

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN – PRIMER TRIMESTRE 2018

Informe sobre seguimiento a planes de acción de los equipos de trabajo de la
Unidad del Servicio Público de Empleo para el primer trimestre de la vigencia 2018

ISABEL CRISTINA DE AVILA
Directora General

CARLOS JAVIER RODRIGUEZ ORDOÑEZ
Secretario General

CARMEN CECILIA SIMIJACA
Subdirectora de Administración y Seguimiento

ANA LIBIA SUAREZ
Subdirectora de Promoción

ANDRÉS JULIAN HERNANDEZ
Subdirector de Desarrollo y Tecnología

LAURA GONZALEZ
Asesora Dirección General

MARISOL VILLAMIL
Asesora de Planeación

ANDREA USTMAN BOLAÑOS
Asesora de Comunicaciones

JULIO CAMARGO
Asesor Jurídico

JUAN MANUEL BELLO
Asesor Control Interno

BOGOTÁ D.C.

Tabla de contenido

I.	Introducción	4
II.	Seguimiento al Plan de Acción 2018.....	5
III.	Seguimiento presupuestal – Presupuesto de Inversión	28

I. Introducción

Con la creación del mecanismo de protección al cesante mediante la Ley 1636 de 2013, el Estado Colombiano garantiza la protección social de los trabajadores en caso de quedar desempleados, manteniendo su seguridad social y facilitando el acceso a servicios de intermediación y capacitación laboral.

Como parte fundamental de este mecanismo de protección se crea el Servicio Público de Empleo, con el fin de lograr la mejor organización del mercado de trabajo, facilitando el encuentro entre oferta y demanda. Lo anterior debe ayudar a los trabajadores a que tengan más y mejores oportunidades de acceso al mercado del trabajo, reduciendo los tiempos y los costos asociados a la búsqueda de empleo. De igual manera, el Servicio de Empleo ayuda a que los empresarios puedan contratar trabajadores de acuerdo con sus necesidades, aumentando su productividad y competitividad.

De acuerdo con lo anterior, se creó la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo mediante Decreto 2521 de 2013 y se le otorgó como tarea fundamental: administrar y promocionar el Servicio Público de Empleo, así como su Red de Prestadores; diseñar y operar su Sistema de Información y generar instrumentos para promoción de la gestión y colocación de empleo.

El Plan de Acción de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo es una herramienta del Proceso de Direccionamiento Estratégico, que permite evaluar el avance de la entidad, confrontando de manera periódica sus logros de cara a las proyecciones y cumplimiento de los objetivos establecidos al comenzar el año.

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dando cumplimiento a lo dispuesto por la ley, publica en su página Web el primer Informe de Seguimiento al Plan de Acción 2018 donde se incluye información del trimestre comprendido entre los meses de enero y marzo de este año (puede ser consultado en la siguiente dirección: <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/>).

II. Seguimiento al Plan de Acción 2018

La planeación estratégica de la vigencia 2018 de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, está orientada a 5 objetivos estratégicos, que son el reflejo de su misión: *garantizar la calidad del Servicio Público de Empleo, entendida como la satisfacción de oferentes y demandantes en su encuentro en el mercado laboral, a través del funcionamiento oportuno y eficiente de la Red de prestadores en el ámbito de la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo.*

Ilustración 1. Objetivos estratégicos



Aumentar la cobertura del Servicio Público de Empleo a nivel nacional y fomentar el uso del servicio entre buscadores y empresarios



Convertir al SPE en referente de información de oferta y demanda laboral



Fortalecer el Servicio Público de Empleo con enfoque regional, diferencial y de cierre de brechas



Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los Prestadores del Servicio Público de Empleo



Fortalecer la gestión institucional para el buen gobierno

Fuente: Plan de acción 2018. Planeación - UAESPE

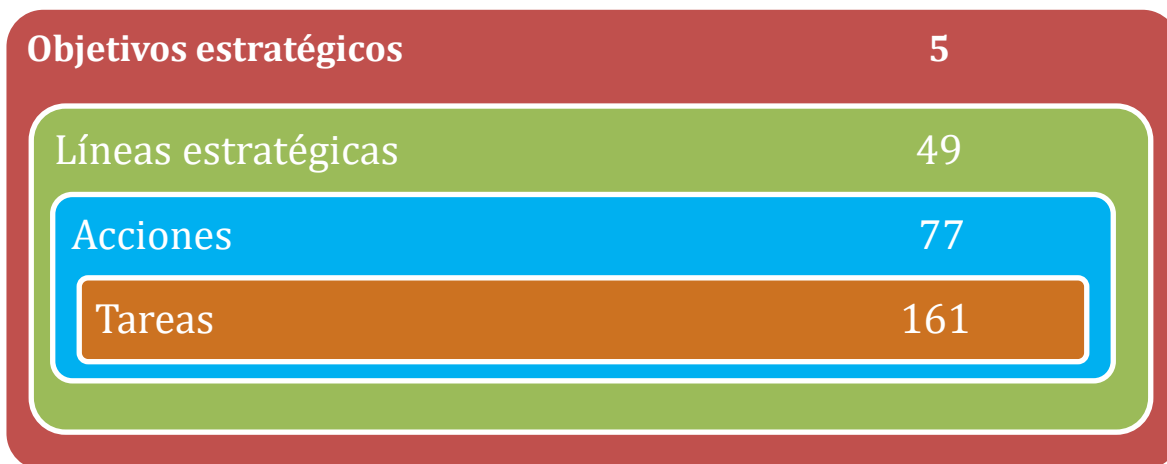
La planeación estratégica del año fue construida con base en los objetivos estratégicos de la entidad. Para la consecución de estos se plantearon líneas estratégicas, acciones y tareas.

- Las *líneas estratégicas* se entienden como marcos de referencia que impactan directamente la consecución de los objetivos estratégicos y que ayudan a elegir las acciones adecuadas para alcanzar las metas de la organización.
- Las *acciones* se definen como las actividades principales que permitirán la consecución de las líneas estratégicas, y que permiten conseguir los objetivos estratégicos.

- Las *tareas* corresponden a las actividades puntuales y necesarias para poder desarrollar las acciones que impactarán directamente las líneas estratégicas para la consecución de los objetivos planteados.

El plan de acción - PA para la vigencia 2018 está compuesto por los cinco objetivos estratégicos mencionados en la ilustración 1, los cuales se hacen alcanzables mediante 49 líneas estratégicas, que a su vez están conformadas por 77 acciones materializadas por medio de 161 tareas.

