

Informe de acciones de la **Unidad del Servicio Público de Empleo** para mantener a disposición todos los servicios institucionales, combatir la pandemia del COVID 19 y rendir cuentas en la materia, en el marco de la emergencia económica y social.

Abril de 2020.





ANGI VIVIANA VELÁSQUEZ VELÁSQUEZ

Directora General

JUAN DAVID VÉLEZ BOLÍVAR

Secretario General

CARLOS ALBERTO GARZÓN FLÓREZ

Subdirector de Promoción

MARÍA ELENA SILVA

Subdirectora de Desarrollo y Tecnología (e.)

JUAN MANUEL PULIDO VILLEGAS

Subdirector de Administración y Seguimiento

FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN

Asesor de Planeación

JULIÁN DAVID CALDERÓN HORTÚA

Asesor de Comunicaciones

PABLO ANTONIO ORDÓÑEZ PEÑA

Asesor Jurídico

ANGÉLICA MARÍA BETANCUR GRISALES

Asesora de la Dirección General

NELSON GERMÁN VELÁSQUEZ PABÓN

Asesor de la Dirección General

JUAN MANUEL BELLO JARAMILLO

Asesor de Control Interno

Elaborado por: Manuel Fernández Ochoa – Dirección General / Planeación.



Contenido

Introducción	4
1. Acciones de la Unidad del Servicio Público de empleo para combatir la pandemia del COVID 19 y mantener a disposición todos los servicios institucionales -para prestadores y ciudadanos-	5
1.1. Subdirección de Promoción	5
1.2. Subdirección de Administración y Seguimiento	6
1.3. Subdirección de Desarrollo y Tecnología	8
1.4. Secretaría General	9
1.5. Estrategia de Comunicaciones de la Unidad del SPE en el marco de la emergencia	10
2. Resultados de la jornada de diálogo virtual de rendición de cuentas del 3 de abril de 2020 sobre acciones adelantadas por la unidad del SPE orientadas a garantizar el normal funcionamiento del SPE en la emergencia económica y social generada por la pandemia del COVID19	11
1. Objetivos de la jornada	11
2. Actores participantes	11
3. Invitaciones	11
4. Agenda de la jornada	12
5. Metodología de diálogo	12
6. Resultados del diálogo	13
6.1 Resultados de la evaluación del espacio de diálogo virtual	13
6.2 Recomendaciones de los grupos de valor para mejorar la gestión de la Unidad del Servicio Público de Empleo ante la emergencia nacional del COVID-19.	15
7. Anexos	19

Introducción

El presente documento contempla información referente a las acciones adelantadas por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo para mantener a disposición todos los servicios institucionales -para prestadores y ciudadanos-, combatir la pandemia del COVID 19 y rendir cuentas en la materia, en el marco de la actual emergencia económica y social que enfrenta Colombia y el mundo.

En este orden de ideas, el primer apartado presenta: primero, las acciones adelantadas por las dependencias misionales encargadas de mantener a disposición todos los servicios institucionales -para prestadores y ciudadanos, así como las dependencias transversales y la estrategia de comunicaciones desarrollada en el marco de la emergencia.

El segundo apartado del documento presenta los resultados de la jornada de diálogo virtual de rendición de cuentas adelantada el pasado 3 de abril de 2020; en esta jornada, que contó con la participación de diferentes grupos de valor, se presentaron las acciones adelantadas por la Unidad para garantizar el normal funcionamiento del Servicio Público de Empleo durante la emergencia económica y social. El grupo de planeación de la Unidad adelantó la sistematización y análisis de resultados de la jornada en mención, obteniendo importantes insumos para la mejora institucional a partir de las diferentes recomendaciones de los grupos de valor.

1. Acciones de la Unidad del Servicio Público de empleo para combatir la pandemia del COVID 19 y mantener a disposición todos los servicios institucionales -para prestadores y ciudadanos-

1.1. Subdirección de Promoción

La Unidad del SPE, desde la Subdirección de Promoción, ha venido desarrollando diferentes acciones para que la Red de Prestadores del SPE puedan continuar brindando los servicios de gestión y colocación de empleo de manera No presencial; para esto el equipo de trabajo de la Subdirección:

