

Caracterización Institucional de Usuarios

Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo

**Bogotá D.C.
Agosto de 2025**



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia



Servicio Público
de Empleo (SPE)

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



@ServiciodEmpleo



Contenido	
Ejes centrales de la caracterización de usuario	5
Eje Ciudadanía	6
Eje Colaboradores	6
Eje Grandes Actores	7
Eje Otros Actores	7
Pasos para la caracterización de usuarios	7
Paso 1. Identificación de los antecedentes de la caracterización de usuarios de la Unidad del SPE	8
Paso 1.1. Formulación de objetivos, alcance y responsables a partir de la información del paso 1	8
Paso 2. Establecimiento de variables para la caracterización	10
Paso 3. Recolección de información	17
Paso 4. Análisis de información	18
Eje ciudadanía	18
Eje colaboradores	28
Eje grandes actores	37
Eje otros actores	43
Paso 5. Uso y aprovechamiento de la información	50
Conclusiones generales	50
Bibliografía	52
Control de cambios	52

Lista de imágenes

Imagen 1 Descripción de los ejes de la caracterización de usuarios.....	5
Imagen 2 Pasos para desarrollar la caracterización de usuarios.....	7

Lista de tablas

Tabla 1 responsables de la caracterización por línea de defensa	10
Tabla 2 Tabla de características necesarias para priorizar las variables.....	10
Tabla 3 Identificación de variables para la caracterización de ciudadanía	11
Tabla 4 Identificación de variables para la caracterización de colaboradores	11
Tabla 5 Identificación de variables para la caracterización de grandes actores	12
Tabla 6 Identificación de variables para la caracterización de otros actores	12
Tabla 7 Priorización de variables ciudadanía.....	14
Tabla 8 Priorización de variables colaboradores.....	14
Tabla 9 Priorización de variables grandes actores.....	15
Tabla 10 Priorización de variables otros actores.....	15
Tabla 11 Variables priorizadas para cada grupo de valor identificado en la entidad	17
Tabla 12 Relación de cobertura geográfica de prestadores y potenciales prestadores	39

Lista de gráficos

Gráfico 1 Relación de la pertenencia étnica.....	19
Gráfico 2 Distribución por grupos etarios	21
Gráfico 3 Distribución por sexo	22
Gráfico 4 Relación de la población por nivel de formación académica.....	23
Gráfico 5 Relación de la identidad de género	24
Gráfico 6 Relación de la identidad de género	26
Gráfico 7 Relación de la identidad de género	27
Gráfico 8 Relación de localidad de residencia de los colaboradores.....	29
Gráfico 9 Distribución de colaboradores por edad	30
Gráfico 10 Distribución de colaboradores por edad	31
Gráfico 11 Nivel educativo.....	32
Gráfico 12 Estado civil de los colaboradores	33
Gráfico 13 Categorización de nivel jerárquico.....	34
Gráfico 14 Tipo de vinculación con la entidad.....	35
Gráfico 15 Clase de actor registrado.....	37
Gráfico 16 Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad	40
Gráfico 17 Tipo de organización que opera dentro de la red o que está en proceso de vinculación.....	41
Gráfico 18 Relación de información frente al tiempo de pertenencia a la red de prestadores.....	42
Gráfico 19 Relación de cobertura geográfica de otros actores.....	44
Gráfico 20 Tamaño de las organizaciones catalogadas dentro del grupo de valor “otros actores”.....	45
Gráfico 21 Relación de canales de comunicación utilizados con la entidad	46
Gráfico 22 Fuentes de recursos para operación del grupo “otros actores”	47
Gráfico 23 Tiempo de pertenencia a la red	48
Gráfico 24 Tiempo de pertenencia a la red	49

Introducción

Dentro de los elementos estratégicos para lograr el direccionamiento adecuado y una toma de decisiones óptima a nivel institucional, es necesario contar con información. Este acceso a información oportuna veraz y completa les permite a las entidades públicas tomar mejores decisiones y orientar esfuerzos en determinadas políticas, programas e iniciativas que impacten efectivamente a la ciudadanía teniendo en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias. Es de esta forma como las entidades logran el cumplimiento eficiente de sus objetivos, propiciando un mayor beneficio para la población y fortaleciendo la relación con sus comunidades objetivo teniendo en cuenta su contexto.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento tiene como prioridad establecer los criterios sobre los cuales la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo adelantará su caracterización de usuarios o grupos de valor como entidad vinculada al sector trabajo del orden nacional.

