusivo y dinámico.

Los hallazgos de la encuesta subrayan la importancia de abordar los retos actuales mediante estrategias colaborativas, innovación tecnológica, un enfoque centrado en la inclusión laboral, pero también con una gestión orientada hacia los resultados. Con estas acciones, se podrá consolidar una red más homogénea, capaz de responder a las dinámicas del mercado laboral y contribuir al acceso a empleos dignos, promoviendo un desarrollo social y económico equitativo y sostenible. La continuidad en el fortalecimiento de esta relación y el impulso de la colaboración serán clave para transformar la Red en un referente de intermediación laboral eficaz y de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Interamericano de Desarrollo. (13 de Abril de 2023). Alianzas: el as bajo la manga para mejores servicios públicos de empleo. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/alianzas-el-as-bajo-la-manga-para-mejores-servicios-publicos-de-empleo/>
- Boscherini, F. (1 de Junio de 2022). Herramientas EUROsociAL+ Cohesión social en la práctica. *Alianza con el mundo de las empresas Líneas de innovación de los servicios públicos de empleo*, 99, 120. Programa EUROsociAL. Obtenido de https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2022/06/Herramienta_99_Alianza-con-el-mundo-de-las-empresas.pdf
- International Labour Organization. (2023). *Public employment services and active labour market policies for transitions Global Report Part I Response to mega trends and crises*. Geneva. doi:10.54394/TYMB4838
- OECD. (2020). “Servicios públicos de empleo en primera línea para solicitantes de empleo, trabajadores y empleadores”, *Medidas políticas clave de la OCDE ante el coronavirus (COVID-19)*. doi:<https://doi.org/10.1787/7a921e6c-es>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Fortalecer el Servicio Público de Empleo en Colombia para promover los empleos verdes y una transición justa*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/media/376321/download>
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Marco operativo y funcional de los servicios públicos de empleo en América Latina: plan de acción para la creación de una red de interconectividad entre los servicios públicos de empleo para facilitar la movilidad regional*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/media/377266/download>
- Organización Internacional del Trabajo. (2025). *Apoyando las necesidades de los grupos de personas más vulnerables*. Obtenido de Servicios de empleo: <https://www.ilo.org/es/temas/promocion-del-empleo/servicios-de-empleo#introduction>
- Pieterse, W., Baptista, D., Rosas-Shady, D., & Franco, A. (2023). *La transformación digital de los Servicios Públicos de Empleo en América Latina y el Caribe*. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0005084>
- UNESCO et al. (2021). *Invertir en la orientación profesional*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378215_spa
- Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo. (2024). *ABC Conectando con la CUOC Potenciando el talento humano*. Obtenido de <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/CUOC/ABC-de-la-CUOC.pdf>

ANEXO

FICHA METODOLÓGICA DE LA ENCUESTA

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Nombre de la encuesta	Encuesta de caracterización de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo ECRED- SPE 2024
Entidad responsable	Unidad del Servicio Público de Empleo
Tipo de investigación	Censo ³
Antecedentes	El principal antecedente de este ejercicio se llevó a cabo en 2020, con la participación de 95 prestadores de Agencias de Empleo de Cajas de Compensación Familiar, entes territoriales y las regionales de la Agencia Pública de Empleo del Servicio Nacional de Aprendizaje (APE SENA). Esta encuesta tuvo como objetivo identificar las condiciones en las que se prestan los servicios de gestión y colocación de empleo ofrecidos por la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, con el fin de fortalecer el acompañamiento conforme a las particularidades de cada agencia. Posteriormente, en 2022, se realizó la “Encuesta de seguimiento y acompañamiento a las acciones de inclusión laboral para grupos poblacionales”, cuyo propósito fue identificar, analizar, acompañar y dar seguimiento a las acciones emprendidas por los prestadores del Servicio Público de Empleo en los territorios, enfocadas en la atención de grupos poblacionales con mayores barreras de empleabilidad, en línea con las estrategias promovidas por la Unidad. Esta encuesta estuvo dirigida a toda la Red de Prestadores, alcanzando la participación de 87 prestadores. Para la versión 2024, se buscó ampliar la participación de la Red de Prestadores, integrando además temáticas reflejadas en siete componentes de estudio adaptados a partir de dos fuentes: A. La encuesta “El mundo de los servicios públicos de empleo 2024”, coordinada entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y la Organización Mundial de los Servicios Públicos de Empleo (WAPES). B. Aspectos relacionados con tres (3) de las apuestas estratégicas definidas por la Unidad: 1) expandir las capacidades de la Red de Prestadores, 2) potenciar el uso de información territorial para la conexión de oportunidades, y 3) fomentar la efectividad de los servicios. Para esta versión se contó con la participación de 144 prestadores de 203 que estaban autorizados para el mes de abril 2024.

Continúa...