- Diseñó instrumentos para la identificación de necesidades de los prestadores, a través de encuestas virtuales aplicadas a Agencias de empleo de APE Sena, Cajas de Compensación Familiar, Entes territoriales y Bolsas IES, de acuerdo con la información obtenida.
- Adelantó encuentros virtuales con los diferentes prestadores con la finalidad de brindarles información que les permita adaptar sus servicios de gestión y colocación a las condiciones actuales en el marco de la situación generada por el Covid 19. De igual forma, el equipo promovió que los prestadores adelantaran cursos en la plataforma Moodle, los cuales fueron construidos para fortalecer los conocimientos de los colaboradores de las agencias en temas con la Gestión con el Empleador y en la atención a personas con discapacidad, entre otros asuntos.
- Elaboró el “Protocolo de Atención Modalidad No Presencial y Virtual del Servicio Público de Empleo” el cual tiene como objetivo brindar lineamientos normativos y técnicos para que las agencias y bolsas de empleo conozcan los diferentes ajustes que se pueden realizar para la prestación de los servicios teniendo en cuenta los nuevos desafíos tecnológicos. El contenido del protocolo está enfocado para que los equipos de trabajo de los prestadores conozcan alternativas y acciones para atender a los cesantes y a las empresas con el fin de preservar el empleo y recuperar el aparato productivo, económico y social. De esta manera, el equipo de asistencia técnica ha venido acompañando aproximadamente a 192 agencias y bolsas de empleo (APE Sena, Cajas de Compensación Familiar, Entes territoriales, Bolsas IES) en la implementación del protocolo. Diariamente se asesora y acompaña a los prestadores y a sus equipos de trabajo en la resolución de inquietudes y en la identificación de necesidades que se tengan.
- Desarrolló instrumentos que permiten tener información para ajustar las estrategias que se han venido implementado en la reformulación del proyecto de víctimas de conflicto armado, la estrategia de género, la atención de migrantes provenientes de Venezuela, personas con discapacidad, entre otros temas.

Por otra parte, dentro de la estrategia de inclusión laboral para víctimas de conflicto armado se adelanta un proyecto cuyo objeto está orientado a aunar esfuerzos administrativos, técnicos, económicos y humanos, entre la Unidad del SPE y el Asociado, para el desarrollo e implementación de una estrategia de empleabilidad e inclusión laboral efectiva de Víctimas del Conflicto Armado que contribuya a la recuperación y reactivación económica de las micro, pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, derivadas de los efectos generados por el COVID -19.

De igual forma, la Subdirección de Promoción, identificó la oferta gratuita de cursos virtuales de formación para el trabajo con el fin de brindar esta información a nuestros prestadores para que puedan continuar con el fortalecimiento de las competencias de los buscadores de empleo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Subdirección de Promoción ha trabajado en articular acciones con diferentes entidades y aliados del sector público, privado y cooperantes, quienes han acompañado y asesorado a la Unidad para adoptar medidas urgentes y coordinadas orientadas a preservar el empleo y estimular la economía. Un gran aliado ha sido entonces la Organización Internacional del Trabajo que ha orientado el avance en la digitalización de servicios para garantizar el normal y adecuado funcionamiento de la intermediación y la gestión de empleo a través de la red de prestadores de la Unidad

1.2. Subdirección de Administración y Seguimiento

La Unidad del SPE adelantó acciones desde la Subdirección de Administración y Seguimiento para garantizar el procedimiento de autorizaciones y renovaciones de prestadores del SPE. A continuación, se presenta el detalle de las temáticas donde se agrupan las acciones en mención:

- **Trámites de autorización, renovación y modificación:** a través de comunicación SPE-AS-202-EE-0001203 del 3 de abril de 2020, publicada en la página de la Unidad, se informó a los prestadores del servicio público de empleo, y a la comunidad en general, que previo análisis, evaluación y justificación de cada una de sus actividades, procesos, y trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-, se ha determinado que la Unidad cuenta con los medios tecnológicos para prestar el servicio y, por tanto, ha tomado las medidas necesarias para garantizar la prestación de sus servicios, estableciendo mecanismos de atención mediante la utilización de canales electrónicos, medios digitales y del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones; de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, y/o los particulares que cumplan funciones públicas (prestadores) sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio. Estos medios electrónicos son:
 - (i) aplicativo tramite en línea para radicación de documentos y;
 - (ii) el correo oficial de administración y seguimiento (administracionyseguimiento@serviciodeempleo.gov.co) para comunicados, notificaciones y atención a consultas.
- **Vigencias autorizaciones:** en la comunicación SPE-AS-202-EE-0001203 del 3 de abril de 2020, se informó que la Unidad aplica lo establecido en el art. 8 del Decreto legislativo 491 de 2020 en los siguientes términos: todas las Autorizaciones que venzan durante la emergencia sanitaria y cuyo trámite de renovación no se pueda realizar con ocasión de las medidas adoptadas para atender la emergencia sanitaria, se entenderán prorrogadas por un (1) mes más, contado a partir de la finalización de la emergencia sanitaria; no obstante, una vez superada la emergencia, deberá adelantarse el trámite ordinario para su renovación.