Al ser una entidad con la particularidad de no tener un relacionamiento directo con la ciudadanía y por el contrario ser los encargados de brindar acompañamiento a la red de prestadores de empleo que hacen parte integral del Servicio Público de Empleo entendido este como todos los actores que integran la estructura de organización y gestión del posicionamiento de la oferta de empleo público en todo el país.

A pesar de ello, la Unidad del SPE en coherencia con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y por su propia naturaleza de entidad pública, reconoce como un aspecto relevante que la ciudadanía se encuentra en el centro, es decir que todo producto, servicio o actividad que emana de la entidad busca generar algún tipo de impacto con la ciudadanía teniendo en cuenta todas las variables y particularidades que rodean la temática de la empleabilidad en el país y en un proceso importante de recuperación del territorio en el marco de la implementación del acuerdo de paz.

Es en este sentido como la caracterización de usuarios se convierte en un instrumento fundamental y de nivel estratégico que se orienta desde una óptica de la pluralidad de la información y con las diferentes necesidades institucionales que a su vez permite reconocer las diferentes expectativas de los usuarios o grupos de interés identificados dentro de la naturaleza de operación de la entidad.

Cabe resaltar que la caracterización de usuarios es un ejercicio dinámico y por ende su vigencia no puede ser mayor a un año, toda vez que, en dicho periodo de tiempo las dinámicas de operación y la relación estado – ciudadanía presentan variaciones constantes que pueden modificar la interacción entre los usuarios y la entidad lo que a su vez implica replantear estrategias e identificar posibles acciones de intervención para mejorar este aspecto.

Los colaboradores de la entidad (sin importar su tipo de vinculación) como talento humano y a su vez en su rol ciudadano para el desarrollo administrativo y misional de la entidad, son un factor estratégico que permite afianzar y mejorar el fortalecimiento institucional de cara a la oferta de servicios que brinda la entidad.

Por último, es importante tener en cuenta que la información recopilada a su vez es un insumo fundamental para entender el contexto en el cual la Unidad del SPE interactúa con sus grupos de valor y desde este enfoque poder analizar el contexto general en el cual se debe atender el relacionamiento con estos frente a temáticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Ejes centrales de la caracterización de usuario

Teniendo en cuenta que la caracterización de usuarios se convierte en un elemento clave para el fortalecimiento de diferentes procesos internos, se hace necesario identificar aquellos ejes sobre los cuales la Unidad del SPE orientará esfuerzos en reconocer aquellos ejes sobre los cuales debe plantear esfuerzos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor. Dichos ejes son el elemento central sobre el cual se van direccionando o ajustando criterios específicos para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios que tienen relación directa con la gestión institucional.



Imagen 1 Descripción de los ejes de la caracterización de usuarios

Fuente: Elaboración propia –Planeación

Teniendo en cuenta la figura anterior, se pueden identificar diferentes subgrupos que a su vez permiten hacer una mayor y más específica segmentación de los grupos poblacionales sobre los cuales impacta la entidad, en los siguientes segmentos se describirán brevemente cada subgrupo y se llevará a cabo la priorización de variables para caracterizar cada uno de estos.