Ilustración 2. Plan de acción 2018



Fuente: Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

El seguimiento al plan de acción de la vigencia se realizó de acuerdo con las ponderaciones definidas para cada uno de los componentes. Cada uno de los objetivos estratégicos tiene una ponderación de 20%, las líneas estratégicas están ponderadas de acuerdo con las acciones que involucran, las acciones por su parte son ponderadas de acuerdo con su impacto sobre las líneas estratégicas definidas y finalmente, las tareas son ponderadas de acuerdo con su impacto sobre las acciones.

El cumplimiento del plan de acción al primer trimestre del año 2018 fue de 89,0%, el objetivo que presentó el menor cumplimiento fue *Fortalecer el Servicio Público de Empleo con enfoque regional, diferencial y de cierre de brechas*, con un 77% de avance, los objetivos correspondientes a *Fortalecer la gestión institucional para el buen gobierno* y *Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los Prestadores del Servicio Público de Empleo*, consiguieron avances de 82,6% y 88,3% respectivamente, y los que presentaron mayor cumplimiento fueron *Aumentar la cobertura del Servicio Público de Empleo a nivel nacional* y *Fomentar el uso del servicio entre buscadores y empresarios*, con un cumplimiento del 96% y, *Convertir al SPE en referente de información de oferta y demanda laboral*, que presentó un cumplimiento del 100%.

Tabla 1. Cumplimiento por objetivos estratégicos

Objetivo	Cumplimiento
Aumentar la cobertura del Servicio Público de Empleo a nivel nacional y fomentar el uso del servicio entre buscadores y empresarios	96,5%
Convertir al SPE en referente de información de oferta y demanda laboral	100,0%
Fortalecer el Servicio Público de Empleo con enfoque regional, diferencial y de cierre de brechas	77,7%
Fortalecer la gestión institucional para el buen gobierno	83,3%
Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los Prestadores del Servicio Público de Empleo	88,3%
Cumplimiento total	89,2%

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

A continuación, se presenta de manera detallada el balance por cada uno de los objetivos, y se muestra el avance en cuanto a las líneas estratégicas que los conforman, resaltando los logros de las áreas que contribuyeron a su desarrollo.

Objetivo 1. Aumentar la Cobertura del Servicio Público de Empleo a Nivel Nacional y Fomentar el uso del servicio entre Buscadores y Empresarios

En el marco de este objetivo se busca el crecimiento del Servicio Público de Empleo, mediante la ampliación de la cobertura de la oferta de servicios para generar mayor atención de las necesidades de todos los aliados y miembros del ecosistema de empleabilidad compuesto por la Red de Prestadores, los buscadores de empleo, las empresas, entidades territoriales, organizaciones de educación superior y demás organizaciones públicas y privadas.

Tabla 2. Objetivo 1 - Avance líneas estratégicas

Línea estratégica	Cumplimiento
Articular la oferta institucional de la red de prestadores y de la Unidad SPE con las políticas, programas y espacios sectoriales adelantados por el sector público y privado.	100,0%
Fomentar la cultura de uso de los medios internos de comunicación	93,0%
Fomentar la promoción del SPE a nivel regional con los actores del ecosistema de empleabilidad	100,0%
Identificar oportunidades para ampliación de cobertura del SPE respecto de las necesidades de las empresas en función de los proyectos estratégicos de los sectores priorizados.	100,0%
Incrementar la cobertura en la Red de Prestadores del SPE en al menos un 10%.	98,9%
Mejorar la calidad en la prestación del servicio	87,5%
Posicionar el SPE a nivel regional	100,0%
Cumplimiento del objetivo	96,5%

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

A continuación, se relacionan los principales logros de los equipos que contribuyen al desarrollo de este objetivo.

Equipo Estratégico

- ✓ Durante el primer trimestre del año el equipo estratégico cumplió con los objetivos previstos en cuanto a los sectores estratégicos priorizados. Se diseñaron estrategias orientadas a ampliar la cobertura del SPE identificando proyectos con impacto en empleabilidad y priorizados al mismo tiempo por el Gobierno Nacional, entre ellos: Tecnologías de la Información - TI, Infraestructura, Hotelería y Turismo. Al mismo tiempo se llevaron a cabo desayunos con gremios empresariales con el sector TI y Turismo, en la búsqueda de facilitar a las empresas y empleadores los procesos de gestión y colocación, y a su vez el fortalecimiento de la promoción institucional.

- ✓ Así mismo, se dio cumplimiento efectivo en la estructuración y diseño de estrategias para aumentar la cobertura del SPE en alianza con la red de prestadores, elaborando documentos técnicos sobre proyectos estratégicos, con otros actores públicos y privados acompañados del equipo de Alianzas.

Coordinación de Implementación y Asistencia Técnica

Desde la Coordinación, se desarrollaron actividades de promoción para el posicionamiento del SPE en el territorio en espacios de participación y discusión con los diferentes actores, así mismo coordinó el desarrollo de cada uno de los eventos organizados por la Unidad del SPE desde el nivel central y regional.

- ✓ Estrategia "SPE de la mano con el talento humano" - 16 eventos liderados.
- ✓ Identificación trimestral de los posibles eventos de terceros en los que la Unidad del SPE puede participar.
- ✓ Acompañamiento principalmente a actividades y eventos de las Bolsas de Empleo de la Red de Prestadores.

Coordinación de Administración y Seguimiento de la Red de Prestadores

Con el objetivo de generar un bloque de búsqueda a través de: referidos, barridos en territorio, redes sociales, Cámara de Comercio, eventos de promoción del SPE con empresas y bases de datos, y así mismo, realizar seguimiento a los potenciales prestadores en la radicación del proceso de autorización, se realizaron las siguientes actividades desde la coordinación:

- ✓ Se realizó el Comité entre abogados y técnicos y se levantó el acta con las recomendaciones jurídicas a la normativa existente, para proceder con el proyecto de resolución de modificación al proceso de autorización.
- ✓ El equipo de regionales realizó un diagnóstico de potenciales prestadores y al realizar la consolidación del trabajo en campo se obtuvo un total de 150 posibles potenciales prestadores.
- ✓ De los 150 posibles potenciales prestadores, 7 iniciaron el proceso de autorización y en la actualidad forman parte de la red de prestadores.