- **Seguimiento (protocolo virtual):** para efecto de continuar la función de seguimiento y monitoreo a los prestadores autorizados, se elaboró protocolo de seguimiento virtual a prestadores a través de herramientas como Zoom, Meet, skype y whatsapp video. El profesional de seguimiento efectúa la visita al prestador por el medio previamente concertado y la realiza a través de tres momentos:
 - (i) introducción y explicación de objetivos de la visita,
 - (ii) desarrollo de instrumentos ajustado para visitas virtuales y
 - (iii) conclusiones de visita y elaboración conjunta entre profesional y prestador del plan de mejoramiento.
- **Modificación al sistema de información módulo de vacantes de exploración y producción de hidrocarburos:** con el objeto de agilizar la remisión de hojas de vida a demandantes, se ajustó el tiempo de envío parametrizado en el sistema, pasando de tres (3) días a uno (1), de acuerdo con lo establecido en la Resolución 145 de 2017.
- **Protocolo de atención a empresas, prestadores, ciudadanía en general:** el protocolo de atención fue dado a conocer a través de ECOPETROL, la ANH, CAMPETROL y ACP, Federación de Municipios y Federación de Gobernaciones.
- **Respuesta a las preguntas más frecuentes elevadas por prestadores (cursos virtuales):** con el objeto de facilitar la respuesta a las preguntas más frecuentes elevadas por prestadores se crearon los siguientes cursos virtuales:
 - (i) Normativa relacionada con la gestión de vacantes de exploración y producción de hidrocarburos
 - (ii) Implementación de la Norma Técnica de Calidad NTC 6175
 - (iii) Generalidades del Servicio Público de Empleo
- **Articulación con Mintic:** se buscará generar espacios de vinculación laboral para las personas desempleadas. Lo anterior, a través de Ferias virtuales con empleadores y buscadores identificados en los diferentes sectores que muestren necesidad de vincular trabajadores. Se están analizando las propuestas de escenarios virtuales para iniciar con este trabajo.
- **Articulación con Mincultura:** la Unidad del SPE procesa semanalmente la información de sus registros administrativos y posteriormente la comparte al Ministerio para que se puedan generar acciones que ayuden tanto a buscadores como a empresas de este sector. Lo anterior, con el objeto de ayudar a identificar las necesidades de personal de las empresas de los diferentes sectores y ayudar a los buscadores a que se incorporen a la ruta de empleabilidad a través de los prestadores del SPE.

1.3. Subdirección de Desarrollo y Tecnología

La Unidad del SPE, desde la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, ha adelantado las siguientes acciones para combatir el COVID 19 y mantener todos los servicios que ofrece la entidad:

- Puso en marcha la infraestructura y servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para garantizar el trabajo en casa de los funcionarios y contratistas de la Unidad.
- Desarrolló la nueva App para la Unidad del SPE, como una alternativa moderna e innovadora que permite al ciudadano acceder a los servicios del Servicio Público de Empleo de forma ágil y efectiva, generando ahorros en costos y tiempo; lo anterior contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que están en búsqueda de un trabajo formal y digno en Colombia, con el fin de hacer su vida un poco más amable.
- Estableció protocolos y canales de atención a los prestadores y a la ciudadanía en general, ejemplo de ello, ha puesto en producción de un nuevo chat para la ciudadanía a través del portal web.
- Desarrolló modificaciones y actualizaciones el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, por ejemplo:
 - (i) Automarcado para aquellas personas que quedaron cesantes por la emergencia sanitaria que atraviesa el país: para ello se crea un programa denominado “Emergencia Sanitaria”, cuya marcación puede ser llevada a cabo por cualquier agencia registrada en el sistema y para cualquier vacante, lo cual no afecta el matching.
 - (ii) Ajustes al módulo de hidrocarburos: permite al prestador una vez publicada la vacante, gestionarla y no hasta el término mínimo de publicación. Y al demandante visualizar las hojas de vida remitidas por el prestador a vacantes E&P, desde que la vacante se encuentre en estado publicada.
- Garantizó el cargue ininterrumpido de vacantes y publicación a través de la Bolsa Única de Empleo del portal institucional.
- Garantizó el funcionamiento del servicio de Trámite en Línea para la autorización o renovación de los prestadores del Servicio Público de Empleo.
- Dispuso cursos virtuales para los actores del Servicio Público de Empleo a través de una plataforma de formación virtual: Intermediación Laboral, Generalidades Transversales de la NTC, Inclusión Laboral Estrategia PCD, Inclusión laboral Gestión con Empleadores y Guía del Servicio Público de Empleo
- Efectuó actualización permanente de la Información en el Portal Web de la Unidad del SPE, manteniendo informado a los ciudadanos.
- Dispuso en tiempo real el acceso virtual a las fuentes de información de la Unidad del SPE a la Contraloría General de la República, en cumplimiento de la circular No. 09 de abril de 2020 “plan de transición de acceso a fuentes de información de forma periódica a acceso en tiempo real.
- Trabajó mancomunadamente con las demás áreas de la Unidad en el apoyo virtual a los ciudadanos para su registro en el Sistema del Servicio Público de Empleo ya que, en ocasión de la emergencia económica, social y ecológica del país, se expidió el Decreto 488 de 2020, que en su artículo 6 determina los beneficios relacionados con Mecanismo de Protección al Cesante. El Ministerio del Trabajo, teniendo en cuenta este mecanismo, publicó el documento “ABECÉ Operación subsidio de emergencia Mecanismo de Protección al Cesante”, que en el numeral 29, indica:

“29. ¿Debo estar inscrito en el servicio público de empleo? No es un requisito para postularse, pero si es un requisito para conservar los beneficios, dado que la NO aceptación de un puesto de trabajo por el servicio público de empleo es causal para la pérdida de los beneficios. Usted deberá realizar esta inscripción durante el proceso como beneficiario y las Cajas de Compensación Familiar apoyarán su registro a la plataforma”.