Eje Ciudadanía

El eje ciudadanía se convierte en uno de los pilares fundamentales de la interacción de las entidades con los grupos de valor. Para la Unidad del SPE es un factor relevante dentro del proceso de gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales trazado en coherencia con la misión, visión y objetivos estratégicos, sin embargo, para las dinámicas operacionales de la Unidad del SPE este eje tiene una particularidad y es que se convierte en un actor colateral teniendo en cuenta que la relación directa de la operación de la entidad es con la red de prestadores de empleo y no con los buscadores de empleo en sí. Esta particularidad hace necesario identificar dentro de los otros ejes de articulación los diferentes actores principales para la caracterización.

Con la identificación y análisis de las variables priorizadas para el eje ciudadanía es posible lograr varias cosas importantes:

- ✓ Mejorar la confianza ciudadana con la entidad
- ✓ Identificar aspectos relevantes que permitan el mejoramiento de los canales de atención
- ✓ Identificar en qué aspectos la entidad debe focalizar esfuerzos para mejorar su oferta de servicios, esto de cara al bienestar de la población beneficiada.
- ✓ Identificar aspectos relevantes para el ejercicio de la participación ciudadana
- ✓ Fomentar el respeto por los derechos humanos, entendiendo que las complejidades de la población colombiana hacen necesario y de gran importancia el reconocimiento de las particularidades de los diferentes tejidos sociales segmentados y subdivididos, teniendo en cuenta a víctimas del conflicto, jóvenes, población LBGTIQ, población indígena, entre otros.

Eje Colaboradores

Los colaboradores entendidos como funcionarios de planta y contratistas se convierten en un componente importante de la caracterización toda vez que a través de dicha fuerza de trabajo es posible garantizar el cumplimiento de la gestión administrativa de los objetivos estratégico-organizacionales, es por esto que es importante conocer características mínimas tanto intrínsecas como extrínsecas de los colaboradores de la Unidad del SPE permitiendo el fortalecimiento de los lazos entre los actores internos y los grupos de valor externos, así como los mecanismos de articulación de la gestión administrativa con relación a estos.

Eje Grandes Actores

El eje de grandes actores se convierte en un factor clave para la caracterización de la Unidad del SPE teniendo en cuenta que este grupo abarca la red de prestadores oficiales y permite mapear de manera general otros actores de gran importancia: los potenciales prestadores que aún no están oficialmente vinculados a la red de prestadores de empleo, siendo estos actores indirectos de primer nivel y eje estratégico para fomentar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Eje Otros Actores

Otros actores que son relevantes en el ejercicio de caracterización de usuarios son los demás organismos (entidades públicas, las universidades, organizaciones de índole internacional entre otros) que permiten el desarrollo de investigaciones y procesos de reconocimiento del fortalecimiento de la red de prestadores. Este eje es variable y se incluye en la presente caracterización como un posible factor a ser tenido en cuenta si la capacidad operativa de la entidad y su alcance permiten recopilar información de este eje, esto se determinará en la sección de priorización de variables del presente documento.

Pasos para la caracterización de usuarios

La caracterización de usuarios se define en cinco pasos estratégicos por medio de los cuales se lleva a cabo el proceso de recopilación de información y análisis de datos con la finalidad de poder conocer la interacción con los grupos de valor.