Equipo de Comunicaciones

El grupo de comunicaciones, con el fin de apoyar la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por los Prestadores de la Red del Servicio Público de Empleo, bajo su premisa de generar el posicionamiento y reconocimiento del SPE por parte de empresarios, buscadores y aliados, desarrolló las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó el diseño del plan de pauta publicitaria y se ordenó pautar 16 cuñas de radio en la emisora la W en el programa de Vicky Dávila y 19 cuñas en el espacio de Julio Sánchez.
- ✓ Se generaron espacios para que la directora como vocera de la entidad aparezca en diferentes medios de comunicación.
- ✓ Se aprobaron las propuestas de cuñas con mensajes alusivos a los empresarios y se pautaron dos referencias de cuñas de Empresarios de Equión y de Ituango.
- ✓ A través de comunicados de prensa y de entrevistas concedidas por la directora a diferentes medios de comunicación, se divulgaron todos los servicios, las jornadas de expotrabajo adelantadas en diferentes regiones del país y así mismo por medio de los diferentes medios de comunicación se alertó a los ciudadanos de no asistir a las agencias de empleo ilegales identificadas por el SPE.
- ✓ Se realizó la divulgación de todas las actividades adelantadas a nivel nacional por el SPE, a través de 20 comunicados de prensa a la opinión pública.
- ✓ Con un total de 2.710 impactos, se obtuvieron mayores menciones en Twitter - Los mensajes más compartidos en redes sociales son los relacionados con vacantes para teletrabajo y 230 mil vacantes disponibles para mujeres.
- ✓ Se realizó sinergia en redes con el gobierno nacional y con los prestadores en temas relacionados con el día de la mujer, rendición de cuentas, y la campaña de expectativa del colocado 1.800 mil.
- ✓ Se diseñaron todas las piezas de comunicación que acompañan la estrategia “SPE de la Mano del Talento humano”. Así mismo se apoyó en el branding de los espacios que se ha tenido de socialización del SPE con los diferentes gremios, así como el diseño del periódico Empresarios.
- ✓ Se adelantó una socialización de la estrategia de “SPE de la Mano del Talento humano”, estrategia sombrilla de este primer trimestre y que tiene la misma estructura del manual de imagen general. Se respondieron al 100% las inquietudes de los prestadores frente al tema de manejo de imagen institucional.
- ✓ Durante este año se realizó la distribución de dos ediciones del periódico de Empresarios, y se han enviado a cerca de 65 mil correos por cada edición.
- ✓ Durante todas las semanas se emitió el periódico SPE te informa, con información relevante para el público interno de la unidad.
- ✓ Se realizó un video de rendición de cuentas, videos de resumen de los eventos en el marco de la estrategia “SPE de la Mano del Talento humano” y comunicados de prensa de cada una de estas actividades.

Recomendaciones para tener en cuenta en el próximo seguimiento:

Coordinación de Administración y Seguimiento de la Red de Prestadores

- Realizar la distribución de sellos de autorización a los prestadores privados.

Equipo de Comunicaciones

- Realizar la actualización total de los eventos del primer trimestre dentro de la Comunidad Virtual.

Objetivo 2. Convertir al SPE en Referente de la Información de Oferta y Demanda Laboral

En el marco del desarrollo de este objetivo, se busca proyectar el Servicio Público de Empleo como principal fuente de información en cuanto a oferta y demanda laboral, por medio del análisis de la información de la que se dispone, para la caracterización de buscadores y empleadores, que permitan un análisis más acertado de las condiciones de empleabilidad del mercado laboral colombiano.

Tabla 3. Objetivo 2 - Avance líneas estratégicas

Línea estratégica	Cumplimiento
Consolidar el Observatorio del SPE como una herramienta que brinde información oportuna y pertinente para la toma de decisiones de las políticas públicas de empleo al identificar las necesidades de los distintos sectores productivos, de la población y las dinámicas propias de cada uno de los territorios.	100%
Fortalecimiento de la información generada por el Observatorio del SPE	100%
Participar en espacios de divulgación y discusión en temas relacionados con el SPE y el mercado laboral colombiano, en donde se lleven a cabo procesos de retroalimentación con diferentes actores enfocados a la mejora de la empleabilidad de los buscadores de empleo y la productividad del país.	100%
Promover la generación y uso de información del mercado laboral que permita adelantar apuestas de intervención en las regiones con las entidades del orden nacional y/o regional	100%
Cumplimiento del objetivo	100%

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

A continuación se relacionan los aportes al objetivo, por los equipos de trabajo que contribuyen a su desarrollo:

Equipo Estratégico

De acuerdo con las acciones proyectadas por el equipo sobre la articulación con los actores estratégicos de los sectores priorizados para el intercambio y la cooperación en la emisión de documentos para la toma de decisiones (regional y sectorial), se llevaron a cabo reuniones con actores relevantes que cuentan con dependencias de estudios económicos u observatorios para compartir información en las diferentes tendencias en materia de empleo e inversión del gasto público. Así mismo se generó información conjunta entre las distintas entidades públicas y privadas para la publicación de artículos y documentos.

Coordinación de Estudios e Investigaciones del Mercado Laboral

Con el fin de fortalecer la información generada por el Observatorio del SPE y así mismo generar análisis de información que sirva como insumo para la toma de decisiones en materia de empleabilidad, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Publicación de boletines de mujeres y de víctimas.
- ✓ Publicación de 61 anexos estadísticos de Oferta Laboral - 122 anexos de Oferta Laboral Regional, Nacional y poblacionales en fase de ajustes en la Subdirección de Desarrollo y Tecnología.
- ✓ Reactivación de la alianza con la Universidad del Rosario - Acercamiento con la Universidad Externado de Colombia - Reuniones con el BID para definir el plan de acción – Definición del objeto de la alianza con PNUD sobre transferencia metodológica.

Objetivo 3. Fortalecer el Servicio Público de Empleo con Enfoque Regional, Diferencial y de Cierre de Brechas

En el marco de este objetivo se busca el fortalecimiento del SPE con enfoque en tres aspectos, uno regional, que hace referencia a dar respuesta a los territorios de acuerdo con las dinámicas particulares que presentan, uno diferencial, que promueve el reconocimiento de la diversidad en cuanto a las características que presentan tanto buscadores como empleadores, y finalmente, uno de cierre de brechas que busca promover la inclusión laboral por medio de la superación de barreras de empleabilidad que se generan en el mercado laboral

Tabla 4. Objetivo 3 - Avance líneas estratégicas

Línea estratégica	Cumplimiento
Agenda para el cierre de brechas de capital humano	100,00%
Articular con los actores en territorio, las iniciativas que promuevan la empleabilidad en los diferentes sectores en función de las fortalezas de las regiones.	100,00%
Inclusión laboral a poblaciones de difícil acceso	55,67%
Posicionar a la red de prestadores a través de la articulación con entes territoriales y nacionales, mejorando la efectividad de los servicios con enfoque diferencial y de cierre de brechas	100,00%
Promover la articulación con actores estratégicos públicos y/o privados de orden nacional e internacional, a través de alianzas, convenios y/o acuerdos.	100,00%
Prospectiva laboral para el cierre de brechas de empleabilidad y capital humano.	100,00%
Cumplimiento del objetivo	77,7%