Actualmente las Cajas de Compensación Familiar están avanzando en el otorgamiento y pago de la primera cuota del beneficio económico, sin que el registro en la página de SISE sea un requisito para ello, como claramente lo indica el respectivo ABC. Sin embargo, para conservar los beneficios, es necesario que tengan la respectiva inscripción en la plataforma.

1.4. Secretaría General

La Unidad del SPE en su intención de gestionar el riesgo por la pandemia del Covid-19, ha dispuesto una serie de medidas entre las que se encuentran circulares, boletines, audios, piezas informativas, entre otras, con el fin de proteger la salud de sus funcionarios y contratistas, y generar una cultura de autocuidado en torno a las medidas para prevenir la enfermedad.

En este orden de ideas, la entidad emitió una primera circular el 13 de marzo con las “Medidas de prevención y contención del covid-19”, donde se estableció una herramienta diagnóstica para determinar la exposición de los colaboradores a factores de riesgo asociados al contagio por covid-19, se iniciaron las campañas de prevención, se definieron horarios flexibles, se restringieron las comisiones de servicio y los eventos masivos, y se informaron las responsabilidades de los colaboradores frente a las medidas de prevención.

Debido al comportamiento de la pandemia, el 17 de marzo se emitió la segunda circular con “Nuevas medidas de prevención y contención del covid-19”, donde se autorizó el trabajo en casa para la población con mayor riesgo, a saber, los que habían estado expuestos a factores de riesgo de contagio, los que presentaban síntomas respiratorios, los mayores de 60 años o con antecedentes de enfermedades graves, los funcionarios con hijos menores de 14 años, y para todos los contratistas. Adicionalmente se cancelaron todas las capacitaciones presenciales, las comisiones, el servicio de cafetería y se enfatizó en la importancia de informar las novedades sobre el estado de salud del colaborador y su núcleo familiar.

Con el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, se emitió la tercera circular “Aislamiento preventivo obligatorio por emergencia sanitaria causada por el Covid-19”, donde se brindaron las instrucciones para el trabajo en casa de todos los colaboradores, se informaron los canales no presenciales para atención al ciudadano, la metodología de las capacitaciones virtuales, el soporte tecnológico y otros temas administrativos. En el mismo sentido, la entidad dispuso de equipos para aquellos funcionarios que no contaran con dicha herramienta para adelantar el trabajo en casa.

Durante el Aislamiento preventivo obligatorio se continúa el trabajo preventivo a través de campañas educativas orientadas a la prevención del Covid-19 y a la promoción de estilos de vida y trabajo saludables en casa.

1.5. Estrategia de Comunicaciones de la Unidad del SPE en el marco de la emergencia

Desde el 19 de marzo pasado, la Unidad del SPE empezó una agresiva campaña de comunicación digital a través de sus redes sociales para reforzar los mensajes que se emiten desde el Gobierno Nacional relacionados con las acciones y medidas de prevención del contagio del COVID-19. Desde ese día y hasta la fecha, la Unidad del SPE ha difundido diariamente mensajes sobre el correcto lavado de las manos, de la importancia del aislamiento preventivo y del distanciamiento social, así como de las demás recomendaciones que desde el Ministerio de Salud y desde la Presidencia de la República se han emitido en relación con este tema.

Asimismo, en vista de que las medidas adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria para reducir la velocidad de propagación del COVID-19 han tenido efectos colaterales negativos en varios sectores de la economía, la Unidad del SPE adelantó un “relanzamiento” de la Bolsa Única de Empleo, sitio web en el que se reúnen todas las oportunidades laborales formales vigentes registradas en el país a través de la red del Servicio Público de Empleo, conformada por agencias y bolsas de empleo autorizadas por la Unidad del SPE. Este relanzamiento se hizo con una estrategia de divulgación a través de medios de comunicación en la tercera semana de marzo y con una campaña digital para reforzar el mensaje de que a través de la Bolsa Única de Empleo se puede buscar trabajo sin salir de casa, ubicando ofertas laborales formales que se acomoden al perfil laboral de las personas y, vía internet, aplicar a dichas vacantes e ir adelantando el proceso de selección en la medida de lo posible por medios virtuales.

Desde el Equipo de Comunicaciones de la Unidad del SPE, con la orientación de la Directora General Angi Velásquez, se viene apoyando la labor pedagógica que está haciendo el Ministerio del Trabajo en cuanto a las modificaciones que tuvo el Mecanismo de Protección al Cesante para ser una ayuda efectiva para las personas que han perdido su trabajo en medio de la emergencia sanitaria. A través de la página web de la Unidad y desde sus redes sociales, desde la tercera semana de abril se viene apoyando la difusión de los requisitos para acceder a los auxilios y las principales características de este mecanismo.