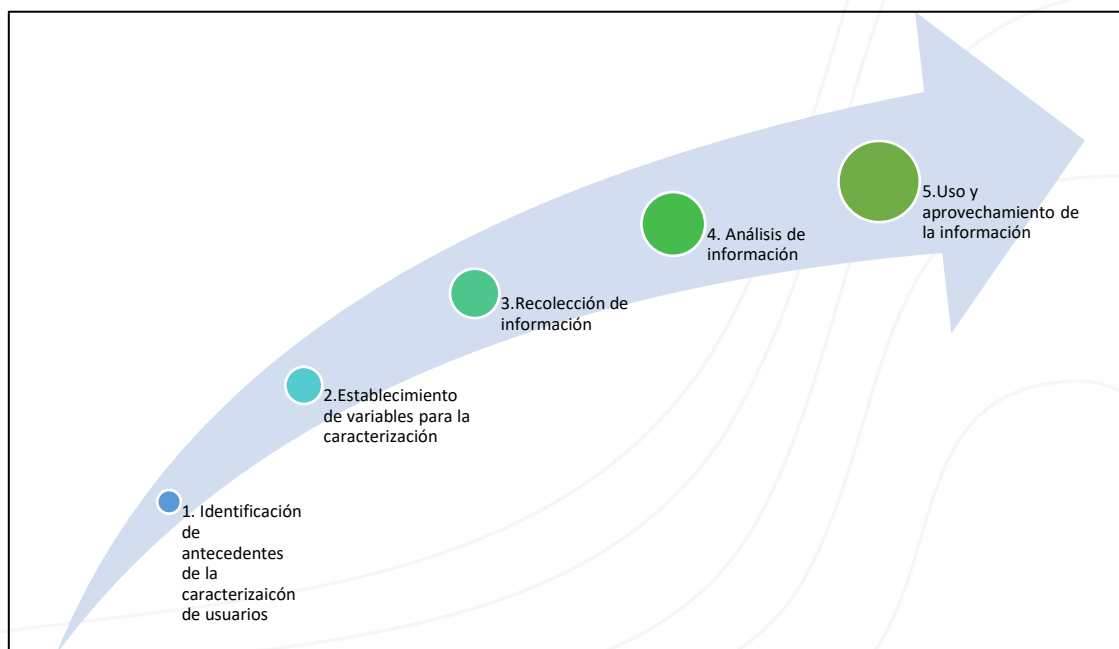


Imagen 2 Pasos para desarrollar la caracterización de usuarios

Fuente: elaboración propia planeación

Paso 1. Identificación de los antecedentes de la caracterización de usuarios de la Unidad del SPE

La Unidad del Servicio Público de Empleo en el desarrollo de su quehacer misional cuenta con diferentes fuentes de información asociadas a datos relevantes para el ejercicio de caracterización de usuarios, no obstante, dichos instrumentos no están articulados en un componente integral de caracterización, sino por el contrario son datos que no tienen una centralización en su análisis desde la óptica de la caracterización integral de usuarios de la entidad y si bien son fundamentales para el desarrollo de actividades en el marco de la misionalidad de la Unidad, requieren un análisis y procesamiento de información relacionado con un enfoque de análisis de todos los grupos de valor que hacen parte integral de la gestión de la entidad.

Dentro de los instrumentos identificados se encuentran los datos de caracterización de los prestadores de empleo vinculados a la red, como un dato relevante y de importancia significativa para la toma de decisiones y que se genera desde el grupo de estudios de la Subdirección de Administración y Seguimiento. De igual manera, dentro de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se identifica dentro del capítulo “1.1 Delimitación de actores” los siguientes grupos de valor externos a partir de la recolección de información y validación con todos los equipos de trabajo de la entidad: prestadores autorizados, buscadores de empleo, potenciales prestadores, potenciales empleadores, otros actores interesados, en este mismo sentido, la mencionada estrategia contempla como grupo de valor interno a los servidores y contratistas de la entidad.

Lo anteriormente expuesto representa un acercamiento incipiente a la caracterización de usuarios de la entidad desde diferentes frentes de acción que requieren una articulación transversal de ejes estratégicos a partir de la metodología para la caracterización de usuarios de la Función Pública versión 5.

Paso 1.1. Formulación de objetivos, alcance y responsables a partir de la información del paso 1

Teniendo en cuenta los antecedentes registrados y las fuentes de información primarias sobre las cuales es viable llevar a cabo un ejercicio estructurado y secuencial de la caracterización de usuarios, se presentan los objetivos y el alcance institucional del presente documento institucional.

Objetivo general

Identificar los diferentes grupos de valor efectivamente relevantes que tiene la Unidad del Servicio Público de Empleo a partir de variables priorizadas y con la finalidad de fomentar la identificación y apropiación de canales de comunicación de doble vía que permitan fortalecer la gestión administrativa y la toma de decisiones en el marco del fortalecimiento de la gestión en materia de empleabilidad en el país.