3. Encuesta realizada sobre el conjunto completo de las unidades de observación pertenecientes a una determinada población o universo. Consulta en: Sistema de consulta de conceptos estandarizados- Sistema Estadístico Nacional- SEN. <https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/transversal>

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Objetivo general	Conocer el funcionamiento de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, en términos de necesidades y desafíos comunes para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.
Objetivos específicos	1. Identificar características organizacionales relacionadas con equipo de trabajo y posición al interior de las entidades a las cuales están asociadas las agencias o bolsas de empleo. 2. Proporcionar información sobre la prestación de los servicios desde las acciones con los buscadores de empleo y los potenciales empleadores. 3. Reconocer las acciones que desarrolla la Red de Prestadores para promover la inclusión laboral. 4. Verificar las características de los sistemas de información utilizados, frente a las funcionalidades del nuevo sistema de información del SPE. 5. Definir las necesidades de acompañamiento técnico para garantizar un apoyo efectivo y adecuado a los prestadores. 6. Especificar las acciones actuales y futuras de cooperación entre los miembros de la Red de Prestadores. 7. Determinar si los prestadores han llevado a cabo acciones relacionadas con nuevas tendencias en el empleo, así como evaluar su interés en implementar futuras iniciativas en estas áreas.
Conceptos básicos	Servicio Público de Empleo: La Unidad del Servicio Público de Empleo, entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, se consolida como el vínculo indispensable entre buscadores de empleo y potenciales empleadores, promoviendo oportunidades de trabajo formal de manera equitativa, transparente y gratuita dentro y fuera de Colombia. La misión del Servicio Público de Empleo es clara; facilitar la conexión entre quienes buscan empleo y las oportunidades laborales, respaldando a empleadores en la identificación de talento humano para cubrir sus vacantes. Actualmente, contamos con una extensa Red de Prestadores, que abarca las agencias de empleo de alcaldías y gobernaciones, la Agencia Pública de Empleo del SENA y las agencias de empleo de las cajas de compensación familiar y bolsas de empleo de las Universidades las cuales están presentes en todos los departamentos del país. Red de Prestadores: Compuesta por la Agencia Pública de Empleo a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, las Agencias Privadas de Gestión y Colocación de Empleo constituidas por Cajas Compensación Familiar, las Agencias Públicas y Privadas de Gestión y Colocación de Empleo y las Bolsas de Empleo, integra y conecta las acciones en materia de Gestión y Colocación de empleo. Servicios de gestión y colocación de empleo: Se entienden como servicios de gestión y colocación de empleo a cargo de los prestadores del Servicio Público de Empleo: a) Los servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo; b) Otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo, determinados por el Ministerio del Trabajo, como brindar información, sin estar por ello destinados a vincular una oferta y una demanda específicas; c) Servicios que, asociados a los de vinculación de la oferta y demanda de empleo, tengan por finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes. Buscador de empleo: Personas naturales desempleadas o trabajadoras que estén interesadas en emplearse o en cambiar de empleo y/o conseguir mejores oportunidades laborales. Prestadores del Servicio Público de Empleo: Personas jurídicas de derecho público o privado, autorizadas por la autoridad competente para prestar servicios de gestión y colocación de empleo de manera presencial, virtual o mixta. Potencial empleador: es la persona natural o jurídica que se encuentre en el proceso de búsqueda de talento humano para el desarrollo de las actividades de su organización y/o empresa. Inclusión laboral: consiste en el reconocimiento de circunstancias particulares que generan exclusión en ciertos grupos poblacionales que se traducen en barreras para acceder a un empleo formal, y que estas deben ser identificadas y mitigadas en el proceso de gestión realizado por la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.

Continúa...

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
Universo de estudio	Está constituido por la totalidad de agencias y bolsas de empleo y registradas en la base de caracterización de prestadores, a abril del año 2024 y administrada por la Unidad del Servicio Público de Empleo. Para la fecha de aplicación de la encuesta se contaba con 203 prestadores autorizados.
Población objetivo	Agencias y bolsas de empleo públicas y privadas autorizadas a abril 2024.
Marco estadístico	Está constituido por las agencias y bolsas de empleo públicas y privadas registradas en la base de caracterización de prestadores autorizados por la Unidad del Servicio Público de Empleo con corte a abril de 2024.
Fuentes de Información	La información se obtiene de los coordinadores o líderes de las agencias y bolsas de empleo, o de los representantes designados, quienes son informantes directos e idóneos para proporcionar la información requerida. Los datos recolectados fueron tratados de manera confidencial, asegurando que la información de los prestadores no pudiera ser vinculada a las respuestas individuales. Además, se incluyó un apartado de consentimiento informado en el cual se explicó detalladamente a los participantes el propósito del estudio y el uso de la información recolectada. De este modo, se buscó cumplir con los principios de privacidad y transparencia a lo largo de todo el proceso.
Cobertura	Se dirigió a prestadores con presencia en los 32 departamentos. Se logró la recolección de información de 144 prestadores del universo de 203 agencias y bolsas de empleo autorizadas, con una tasa de respuesta del 71%.
Método de recolección	A través de cuestionario de auto diligenciamiento web remitido a través de correo electrónico y compuesto por preguntas abiertas y cerradas y de selección múltiple.
Período de Referencia	Corresponde al momento de su aplicación, recolectando información actual y reflejando la situación presente de los prestadores, con una visión en tiempo real.
Periodo de recolección	14 de marzo al 01 de abril 2024
Medios de difusión y acceso	Basándose en los resultados obtenidos se elabora un informe de resultados de la encuesta.



Servicio Público
de Empleo



RED DE PRESTADORES

DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:

PANORAMA Y DESAFÍOS



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia

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

www.serviciodeempleo.gov.co



@ServiciodEmpleo