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

Equipo Estratégico

De acuerdo con las acciones planteadas al inicio del año, encaminadas a articular planes de trabajo ajustados a la medida, en el marco de las alianzas establecidas, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se ajustaron a la medida los planes de trabajo con enfoque regional y de cierre de brechas dentro de los documentos técnicos trabajados juntamente con el equipo de alianzas.
- ✓ Se estructuraron documentos técnicos priorizados para cada sector, en especial el sector de infraestructura, tecnologías de la información, y turismo. En consecuencia, se diseñaron procedimientos efectivos en términos de demanda laboral los cuales se presentaron a la Subdirección de Promoción.
- ✓ A través del diagnóstico realizado por el Equipo Estratégico, durante el primer trimestre se diseñaron planes de trabajo con actores relevantes de los sectores priorizados. Planes de trabajo que se han materializado progresivamente con actores como Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, Ministerio de Transporte, Ministerio Comercio, Industria y Turismo, La Agencia de Renovación del Territorio, caracterizando de esta forma el mercado de trabajo y componentes claves como la población sujeto de proyectos intensivos en empleo, acompañando la estrategia SPE DE LA MANO CON TALENTO HUMANO con los sectores priorizados con el fin de cerrar brechas del mercado laboral en las diferentes regiones, entre otros.

Coordinación de Estudios e Investigación del Mercado Laboral

Con el objetivo de elaborar documentos y estudios sobre brechas de capital humano, se realizaron reuniones con Ministerio del Trabajo y el Sena para articular esfuerzos y solicitar metodologías para estandarización de perfiles; así mismo se hizo una revisión de la información enviada por el Sena, sobre la metodología para estandarizar o actualizar perfiles y la Clasificación Nacional de Ocupaciones:

- ✓ Se realizaron reuniones con Ministerio del Trabajo y el Sena para articular esfuerzos y solicitar metodologías para estandarización de perfiles.
- ✓ Se hizo una revisión de la información enviada por el Sena, sobre la metodología para estandarizar o actualizar perfiles y CNO y de los formatos utilizados para levantar información.
- ✓ Se elaboró un documento con comentarios a la metodología del Sena.
- ✓ Se realizó la revisión de la Metodología enviada por Ministerio del Trabajo sobre identificación y medición de cierre de brechas de capital humano y de los formatos utilizados para levantar formación.
- ✓ Se realizaron comentarios a la metodología de Ministerio del Trabajo.
- ✓ Se elaboró un documento donde se identifican las etapas de la estandarización de Perfiles.

Coordinación de Asistencia Técnica e Implementación

Teniendo en cuenta las acciones planteadas para este objetivo tales como, identificar y formalizar alianzas, acuerdos y/o convenios que fortalezcan la dinámica del ecosistema de empleo en el ámbito nacional e internacional, con actores públicos y privados, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó el documento de Protocolo, con el apoyo del equipo estratégico; se llevó a cabo la socialización de este documento con diferentes áreas de la Unidad; se estandarizaron los formatos de seguimiento, de hoja de vida de la alianza, plan de trabajo y propuesta de alianza; se generó como insumo una infografía que sintetiza la información del protocolo y se realizaron dos presentaciones de Power Point, una interna de la Unidad y otra para exponer a posibles aliados.
- ✓ Se realizó una propuesta de alianza con el Departamento de Prosperidad Social. Listos para firma se encuentran los memorandos correspondientes al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ACOPI. La alianza con la Fundación Carlos Slim está en revisión jurídica en el Servicio Público de Empleo. Por último, en borrador se encuentra la alianza con Ibagué y Riohacha con Cámara de Comercio y Comfaguajira.

- ✓ Se generaron 7 planes de trabajo. Los actores aliados son el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Fundación Carlos Slim, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Departamento de Prosperidad Social (DPS) y el Sector Defensa.
- ✓ Se llevaron a cabo reuniones con el Departamento de Función Pública, la Fundación Carlos Slim, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Departamento de Prosperidad Social y el Sector Defensa. Además, se hizo el envío correspondiente de los seguimientos de estas alianzas, los cuales deben ser diligenciados y enviados el 16 de abril del año en curso. Por último, se estableció una propuesta de tablero de control de las alianzas territoriales, nacionales e internacionales.

Coordinación de Diseño

Desde la Coordinación de Diseño se busca establecer lineamientos para la mitigación de barreras de empleabilidad con enfoque territorial, diferencial y de derechos, para ello se busca diseñar y ejecutar la estrategia del SPE en el marco del posconflicto y así mismo fortalecer la estrategia de atención diferencial de víctimas del conflicto armado del SPE:

- ✓ De los tres grupos poblacionales, este año continuó la implementación de la estrategia para personas con discapacidad. En el primer trimestre y como parte del Convenio establecido en el año 2017 con la Fundación Corona para atender población con discapacidad, ya se cuenta con la caracterización de la población borrador herramienta plan de ajuste caracterización de los centros de empleo para inclusión laboral para PCD, adicionalmente se elaboró pieza comunicativa "Guía para empresarios" y se elaboró el protocolo para la red de centros de empleo inclusivos; seguimiento al tutorial de accesibilidad web con la Subdirección de Tecnología.
- ✓ Se desarrollaron las piezas comunicativas y el protocolo de atención para la PCD y se cuenta con la caracterización del avance de la estrategia en los centros de empleo en el 2017.
- ✓ Se elaboró el Manual Operativo, se inicia el cronograma de jornadas de sensibilización a prestadores para los proyectos y nos encontramos en proceso de revisión de viabilizarían técnica de los proyectos.
- ✓ Se desarrollaron mesas de trabajo con el Ministerio, como cabeza del sector para definir la estrategia con la que se abordará el programa posconflicto.
- ✓ Se desarrollaron mesas de trabajo con la ARN para acordar la estrategia de trabajo.
- ✓ Actualmente se cuenta con los estudios previos y de mercado para proceso licitatorio de la selección abreviada, que busca contratar los servicios de la ruta especializada y estamos a la espera de la aprobación de la Dirección General.

Recomendaciones para tener en cuenta en el próximo seguimiento:

Coordinación de Diseño

- Continuar con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las poblaciones existentes: PCD, mujeres y jóvenes.
- Definir una única estrategia de atención del posconflicto.
- Definir una estrategia para la acción del SPE en lo rural.

Objetivo 4. Mejorar la Calidad de los Servicios Ofrecidos por los Prestadores del Servicio Público de Empleo

Mediante el desarrollo de este objetivo se busca promover dentro de Servicio Público de Empleo estándares de calidad en cuanto a los servicios ofrecidos por los prestadores autorizados, que se reflejen en altos grados de satisfacción por parte de todos los integrantes del ecosistema de empleabilidad.

En el siguiente cuadro se muestran las líneas estratégicas que conforman este objetivo y el cumplimiento conseguido durante el primer trimestre del año, adicionalmente se relacionan los logros más importantes de los equipos.