Objetivos específicos

- Conocer las características generales de la población requirente de información de la Unidad del SPE, siguiendo los ejes definidos en la metodología aplicada.
- Identificar la información de la línea base para la caracterización de usuarios bajo los criterios metodológicos priorizados en el presente documento.
- Diseñar y aplicar una fuente de información única para la consulta interna de información frente a los grupos de valor que resulte útil para la gestión institucional y la toma de decisiones.

Alcance

La caracterización de usuarios de la Unidad del SPE tiene una cobertura a todos los procesos de la entidad partiendo de las variables analizadas en los ejes descritos anteriormente donde se contempla la relación ciudadanía – entidad, organizaciones privadas – entidad, entidades públicas – entidad y colaboradores - entidad.

Marco normativo

- **Decreto 2623 de 2009:** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Línea de defensa	Funciones	Responsables
Línea estratégica	Adelantar el liderazgo orientado a la toma de decisiones con base en los requerimientos y necesidades identificados a partir de la caracterización de usuarios de la entidad.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Primera línea de defensa	Tomar como base para la gestión institucional de los planes de acción de la entidad los requerimientos de los grupos de valor. Reportar cuando se requiera la información necesaria que garantice la información actualizada de los grupos de valor.	Líderes de procesos
Segunda línea de defensa	Centralizar la información resultante del ejercicio de caracterización. Difundir la información con el fin de mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de	Equipo de planeación Líderes de los sistemas de gestión implementados en la Unidad del SPE

	cara al ciudadano y demás grupos de valor. Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente. Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los grupos de valor de las instituciones.	
Tercera línea de defensa	Llevar a cabo los ejercicios de seguimiento que garanticen el cumplimiento en la identificación y revisión de las necesidades de los usuarios frente a la gestión de la entidad a través de los líderes y responsables del caso.	Asesor de Control Interno

Tabla 1 responsables de la caracterización por línea de defensa
Fuente: elaboración propia planeación

Paso 2. Establecimiento de variables para la caracterización

Para lograr la correcta identificación de variables es importante tener en cuenta las características de agrupación específicas, esto permitirá llevar a cabo un análisis más preciso y consistente con las necesidades de información de la entidad:

Característica de las variables a priorizar	Descripción
Relevantes	Están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio, además, contienen información destacada sobre la oferta institucional.
Económicas	Están disponibles a un costo razonable, en tanto se ajustan a los recursos de los cuales dispone la entidad. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de esta.
Medibles	Pueden observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
Asociativas	Permiten realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
Consistentes	Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

Tabla 2 Tabla de características necesarias para priorizar las variables
Fuente: Metodología para la caracterización de usuarios de la Función Pública versión 5

A partir de la información de las variables a tener en cuenta para el proceso de caracterización, a continuación se relacionan aquellos aspectos a ser tenidos en cuenta para el proceso de desarrollo de identificación de aspectos clave en el marco de la

caracterización de los grupos de valor los cuales están segmentados en los cuatro ejes identificados: ciudadanía, colaboradores, grandes actores y otros actores:

Ciudadanía				
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones intrínsecas	Condiciones de comportamiento	Condiciones relacionales
- Ubicación - Tipo de zona (rural/urbana) - Clima	- Edad (grupo etario) - Sexo - Identidad de género - Orientación sexual - Nivel educativo - Estrato socioeconómico - Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social - Situación de discapacidad - Grupo poblacional especial (minorías).	- Uso de canales de atención disponibles - Dialecto - Lugares de encuentro	- Intereses de consulta - Beneficios buscados	- Posibles escenarios de relacionamiento con el ciudadano - Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados. - Contexto Socio territorial: busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía y grupos de valor que son objeto de caracterización