Al interior de la Unidad del SPE, el equipo de comunicaciones ha apoyado al área de Talento Humano con las campañas encaminadas a promover entre los funcionarios y contratistas de la Unidad la importancia del lavado constante de manos, así como del aislamiento preventivo obligatorio y la importancia de la labor de cada uno de ellos mientras cumplen con sus funciones a través de la figura de trabajo en casa. Se han impulsado campañas de salud ocupacional en los puestos de trabajo, de pausas activas durante la jornada laboral y de la importancia de no descuidar la salud mental y emocional durante esta coyuntura que ha supuesto un reto para todas las entidades y funcionarios.

Para este primero de mayo, desde el equipo de comunicaciones de la Unidad se divulgarán los resultados del análisis hecho por el grupo de estudios del mercado laboral de la entidad en relación con las competencias laborales que más han venido buscando los empleadores durante los días de la emergencia sanitaria y económica, con el fin de dar más información e insumos para el análisis de la situación y para la toma de decisiones de política pública.

2. Resultados de la jornada de diálogo virtual de rendición de cuentas del 3 de abril de 2020 sobre acciones adelantadas por la unidad del SPE orientadas a garantizar el normal funcionamiento del SPE en la emergencia económica y social generada por la pandemia del COVID19

Bajo el liderazgo de los grupos de planeación y comunicaciones, y con la participación de la directora general y los subdirectores de la Unidad del SPE, se adelantó una jornada de rendición de cuentas que promovió un espacio de diálogo virtual con grupos de valor buscando consolidar la sinergia institucional adecuado para afrontar el actual momento de emergencia económica y social. Fue así como, desde el grupo de planeación, se orientó la identificación de recomendaciones de los grupos de valor para la mejora institucional.

La Unidad del SPE reconoce la necesidad de aunar esfuerzos y escuchar las diferentes perspectivas para, de esa manera, garantizar la adecuada prestación de sus servicios.

1. Objetivos de la jornada

- Promover un espacio de diálogo virtual en materia de rendición de cuentas sobre las acciones adelantadas por la Unidad del Servicio Público de Empleo para garantizar el normal funcionamiento del SPE en la emergencia económica y social generada por la pandemia del COVID-19.
- Poner a disposición herramientas que pueden servir en la operación de las agencias de empleo.
- Capturar recomendaciones de los grupos de valor para la mejora institucional.

2. Actores participantes

Se contó con la participación de 143 asistentes pertenecientes a prestadores del SPE, agencias de empleo de Cajas de Compensación Familiar, entes territoriales y Agencia Pública de Empleo-SENA.

Entre los participantes se contó también con invitados especiales del Ministerio de Trabajo, OIT, ASOCAJAS y ASOPAGOS. Sumando estos últimos, se logra la participación de un total de 150 actores en el diálogo virtual.

3. Invitaciones

A continuación, se evidencian las invitaciones enviadas a los grupos de valor convocados a participar del diálogo virtual.



4. Agenda de la jornada

- Registro de participantes, presentación de los contenidos del encuentro virtual y de la metodología de la jornada.
- Saludo de la directora y presentación del objetivo del encuentro.
- Anuncios por parte de la directora: gestiones realizadas por la Unidad para beneficio y utilización de los prestadores y que se encuentran disponibles.
- Presentación del Protocolo de atención modalidad no presencial para el Servicio Público de Empleo por parte de la Directora General Angi Velásquez.
- Charla: Servicios Públicos de Empleo en época de crisis – COVID-19 y PosCOVID-19 por OIT, Dr. Julio Hernán Gamero, especialista en Empleo de la Oficina Andina de la OIT.
- Diálogo abierto con prestadores – Ministerio de Trabajo – Unidad del SPE – ASOPAGOS – OIT.
- Evaluación de la gestión del SPE y de la jornada de diálogo.
- Cierre del encuentro.

5. Metodología de diálogo

Diálogo virtual a partir de la resolución de inquietudes; preguntas y observaciones en la plataforma 'GOOGLE MEET'; evaluación a través de un formulario en línea sobre la gestión del SPE ante la emergencia del COVID-19 y sobre el mismo espacio de diálogo virtual. Las preguntas y observaciones fueron atendidas directamente en la plataforma, otras fueron resueltas por el equipo directivo del SPE y otras, por el Ministerio de Trabajo y ASOPAGOS a través del correo electrónico.



6. Resultados del diálogo

A continuación, se presentan los resultados del formulario de evaluación implementado durante el espacio de diálogo virtual adelantado; estos resultados se agrupan en dos líneas: primera, los resultados de la evaluación del espacio de diálogo virtual como tal; y segunda, las recomendaciones de los grupos de valor para mejorar la gestión de la Unidad del Servicio Público de Empleo ante la emergencia nacional del COVID-19.

6.1 Resultados de la evaluación del espacio de diálogo virtual

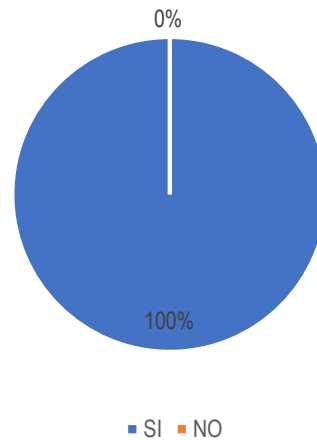
Se realizaron tres preguntas en relación con el desarrollo del espacio de diálogo; los actores participantes respondieron a través de un formulario en línea y los resultados son los siguientes:



Fuente: SPE 2020.