Tabla 5. Objetivo 4 - Avance líneas estratégicas

Línea estratégica	Cumplimiento
Asesorar de manera transversal a las áreas de la Unidad en la formulación y/o adecuación de las herramientas que busquen mejorar la prestación de los servicios de nuestra red de prestadores.	100%
Desarrollo evolutivo de los sistemas de información.	93%
Elaboración de evaluaciones, estudios y documentos técnicos que permitan fortalecer la prestación del SPE.	100%
Fortalecer el seguimiento al cumplimiento de la reglamentación de la red de prestadores.	63%
Fortalecer las capacidades de la Red de prestadores del Servicio Público de empleo.	60%
Fortalecer los sistemas virtuales y el desarrollo de contenidos del SPE.	83%
Promoción de espacios de análisis, discusión y definición de estrategias del SPE y su Red de Prestadores.	100%
Promover la calidad en la prestación del servicio por parte de los prestadores del SPE a través del fortalecimiento del seguimiento y monitoreo de la red.	100%
Propender por la igualdad de condiciones operativas en la red de prestadores.	100%

Transferir y asesorar a los prestadores sobre los lineamientos e instrumentos diseñados por la Unidad.	94%
Cumplimiento del objetivo	88,3%

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

Equipo Estratégico

Con el objetivo de asesorar de manera transversal a las áreas de la Unidad en la formulación y/o adecuación de las herramientas que busquen mejorar la prestación de los servicios de nuestra red de prestadores y así mismo suministrar información relevante para la construcción y/o adecuación de las herramientas en función de las necesidades específicas de los sectores estratégicos, durante el primer trimestre se realizaron investigaciones de proyectos de los sectores priorizados tales como:

Plan 50/51 y PICS, Vías de la Prosperidad de Cuarta Generación (4G), Teletrabajo, Turismo. De esta forma, se lograron identificar fuentes primarias con incidencia en los procesos de gestión y colocación de empleo.

Subdirección de Desarrollo y Tecnología

En el marco del desarrollo evolutivo de los sistemas de información y así mismo apoyar a la red de prestadores y empresarios en los avances evolutivos con relación a los sistemas de información de la Unidad que se relacionen con los servicios ofrecidos por ellos, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se elaboraron estudios previos para poder realizar la contratación de la integración con 4-Beyond debido a que argumentaban tener el certificado de registro de la aplicación de la prueba virtual. Al hacer la verificación de la documentación en conjunto con el Grupo Contractual efectivamente tenían una certificación, pero de la prueba como "Obra literaria inédita" y no de "Software y Soporte Lógico"
- ✓ Se publicó para cotización el evento 50966 en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, acorde a las necesidades que para este año tiene la Unidad en temas de infraestructura en la nube.
- ✓ Se realizaron dos sesiones a través de la Comunidad Virtual para construir en conjunto con la Red de Prestadores las necesidades a atender con nuevos desarrollos en el sistema de información. De este ejercicio se obtuvo un listado de necesidades con un nivel de priorización para continuar con el desarrollo del sistema.
- ✓ Se desarrolló una propuesta inicial para evaluación basada en la recepción de un formato de Excel que presenta los campos del formulario. Se diseñó el modelo inicial de datos, se

programó el manejo de autenticación, sesión de usuario, recuperación de contraseña, registro de nuevo usuario, soporte de roles en forma básica (Sin asignaciones o permisos hasta que se definan), CRUD de registro de alianzas. La programación de listas de valores que serán seleccionables desde el formulario dependerá del suministro y orientación de las mismas por parte del Grupo de Estrategia de la Unidad.

✓ **Coordinación de Administración y Seguimiento de la Red de Prestadores**

Mediante el fortalecimiento del seguimiento al cumplimiento de la reglamentación de la red de prestadores, se desarrollan planes de capacitación de acuerdo con las necesidades de los prestadores del SPE y así mismo se busca propender por la actualización de los lineamientos regulatorios que requieran mejora para la prestación de los servicios. La coordinación aporta en el cumplimiento de este objetivo con las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó cronograma de socialización NTC. Se identificaron 8 prestadores con la intención de implementar NTC.
- ✓ En evento del 5 de abril de 2018 se certificó la primera caja en NTC - Comfenalco Antioquia. En la actualidad tenemos 9 posibles prestadores para correr en proceso de certificación ante el ICONTEC.
- ✓ En este primer semestre se inició con las visitas de verificación de condiciones y se le levantaron 70 planes de mejoramiento, producto de las visitas de seguimiento.
- ✓ Se realizaron 2 jornadas de capacitación al equipo de regionales, cada una con una intensidad de 8 horas.
- ✓ Se realizaron 149 visitas de seguimiento en el primer trimestre.
- ✓ De las evaluaciones técnicas realizadas, se levantó una base de datos que contiene el listado de prestadores que obtuvieron una calificación inferior al 70%.

Coordinación de Estudios e Investigaciones del Mercado Laboral.

Con el objetivo de elaborar evaluaciones, estudios y documentos técnicos que permitan fortalecer la prestación del SPE, se realizó el procesamiento y el análisis de la información validada, en el caso de la Prueba Performance. Así mismo, se hizo una revisión a la literatura nacional e internacional.

Coordinación de Implementación y Asistencia Técnica.

Teniendo en cuenta la prioridad de la coordinación de asesorar de manera continua la gestión de los prestadores y los lineamientos técnicos y operativos de los programas con enfoque de cierre de brechas y otras iniciativas (inclusión laboral, SISE, Performance, entre otros), se mantiene toda la capacitación referente a SISE y las pruebas Performance para el fortalecimiento de la ruta de empleabilidad. Así mismo, manteniendo el constante contacto con los prestadores a fin de conocer sus avances e inquietudes respecto a la gestión realizada, los profesionales del equipo de

implementación han realizado esta labor con los prestadores para la organización de eventos, resolución de dudas, información sobre estrategias entre otros.