Tabla 3 Identificación de variables para la caracterización de ciudadanía

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Colaboradores				
Condiciones geográficas	Condiciones sociodemográficas	Condiciones intrínsecas	Condiciones de comportamiento	Condiciones relacionales
- Localidad - Barrio - Dirección	- Edad (grupo etario) - Género - Nivel educativo - Estado civil	- Uso de canales - Conocimiento de los canales de atención de la entidad. - Acceso a canales.	- Nivel jerárquico - Tipos de vinculación	- Posibles Uso de espacios de relacionamiento institucional. - Uso de escenarios de participación - Temas de interés para los colaboradores

Tabla 4 Identificación de variables para la caracterización de colaboradores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Grandes actores		
Condiciones geográficas	Condiciones de tipología organizacional	Condiciones de comportamiento organizacional
- Cobertura geográfica - Ubicación principal - Dispersión	- Tamaño de la organización - Canales de comunicación utilizados con la entidad - Tipo de organización (pública/privada)	- Tiempo de pertenencia en la red - Sector productivo de mayor impacto

Tabla 5 Identificación de variables para la caracterización de grandes actores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Otros actores		
Condiciones geográficas	Condiciones de tipología organizacional	Condiciones de comportamiento organizacional
- Cobertura geográfica - Ubicación principal - Dispersión	- Tamaño de la organización - Fuente de los recursos (origen del capital) - Canales de comunicación utilizados con la entidad - Tipo de ciudadanos o grupos de interés	- Sector productivo de mayor impacto - Enlaces de comunicación directa

Tabla 6 Identificación de variables para la caracterización de otros actores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

A partir de la identificación de los aspectos a tener en cuenta en el marco de la caracterización, se realiza el ejercicio de priorización de aquellos aspectos que son de mayor relevancia para la entidad.

Paso 2.1. Priorización de variables

La priorización de las variables para la caracterización de usuarios se basó en la identificación de las condiciones estratégicas para el levantamiento de información, esto a partir de los 5 criterios de análisis mencionados anteriormente: relevantes, económicos, medibles, asociativas y consistentes, calificando su relevancia con 1 si no cumple y 5 si cumple, aquellas variables que tuvieron como resultado final una puntuación de 3 en adelante fueron las variables seleccionadas para la realización del ejercicio de caracterización de usuarios de la Unidad del SPE.

A continuación, se presentan los resultados de las variables priorizadas según los tipos de usuarios identificados:

Ciudadanía									
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
Condiciones Geográficas	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
	Tipo de zona (rural/urbana)	1	1	1	1	0	4	X	
	Clima	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones Sociodemográficas	Edad (grupo etario)	1	0	1	1	1	4	X	
	Identidad de Género	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Orientación Sexual	1	1	1	1	1	5	X	
	Nivel educativo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estrato socioeconómico	0	0	1	1	0	2		X
	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	1	0	1	0	0	2		X
	Situación de discapacidad	1	1	0	1	0	3	X	
	Grupo poblacional especial (minorías)	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones intrínsecas	Uso de canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	X	
	Dialecto	1	1	0	1	1	4	X	
	Lugares de encuentro	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones de comportamiento	Intereses de consulta	1	0	1	1	0	3	X	
	Beneficios buscados	1	0	1	0	0	2	X	
Condiciones relacionales	Posibles escenarios de relacionamiento con el ciudadano	1	0	1	1	0	3	X	
	Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.	1	0	0	1	0	2		X
	Contexto Socio territorial: busca entender el contexto social, político, económico y ambiental de la ciudadanía	1	0	1	0	0	2		X

Ciudadanía									
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		Si	No
	y grupos de valor que son objeto de caracterización								