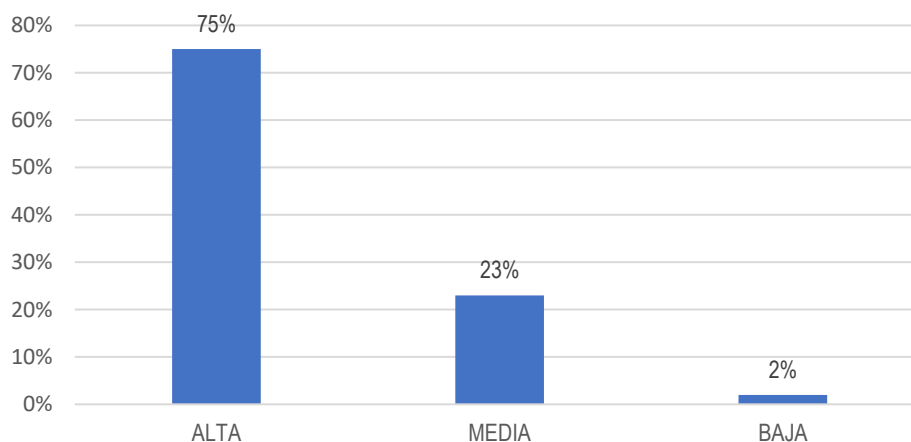


¿Se generaron espacios de diálogo entre la Unidad del Servicio Público de Empleo y los participantes de la reunión?



Fuente: SPE 2020.

¿Cuál fue su grado de satisfacción respecto a la reunión?



Fuente: SPE 2020.



6.2 Recomendaciones de los grupos de valor para mejorar la gestión de la Unidad del Servicio Público de Empleo ante la emergencia nacional del COVID-19.

En el marco de una revisión preliminar de las propuestas de mejora señaladas por los grupos de valor en el espacio de diálogo virtual, vale la pena rescatar tres categorías que agrupan gran parte de las recomendaciones presentadas:

1. Recomendaciones orientadas a manifestar la necesidad de institucionalizar este tipo de espacios virtuales de diálogo, así como garantizar el seguimiento de los resultados de los mismos.

Algunos ejemplos de propuesta son: programar con mayor frecuencia estos espacios; continuar abriendo este tipo de espacios y realizarle seguimiento; abrir más espacios como estos con todos los sectores, sobre todo el empresarial, que ahora mismo es el que afecta más nuestra gestión; que a estas reuniones se inviten a los directores de las cajas.

2. Recomendaciones referentes a la adopción y uso de herramientas tecnológicas e informáticas, instrumentos, aplicativos y software para facilitar la comunicación entre la Unidad del SPE y sus grupos de valor.

Algunos ejemplos de propuesta son: reforzar nuestros canales virtuales para brindar unas mejores herramientas para la prestación del servicio; disponiendo de buena dotación de herramientas informáticas y de telefonía, que le permitan a nuestros empresarios oferentes adquirir nuestros servicios de manera sencilla y rápida; creando herramientas que les faciliten el acceso a la plataforma SISE a las personas más vulnerables de la población; creando herramientas más ágiles como videos cortos, mínimo de 6 minutos en ruta de empleabilidad.

3. Recomendaciones de adopción de un enfoque diferencial al interior de la gestión de la Unidad del SPE. Aquí se referencian propuestas de adopción de un enfoque territorial a partir de la implementación de asesores o rutas regionales de atención.

Algunos ejemplos de propuesta son: Colombia es un país de regiones, por lo que podemos dinamizar por reuniones zonales; creo que es muy importante tratar de abrir espacios regionales, pues las situaciones deberían ser tratadas así para mirar cada contexto en particular; apoyando mediante los profesionales de implementación regional.

Estas recomendaciones se tendrán en cuenta en las acciones que la Unidad del SPE sigue adelantando con la red de prestadores del SPE.

A continuación se referencia el total de recomendaciones hechas a la Unidad del SPE en la jornada.