Coordinación de Diseño

En el marco del fortalecimiento de capacidades de los equipos de la Unidad y red de prestadores del SPE para la mejora en la calidad de los servicios y así mismo acompañar y promover el uso de las herramientas virtuales y tecnológicas entre la Red de Prestadores, la coordinación aporta al objetivo teniendo en cuenta la ejecución de las siguientes actividades:

- ✓ Revisión de la caja de herramientas.
- ✓ Se desarrollaron reuniones programadas por el equipo SISE con el objetivo de realizar seguimiento al desarrollo y evolución de la plataforma.
- ✓ Se realizó seguimiento al desarrollo de nuevos cursos y diplomados a nivel nacional y maestrías en convenio con la Universidad de Barcelona. Se ofrecerán a través de la plataforma de la comunidad virtual.
- ✓ Se realizó la Intervención en la plenaria de la Red de Seguimiento a Egresados ""RED SEIS"", celebrada el jueves 22 de marzo. Se brindó información correspondiente al proceso de autorización y renovación de prestadores y se promueve el uso de la prueba Performance.
- ✓ Se realizaron sesiones de capacitación en modalidad presencial y virtual, con motivo de introducción a la prueba Performance y uso de la plataforma administrativa. Participantes: Corporación Unificada Nacional, Fundación Universitaria Empresarial, Fundación Universitaria Monserrate, Universidad del Cauca, Gobernación de Magdalena, entre otros."
- ✓ En conjunto con la Subdirección de Tecnología y la Coordinación de Desarrollo de Software, se realizó revisión de características para la integración de la prueba Performance en la plataforma SISE.

Recomendaciones para tener en cuenta en el próximo seguimiento:

Coordinación de Diseño

- Definir términos de contratación para continuar con desarrollo de Integración prueba performance a SISE como herramienta de reclutamiento humano a los empresarios.
- Realizar el documento de caracterización de la red privada.
- Revisar el contenido de la caja de herramientas y así mismo definir los contenidos de las nuevas estrategias poblacionales (afros, retornados, LGBTI), así como la actualización de las que se venían trabajando el año anterior (víctimas, personas con discapacidad, mujeres, jóvenes) para incorporarlos en la versión actualizada de la caja.

Objetivo 5. Fortalecer la Gestión Institucional para el Buen Gobierno

En el marco de este objetivo se busca el fortalecimiento de todos los procesos transversales de la Unidad para la ejecución de una gestión institucional que dé cuenta de buen gobierno que promueva

Línea estratégica	Cumplimiento
Actualizar el Sub-sistema de Gestión Documental de forma articulada con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Unidad.	82,5%
Asesorar y acompañar a la diferentes dependencias de la entidad en los asuntos financieros, presupuestales, contables en el proceso de adquisición de bienes y servicios en cumplimiento de la misión institucional	96,0%
Control de Información de Prestación del SPE – CIPRES.	89,6%
Dar asesoría jurídica a la Red de Prestadores y a sus usuarios sobre el alcance de la normativa del Servicio Público de Empleo.	80,0%
Dar asesoría jurídica a las áreas misionales de la entidad sobre la implementación de servicios, programas y estrategias relacionadas con el Servicio Público de Empleo	100,0%
Facilitar el acceso a la información a la red de prestadores.	98,0%
Fortalecer el liderazgo a partir de espacios de desarrollo y crecimiento.	20,0%
Fortalecer la gestión contractual a través del acompañamiento y capacitación a las diferentes áreas de la Entidad.	100,0%
Garantizar el servicio y atención al ciudadano a través de los diferentes canales.	98,8%
Garantizar que se conoce el talento humano de la Entidad.	44,0%
Generar Información oportuna para la toma de decisiones.	90,4%
Gestión del Conocimiento	0,0%
Gestión del rendimiento enfocada en los valores y la retroalimentación constante.	95,0%
Gestionar los Bienes y Servicios adecuadamente, teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Unidad.	100,0%
Gobierno Digital	62,1%
Implementar y posicionar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Unidad.	87,5%
La Felicidad como pilar de la productividad.	60,0%
La integridad y la transparencia como pilares de los servidores y la cultura de la Entidad	0,0%
Proponer al Ministerio del Trabajo o demás entidades del orden nacional proyectos de reglamentación que desarrollen el alcance del Servicio Público de Empleo o implementen programas o estrategias relacionados con el mismo.	100,0%
Proyección de actos administrativos que sean expedidos por la Unidad y que adopten programas, estrategias o proyectos relacionados con la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo o la administración del Servicio Público de Empleo o su Red de Prestadores.	100,0%
Transformación digital	100,0%
Velar por la oportuna repuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos a la Unidad, teniendo en cuenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Unidad.	100,0%
Total	83,3%

Tabla 6. Objetivo 5 - Avance líneas estratégicas

Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2018 – Planeación UAESPE

Dirección General - Equipo Comunicaciones

De acuerdo con la estrategia de comunicación la cual busca reforzar el sentido de pertenencia hacia la entidad, se ha apoyado el envío de correos masivos a las áreas de talento humano, de control interno y de la dirección general, con información relevante para los colaboradores.

Equipo Planeación

El grupo de planeación, con la colaboración de cada una de las dependencias que integra la unidad, realiza el seguimiento a los planes, programas y proyectos de la unidad y se orienta a las áreas en la implementación de cada dimensión y política del MIPG, esto con el fin de fortalecer la planeación estratégica de la Unidad y así mismo, permitir tomar decisiones que contribuyan a la mejora institucional.

- ✓ Se realizaron reuniones con la Subdirección de Tecnología, para definir el alcance de la actividad avance herramienta de SEPIA, puesto que se tendrá solo el módulo para la administración de riesgos y para el manejo de los planes de mejoramiento, en lo que corresponde a los formatos y documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión se seguirán teniendo en la Intranet.
- ✓ Durante el período se prestó todo el acompañamiento a las dependencias de la Unidad en el reporte y estructuración de los indicadores, se estableció la mesa de verificación de indicadores la cual sesionó 3 veces en el primer trimestre (una sesión mensual en promedio). Así mismo se definió metodología y formato de construcción de informes de mercado laboral para visitas territoriales.
- ✓ Se realizaron ajustes presupuestales a los proyectos de inversión acorde las líneas estratégicas para la vigencia 2018 y que dio como resultado el plan de adquisiciones definido para la vigencia y publicado en la página web de la Unidad.
- ✓ Se realizó el ejercicio de definición de anteproyecto de presupuesto 2019, así como las actualizaciones al Plan Anual de Adquisiciones, que reflejen la contratación desde las diferentes áreas en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Se prestó acompañamiento en la definición y estructuración de los costos asociados a la ruta especializada de víctimas.
- ✓ Se realizó seguimiento a los compromisos de la Unidad en el marco del Posconflicto (Plan Marco de Implementación – Plan Progresivo - CONPES de Reincorporados).