Tabla 7 Priorización de variables ciudadanía

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Colaboradores									
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevant	Económi	Medible	Asociati	Consiste		Si	No
Condiciones Geográficas	Localidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Barrio	0	1	1	0	0	2		X
	Dirección	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones Sociodemográficas	Edad (grupo etario)	1	1	1	1	1	5	X	
	Identidad de Género	1	1	1	1	1	5	X	
	Nivel educativo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estado civil	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones intrínsecas	Uso de canales de atención disponibles	1	1	1	1	1	5	X	
	Conocimiento de los canales de atención de la entidad	1	1	0	0	0	2		X
	Acceso a canales	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones de comportamiento	Nivel jerárquico	1	1	1	1	1	5	X	
	Tipo de vinculación	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones relacionales	Posibles usos de espacios de relacionamiento institucional	1	1	0	0	0	2		X
	Uso de escenarios de participación	1	1	0	0	0	2		X
	Temas de interés para los colaboradores	1	1	0	1	0	3		

Tabla 8 Priorización de variables colaboradores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Grandes actores									
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevant	Económic	Medible	Asociati	Consiste		Si	No
Condiciones Geográficas	Cobertura geográfica	1	1	1	1	1	5	X	
	Ubicación principal de operación	1	1	1	0	1	4	X	
	Dispersión	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones de tipología organizacional	Tamaño de la organización	1	1	1	1	1	5	X	
	Canales de comunicación utilizados por la entidad	1	1	1	1	1	5	X	
	Tipo de organización (pública/privada)	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones de comportamiento organizacional	Tiempo de pertenencia en la Red	1	1	1	1	1	5	X	
	Sector productivo de mayor impacto	1	1	0	1	0	3	X	

Tabla 9 Priorización de variables grandes actores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Otros actores									
Categoría	Variable	Calificación: la variable es					Total	Seleccionada	
		Relevant	Económic	Medible	Asociati	Consiste		Si	No
Condiciones Geográficas	Cobertura geográfica	1	1	1	1	1	5	X	
	Ubicación principal de operación	1	1	1	1	0	4	X	
	Dispersión	1	0	1	0	0	2		X
Condiciones de tipología organizacional	Tamaño de la organización	1	0	1	1	1	4	X	
	Fuente de los recursos (origen del capital)	1	1	1	1	1	5	X	
	Canales de comunicación utilizados por la entidad	1	0	1	1	0	3	X	
	Tipos de ciudadanos o grupos de interés	1	1	1	1	1	5	X	
Condiciones de comportamiento organizacional	Sector productivo de mayor impacto	1	1	0	1	0	3	X	
	Enlaces de comunicación directa	1	1	0	0	0	2		X

Tabla 10 Priorización de variables otros actores

Fuente: Elaboración propia planeación a partir de la guía de caracterización de usuarios de Función Pública

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir de la priorización realizada, es posible reconocer la información más relevante para la caracterización de grupos de valor de la Unidad del SPE, a continuación, se presenta la información consolidada según las categorías y variables seleccionadas:

Categoría	Variable
Ciudadanía	
Condiciones Geográficas	Ubicación
	Tipo de zona (rural/urbana)
Condiciones Sociodemográficas	Edad (grupo etario)
	Identidad de Género
	Sexo
	Orientación Sexual
	Nivel educativo
	Situación de discapacidad
	Grupo poblacional especial (minorías)
Condiciones intrínsecas	Uso de canales de atención disponibles
	Dialecto
Condiciones de comportamiento	Intereses de consulta
Condiciones relacionales	Posibles escenarios de relacionamiento con el ciudadano
Colaboradores	
Condiciones Geográficas	Localidad
Condiciones Sociodemográficas	Edad (grupo etario)
	Identidad de Género
	Nivel educativo
	Estado civil
Condiciones intrínsecas	Uso de canales de atención disponibles
Condiciones de comportamiento	Nivel jerárquico
	Tipo de vinculación
Condiciones relacionales	Temas de interés para los colaboradores
Grandes actores	
Condiciones Geográficas	Cobertura geográfica
	Ubicación principal de operación