Tabla 1. Propuestas de mejora

¿Cómo podemos mejorar la gestión de la Unidad del Servicio Público de Empleo en esta contingencia nacional?
Dar nuestro valor agregado, tener en cuenta la empatía con las personas.
Programar con mayor frecuencia estos espacios.
Considero importante que este grupo de apoyo pudiera ser invitado a estos espacios.
Atención permanente para las dudas y problemas presentados.
Pienso que las APP ayudan, y capacitar a los asesores por roles en las agencias en esta nueva contingencia, cambiar el modelo.
Capacitaciones.
Realizar sensibilización a empresarios para la creación de vacantes.
Mas acompañamiento del Ministerio al SPE, para que se pronuncie con respecto a la Sentencia 473.
Generar estrategias para atención virtual y requerimientos para elevar las sugerencias a la corporación en términos de plataformas, recursos y licencias que nos puedan servir como soporte para la prestación del servicio.
Establecer periódicamente estas reuniones virtuales.
Apoyo continuo a los prestadores en lo referente al cumplimiento de metas, ya que en nuestro caso y teniendo en cuenta la contingencia, no tenemos gestión de vacantes, principalmente, para el sector hidrocarburos, es quien nos da la mayoría de los puestos de trabajo en la región.
Digitalizando 100 % el proceso de intermediación laboral.
Digitalizando 100 % el proceso de intermediación laboral.
Abriendo más espacios como este para solucionar inquietudes.
Con una comunicación y actualización constante de la información en la normatividad.
Generando espacios de acompañamiento a los prestadores en la virtualización de la atención.
Continuar abriendo este tipo de espacios y realizar seguimiento.
A través de escenarios de socialización que permitan orientar la implementación de los nuevos cambios. Adicionalmente, acompañar estos procesos cambiantes, ya que es el Servicio Público más cercano a las Agencias de Empleo.
Más agilidad en los cambios de los procesos.
Seguir haciendo estas reuniones.
Con la interacción activa de los prestadores, quienes se encuentran enfrentando su proceso de prestación de servicios básicos a través interrelación digital, llámese correo electrónico, videoconferencia, conexión de llamadas, mensajes escritos por alguna red social, etc. Son ellos quienes finalmente están viviendo las barreras a las que se enfrentan actualmente, tanto para prestar los servicios como para que la población acceda a los mismos.
Dar claridad por redes sociales, por página web, por pautas publicitarias sobre el manejo que estamos dando frente a la contingencia nacional, ser más precisos con la información.
Con más videoconferencias para despejar dudas.
Realizando este tipo de reuniones informativas.
Reforzar nuestros canales virtuales para brindar unas mejores herramientas para la prestación del servicio.



Capacitación virtual.
Generando canales más eficientes de atención.
Continuando con la generación de espacios como estos, y compartiendo la información con todos los prestadores del servicio de empleo.
Definiendo un único canal de comunicación entre la Unidad del SPE y la red de prestadores, tener varios contactos genera desorganización en los territorios. Considero que si el Ministerio de Trabajo, la Unidad del SPE y ASOCAJAS definen criterios de servicio mínimos, los profesionales de implementación de la Unidad deberían estar en la capacidad de responder a todos los prestadores y territorios.
Entregando la información muchísimo más clara a los usuarios.
Crear un documento con preguntas frecuentes y su respuesta.
Abrir más espacios como estos con todos los sectores, sobre todo el empresarial, que ahora mismo es el que afecta más nuestra gestión.
Con el presente ejercicio reunión virtual informándonos y estando articulados.
Estos temas son de gran importancia, deberían hacerlos con cada Caja de Compensación, para que todas esas dudas que hay sean resueltas.
Seguir propiciando espacios de aclaración de inquietudes.
Cambio de las metas, agilidad en el protocolo de atención virtual y de la nueva normatividad.
Seguir estando en contacto con los prestadores para mitigar dudas e inquietudes.
Podrían aportar en la elaboración de material didáctico y publicitario, donde se muestre la prestación de los servicios de la ruta de empleabilidad a través de los medios tecnológicos.
Brindando herramientas virtuales desde el SISE para la atención virtual, es decir, que todo esté en un mismo lugar para facilidad de gestión de prestadores y manejo de oferentes y demandantes.
Apoyando mediante los profesionales de implementación regional.
Mayor comunicación en lo referente a las normatividades que salen y aplican cambios en los procesos.
Brindando otro tipo de opciones o herramientas para las personas que no cuenten con las herramientas informáticas o canales virtuales.
Que a estas reuniones se inviten a los directores de las cajas.
Disponiendo de buena dotación de herramientas informáticas y de telefonía, que le permitan a nuestros empresarios oferentes adquirir nuestros servicios de manera sencilla y rápida.
Que el acceso a la página de oferentes sea un poco más simple, para que aquellas personas con bajos conocimientos ofimáticos, el proceso de registro virtual sea mucho más accesible.
Más plataformas virtuales.
Enviándonos información constante.
Generando más desarrollos de software para complementar los servicios.
Estos espacios para estar informados.
Seguir generando estos espacios de buena comunicación.
Con información sobre estrategias que se han implementado en otras latitudes y que tengan muy buenos casos de éxito.
Con más charlas y capacitaciones virtuales.
Pienso que implementen un módulo de cursos complementarios virtuales para los usuarios cesantes, los ayuda a mantenerse ocupados y a aprender y mejorar sus conocimientos mientras buscan una oportunidad de empleo.
Me parece muy buena la idea de la implementación de la aplicación y poder brindar capacitaciones para los buscadores, al igual que para los prestadores.