- ✓ Se apoyó a todas las áreas de la unidad en la construcción del plan de acción 2018 y se realizó seguimiento y consolidación general del plan de acción 2017; estos se encuentran publicados en la página web de la unidad.
- ✓ Se realizó la solicitud a los responsables de las dependencias para el envío del seguimiento cualitativo y cuantitativo de las tareas programadas para el I trimestre de la vigencia.
- ✓ Con la consolidación de la información relacionada con el seguimiento al plan de acción de 2017, se elaboró el respectivo informe que se encuentra disponible en la página Web de la Unidad, en el botón de transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Se han adelantado los autodiagnósticos de: Talento Humano, Gestión con valores para resultados (Transparencia, ejecución presupuestal, defensa jurídica y servicio al ciudadano), Información y comunicación (Gestión documental).
- ✓ Se expidió la resolución 118 del 02 de febrero de 2018, por la cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión, según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se crea el comité institucional de gestión y desempeño, según lo establecido en el decreto 1499 de 2017 y se deroga la resolución 354 de 2014; así mismo se ha realizado la secretaría técnica de dicho comité realizando las convocatorias de agenda, las actas de reunión y los respectivos seguimientos a los compromisos pactados en dichas sesiones.
- ✓ Se llevaron a cabo diferentes mesas de trabajo con la Subdirección de Desarrollo y Tecnología para la implementación de la estrategia de gobierno digital, así como se realizó la respectiva socialización del autodiagnóstico que deben diligenciar.
- ✓ Se coordinó y acompañó toda la información y construcción del informe de rendición de cuentas de la Unidad, en el marco de la audiencia pública del Sector Trabajo que se llevó a cabo el 5 de abril de 2018.
- ✓ Se realizaron todos los reportes periódicos mensuales, así como el informe de la cuenta anual de la contraloría, en lo que correspondía al grupo de Planeación, entregando la información de manera oportuna.
- ✓ Elaboración de informes, reportes y documentos para entidades externas – Validación de cifras y contenidos.

Coordinación Contractual

La Secretaría General y el equipo de Coordinación Contractual, teniendo en cuenta las acciones encaminadas a asesorar a las diferentes áreas de la Unidad en la estructuración de los diferentes procesos y modalidades de selección, realizó las siguientes actividades:

- ✓ Asignación de un profesional por área y proceso de selección para acompañar el proceso precontractual - contractual y liquidación. Se realizó la respectiva designación de profesionales, por área y proceso de contratación.
- ✓ Se realizaron 43 capacitaciones a contratistas y 9 dirigidas a supervisores, en el uso adecuado del SECOP II de acuerdo con el rol de cada uno.
- ✓ Se realizaron 2 capacitaciones en Colombia Compra Eficiente; una sobre la Tienda Virtual, a la cual asistieron 10 funcionarios y la otra sobre Gestión Contractual, a la cual asistieron 4 colaboradores del Grupo Contractual.

Coordinación Talento Humano

La Secretaría General y el equipo de talento humano, con el objetivo de continuar con su estrategia de establecer las políticas, planes y programas de administración de personal, adelantaron acciones encaminadas a diseñar e implementar los planes y programas orientados al desarrollo de competencias y plan de bienestar y estímulos.

- ✓ Se realizó un borrador del Plan de Bienestar, que será sometido a aprobación de la Dirección General para su posterior adopción y socialización. Así mismo, se incluyeron actividades enfocadas a hábitos y estilos de vida saludables, tales como: Prácticas libres, deportivas o de salud y jornada de salud y autocuidado.
- ✓ En el 1er trimestre se llevaron a cabo las siguientes actividades de bienestar:
 - Celebración mensual de cumpleaños (compartir).
 - Promoción de cultura y esparcimiento - entrega boletas cine a los funcionarios que cumplieron años.
- ✓ En el plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo se contemplaron las siguientes actividades:
 - Implementación de los programas de cuidado visual, desordenes musculoesqueléticos; lo mismo que jornadas de autocuidado para prevención de enfermedades auditivas, promoción de acciones de manejo postural y control de estrés.
- ✓ Se realizó una encuesta de necesidades de capacitación y se encuentra en proyecto la elaboración del Plan Institucional de Capacitación.
- ✓ Se realizó la evaluación semestral con cierre 28 de febrero. El 100% de los funcionarios provisionales fueron evaluados. De un total de 10 funcionarios de libre nombramiento, se

realizó evaluación con base en el mecanismo definido mediante el acuerdo 565 de la CNSC, de 3 funcionarios de 6 que debían ser evaluados; los cuatro restantes no les aplicaban evaluación del segundo periodo del 2017.

- ✓ Se realizó la concertación de los nuevos compromisos con el 100% de los provisionales, y de los funcionarios de libre nombramiento el 55%.
- ✓ Se realizó una base de datos inicial que incluye información sobre el formato de declaración de información personal y estado de salud.
- ✓ Se realizó una base de datos actualizada, que contiene la información de los desplazamientos realizados por los colaboradores de la Entidad.

Equipo Jurídico

El equipo jurídico de la unidad, con el objetivo de dar asesoría jurídica a la Red de Prestadores y a sus usuarios sobre el alcance de la normativa del Servicio Público de Empleo, emitir conceptos jurídicos y así mismo dar respuesta a peticiones y consultas relacionadas con la normativa del Servicio Público de Empleo, realizó las siguientes actividades:

- ✓ Proyecto de Resolución Reportes Semestrales Decreto 1668 de 2016.
- ✓ Observaciones Resoluciones programa 40.000 primeros empleos y saldos recursos FOSFEC
- ✓ Observaciones resolución IVC decreto 1668 de 2016
- ✓ Concepto implementación del programa CONVERTIC
- ✓ Concepto requerimiento información Direcciones Territoriales Ministerio del Trabajo
- ✓ Concepto Programa Víctimas"
- ✓ Ajustes a documentos técnico de observaciones proyectos de resolución programa 40.000 primeros empleos y destinación saldos recursos FOSFEC (R112-1)
- ✓ Reunión acompañamiento a las acciones de IVC previstas en la estrategia de priorización de mano de obra local sector hidrocarburo
- ✓ Reunión con Ministerio del Trabajo sobre la estrategia y priorización de mano de obra local sector hidrocarburos
- ✓ Emitir conceptos jurídicos respecto del alcance de la normativa del servicio público de empleo.
- ✓ Emitir respuesta a la peticiones y consultas allegas respecto de la aplicación de la normativa de la Unidad.

Coordinación Financiera

El Grupo Financiero de la unidad, durante el trimestre realizó las siguientes actividades:

- ✓ Se realizaron capacitaciones al grupo financiero en los siguientes temas; propiedad planta y equipo, intangibles, deterior del valor de los activos, cuentas por cobrar, efecto de variaciones de las tasas de cambio en la moneda extranjera y de ingresos.
- ✓ Se realizó la revisión conjunta del grupo financiero y la firma consultora (que realizará el proceso de acompañamiento y convergencia al nuevo marco normativo para la implementación de las NICSP), de las siguientes políticas: Cuentas por cobrar, propiedad planta y equipo, efectivo y equivalentes al efectivo.
- ✓ Existen convenios pendientes de legalización suscritos en la vigencia 2016:
 - PNUD "Manos a la Obra para la Paz": Pendiente de legalización de \$248,3 millones.
 - Área Metropolitana de Barranquilla: pendiente un saldo de recursos por reintegrar por \$10,2 millones.
- Existen convenios pendientes de legalización suscritos en el 2017:
- ✓ Fundación Saldarriaga Concha: Legalización de recursos pendientes por valor de \$ 573,9 millones.
- ✓ OIM: Pendiente legalizar 146,9 millones de \$1.100 millones girados.
- ✓ Fundación Corona: 64,2 millones pendientes de legalizar de \$200 millones.