Cooperar para tener información veraz y oportuna.
Generando material de difusión: cursos virtuales en habilidades blandas, protocolo empresarial, como presentar una entrevista, teletrabajo.
Por favor, ser más concretos sobre la forma como podemos brindar todos los servicios a cargo de los prestadores. En particular es importante ¿cómo podemos desarrollar orientación laboral, en particular para aquellas personas que están fuera del área de cobertura de teléfono y/o internet, teniendo en cuenta la contingencia (que sean avaladas por la Unidad del SPE).
A través de lineamientos para ofrecer el servicio a través de alternativas no tradicionales.
Creando herramientas más ágiles, como videos cortos, mínimo de 6 minutos en ruta de empleabilidad.
Con la divulgación de los nuevos protocolos de atención por medios de comunicación masiva, así podremos cerrar la brecha en la berrera individual en cuanto a la desconfianza de los usuarios.
Buscando la oferta de empleo a través de las empresas. Hacer base de datos de las empresas que no están en el sistema e invitarlas a que hagan parte de ella.
Capacitación para prestar estos servicios con usos virtuales.
1. Creación de currículos estandarizados para orientación laboral. 2. Diseño y desarrollo de una estrategia de comunicación a nivel nacional macro, para que cada prestador alinee su propia estrategia a la nacional. (En caso de que exista, la desconozco). 3. Formular proyectos que busquen soluciones al reto de digitalización para llegar a comunidades que no tienen acceso a herramientas tecnológicas, internet o conocimiento para usarlas. 4. Direccionamiento a nivel nacional de estrategias que vayan más allá de las fases que se ejecutan desde las agencias. 5. Desarrollo de un proyecto que permita el mejoramiento de la plataforma actual SISE.
Estar en contacto con cada uno de los usuarios por medio de las líneas de atención asignadas, como lo son las líneas telefónicas y correo electrónico, seguido de las redes sociales.
Me pareció oportuna y pertinente la reunión, se podría mejorar ampliando el tiempo para que los prestadores podamos participar más ampliamente.
Creo que es muy importante tratar de abrir espacios regionales, pues las situaciones deberían ser tratadas así, para mirar cada contexto en particular.
Capacitar al personal en forma virtual o con diferentes medios de TIC.
Creando herramientas que faciliten el acceso a la plataforma Sise de las personas más vulnerables de la población.
Ofreciendo estrategias de atención no presencial.
Apoyando a la APE en la divulgación de servicios.
Acompañamiento, estrategias y herramientas diferenciales que permitan fortalecer el servicio de los prestadores.
Suministrando herramientas para la comunicación.
Mediante estas reuniones que nos permiten observar el panorama económico y el comportamiento del sector productivo.
Haciendo acompañamiento en las estrategias a los prestadores.
Apoyando a las agencias públicas de empleo en la aplicación de estrategias para accesibilidad de las vacantes que van a requerir las empresas, una vez se reactive la economía nacional.
Gestionar convenios con las otras entidades, MINTIC, para mejorar conectividad en las zonas rurales.
Brindando apoyo en estos temas.



Adaptando la normatividad existente a las circunstancias actuales y en especial en hidrocarburos.
Creo que estos medios digitales son importantes para la interacción, además, la capacitación que nos puedan brindar será de especial importancia para el mejoramiento de nuestra gestión.
Brindando apoyo en la formulación e implementación de estrategias innovadoras para prestar los servicios a los buscadores de empleo.
Realizando este tipo de reuniones con mayor frecuencia, socializar las buenas prácticas, invitar el SPE y al Ministerio de Trabajo, a las empresas a nivel país, en la importancia de publicar sus vacantes a través de los prestadores autorizados en cada región.
Articulación directa con gremios, grandes empresas, entidades del Estado, para hacer cumplir la normatividad.
Buscar la manera de llegar a los ciudadanos que no tienen conectividad.
Estudio específico de aquellas empresas que están solicitando recurso humano y comunicación directa con dichas empresas.
Presentando estrategias para un servicio eficiente y de calidad con la nueva modalidad de atención virtual.
Llegando a los territorios más lejanos.
Apoyando a la población en condiciones de vulnerabilidad para que puedan acceder a medios virtuales, para recibir orientación y el servicio de intermediación laboral.
Colombia es un país de regiones, por lo que podemos dinamizar por reuniones zonales.
Siendo receptivos a las necesidades de los buscadores de empleo y empresarios, y apoyo oportuno en la búsqueda de soluciones.
Virtualizando.
Escuchar propuestas regionales más acordes a lo que se está viviendo.
Articulando a los operadores.
Analizando las oportunidades del sector empresarial para que se mantenga el empleo de las personas que están trabajando, cómo se incentivan, e identificando sectores que requieren contratar, como el caso de ISA-Intercolombia (empresa telecomunicaciones,) que desea vincular personas con discapacidad en el municipio de Antioquia. Requerimientos de teletrabajo en sectores que conocemos que ha sido esta la modalidad.

Fuente: SPE 2020.

7. Anexos

Son anexos del presente documento: i) El listado de participantes de la jornada de diálogo virtual; y ii) La matriz con resultados de evaluación adelantada por los grupos de valor a la gestión de la Unidad del SPE.



Unidad del
**Servicio
de Empleo**



El empleo
es de todos

Mintrabajo

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



TELEFÓNICO (CEL.): 318 782 8615



VIRTUAL: Las PQRSD están habilitadas las 24 horas



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



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

**NOS ACERCA AL
TRABAJO**



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co