En relación con la vigencia 2018, de los convenios firmados durante el 1er trimestre, se realizó un giro al INSOR, del cual aún no cuenta con ninguna legalización.

Fueron enviados los informes correspondientes a los meses de enero y febrero de 2018, correspondientes a la ejecución presupuestal, seguimiento a legalización de convenios, ejecución del PAC; tanto en funcionamiento como en inversión, dirigida a los subdirectores, asesores y coordinadores de las dependencias de la Entidad.

Se definió la clasificación del gasto público social a registrar en los Estados financieros, juntamente con las áreas misionales y planeación. Se contó con una propuesta de la política entregada por la firma; está pendiente revisión conjunta con grupo financiero y las áreas misionales.

Coordinación Administrativa

La coordinación administrativa en su gestión para este trimestre estableció cronograma para llevar a cabo la centralización del archivo de gestión.

Se inició prueba piloto con el Grupo de Gestión de Talento Humano: Se han intervenido (clasificación, ordenación, foliación, descripción, digitalización, entre otros) 43 expedientes que corresponden a 4655 folios. Se espera que la prueba piloto se culmine en el 2do trimestre del año."

- ✓ Se realizó autodiagnóstico sugerido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, el cual arrojó la estructuración de las siguientes herramientas:
 - Actualización, aprobación y publicación del Programa de Gestión de Documental- PGD.
 - Actualizar los Cuadros de Clasificación Documental- CCD de acuerdo con los cambios del MIPG: Se actualizaron los cuadros de clasificación, pendiente identificar los documentos de DDHH y DIH.
 - Identificar dentro de las series de las Tablas de Retención Documental- TRD, los documentos de DDHH y DIH
 - Inventariar los documentos de DDHH y DIH de la Unidad.
 - Elaboración, aprobación y publicación del Sistema Integrado de Conservación- SIC. (se desarrolla en la vigencia 2019)
 - Actualizar las TRD (en proceso de convalidación por el AGN) de acuerdo con los cambios del MIPG: Se definieron las series y subseries de la entidad, pendiente asignar tiempos de retención de acuerdo con normativa.
- ✓ Durante el primer trimestre se realizaron las siguiente compras o adquisiciones:
 - Office 365: Se adjudicó el 22 de marzo a través de la tienda virtual.
 - Conectividad: se adicionó el contrato vigente para la adquisición de 30 cuentas de correos electrónicos.
- ✓ Desde el inicio de la vigencia se contó con los siguientes contratos amparados a través de vigencia futura:
 - Arrendamiento, aseo y cafetería, GESDOC, transporte, seguros, conectividad, correo 4-72.
- ✓ Durante el primer trimestre se recibieron 517 PQRS, se atendieron 514 de las cuales 6 estaban en atención al cierre del año anterior.

Coordinación de Administración y Seguimiento de la Red de Prestadores

- ✓ Se realizó seguimiento diariamente al comportamiento de la herramienta CIPRES, se reporta mediante correos electrónicos a la Subdirección de Tecnología los inconvenientes que se presentan en la gestión de la herramienta.
- ✓ Los abogados, técnicos y administrativos diariamente alimentaron la herramienta CIPRES, a medida que iban sustanciando los procesos.
- ✓ Se dio respuesta a 19 PQRS que ingresaron por el Contact Center segundo nivel.
- ✓ Se realizaron 25 Asesorías previas entre presenciales y virtuales.

- ✓ Se realizó la contratación y capacitación de 14 regionales.
- ✓ Se realizaron 2 jornadas de capacitación al equipo de Contact Center, cada una con una intensidad horaria de 8 horas.
- ✓ Se realizaron 2 jornadas de capacitación al equipo de regionales, cada una con una intensidad de 8 horas. Subdirección de Desarrollo y Tecnología realizó como parte del aporte a este objetivo
- ✓ Se revisó con la empresa *Atajo* el último diagnóstico de Accesibilidad realizado a los sitios Web de la Unidad para implementar ajustes.

Recomendaciones para tener en cuenta en el próximo seguimiento:

Coordinación Talento Humano

- Completar la meta trimestral en relación con la centralización del archivo del Grupo de Talento Humano.
 - Revisión de proceso de adopción por resolución del plan de bienestar.
 - Revisión de proceso de adopción por resolución del plan de capacitación.
- Continuar con el proceso de revisión y desarrollo del Código de Integridad para la implementación de la Caja de Herramientas.

Subdirección de Desarrollo y Tecnología

- Continuar con el trabajo de la aproximación del PETI de tecnología.
- Continuar con el proceso de contratación de integración con 4-Beyond.

III. Seguimiento presupuestal – Presupuesto de Inversión

Para la vigencia 2018 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo recibió una apropiación de 17.078.464.000 millones de pesos, los cuales fueron distribuidos en tres proyectos de inversión:

1. Fortalecimiento del sistema de atención de las víctimas en los centros de empleo nacional – apd.
2. Fortalecimiento del Servicio Público de Empleo Nacional.
3. Fortalecimiento del sistema integrado de gestión de la Unidad del SPE.

A continuación, se presenta un cuadro de resumen del seguimiento presupuestal con corte al primer trimestre del año:

Proyecto	Apr. inicial	Compromiso	Obligación	Pagos
Fortalecimiento del sistema de atención de las víctimas en los centros de empleo nacional - apd	\$ 5.368.278.240	\$ 3.136.116.198	\$ 59.449.531	\$ 59.449.531
Fortalecimiento del Servicio Público de Empleo Nacional	\$ 11.210.185.760	\$ 8.594.382.947	\$ 894.217.136	\$ 893.261.754
Fortalecimiento del sistema integrado de gestión de la Unidad del SPE Bogotá	\$ 500.000.000	\$ 175.720.000	\$ 24.333.333	\$ 24.333.333
Total	\$ 17.078.464.000	\$ 11.906.219.145	\$ 978.000.000	\$ 977.044.618

En cuanto a los compromisos adquiridos durante el primer trimestre del año, puede observarse que correspondieron al 69,7% de la apropiación inicial de la entidad. Adicionalmente, del total de compromisos adquiridos, con corte al primer trimestre, se generaron obligaciones del 8,2% y pagos del 99,9% de estas últimas.