Categoría	Variable
Condiciones de tipología organizacional	Tamaño de la organización
	Canales de comunicación utilizados por la entidad
	Tipo de organización (pública/privada)
Condiciones de comportamiento organizacional	Tiempo de pertenencia en la Red
	Sector productivo de mayor impacto
Otros actores	
Condiciones Geográficas	Cobertura geográfica
	Ubicación principal de operación
Condiciones Organizacionales	Tamaño de la organización
	Fuente de los recursos (origen del capital)
	Canales de comunicación utilizados por la entidad
Condiciones de comportamiento organizacional	Sector productivo de mayor impacto

Tabla 11 Variables priorizadas para cada grupo de valor identificado en la entidad
Fuente: Elaboración propia planeación

Paso 3. Recolección de información

En el contexto de operación de la Unidad del SPE, la recolección de información parte de la disponibilidad operativa de recursos físicos, humanos y tecnológicos y sobre los cuales es factible ejercer un control operacional que permita asegurar la mayor certeza posible de la información en el marco de la caracterización.

Anexo al presente documento se cuenta con el documento en formato de hoja de cálculo que permite la estandarización de los datos a recolectar y permite hacer un primer filtro en el procesamiento de la información recolectada, así como las fuentes de información.

Teniendo en cuenta los 4 ejes relevantes de la caracterización a continuación se relacionan las fuentes de información que se tienen en cuenta y que serán parte fundamental del proceso de caracterización de usuarios de la entidad en el marco de su misionalidad.

Ciudadanía (grupo de relacionamiento con el ciudadano)

De este primer grupo se obtiene información a partir de la recopilación de información suministrada por medio de la encuesta de satisfacción, de los informes periódicos de PQRSD generados por el grupo de relacionamiento con el ciudadano y del cruce de información del sistema de información de la entidad SISE (en transición al sistema SIEMPLEA) y cuyos mecanismos de recolección de información se enlistan a continuación:

- ✓ Canal telefónico

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Atención presencial
- ✓ Encuesta de satisfacción
- ✓ Chat en línea
- ✓ Bases de datos del sistema de información

Colaboradores (grupo de talento humano y grupo contractual)

La información de este grupo poblacional se obtiene de los registros administrativos relacionados con los datos del personal de planta y de los contratistas, es de aclarar que la fuente de información no se encuentra unificada en un solo panorama general de los colaboradores, por ende, en este primer ejercicio de recolección de información se resalta el levantamiento de los datos requeridos a partir de los registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación.

Grandes actores (subdirección de promoción y subdirección de administración y seguimiento)

- ✓ Recolección de información a través del diligenciamiento del formato de caracterización definido para el ejercicio tomando como base el registro público de prestadores del SPE.

Otros actores (subdirección de promoción y subdirección de administración y seguimiento)

- ✓ Recolección de información a través del diligenciamiento del formato de caracterización definido para el ejercicio tomando como fuente de información la base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y la base de aliados.

Paso 4. Análisis de información

La recopilación de información para caracterizar a los usuarios desde los diferentes grupos focales se presenta teniendo en cuenta los mecanismos de recolección establecidos en el paso 3, a continuación se presenta la síntesis de la información obtenida a partir del análisis de información recolectada del periodo abril 2024 – abril 2025.

Eje ciudadanía

Perfil

La unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo tiene como objeto la administración y promoción del Servicio Público de Empleo (SPE) a través de la gestión y el fortalecimiento de la red de prestadores con un enfoque claro en la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo, es de esta manera como el perfil ciudadanía se convierte en un foco de acción indirecta desde la naturaleza de operación de la entidad, sin embargo, se hace indispensable conocer el comportamiento que tiene la

ciudadanía en general respecto a la entidad, así como las diferentes características que componen al tipo de población que interactúa con la entidad.

Pertenencia étnica

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Pertenencia étnica	Cantidad	Porcentaje
Indígenas	137	0,6%
Negro	424	2%
Gitano(a) o Rom	8	0,03%
Palenquero	1	0,004%
Raizal	4	0,02%
Ningún grupo étnico	4617	19%
Sin información	19306	79%
TOTAL	24497	100%

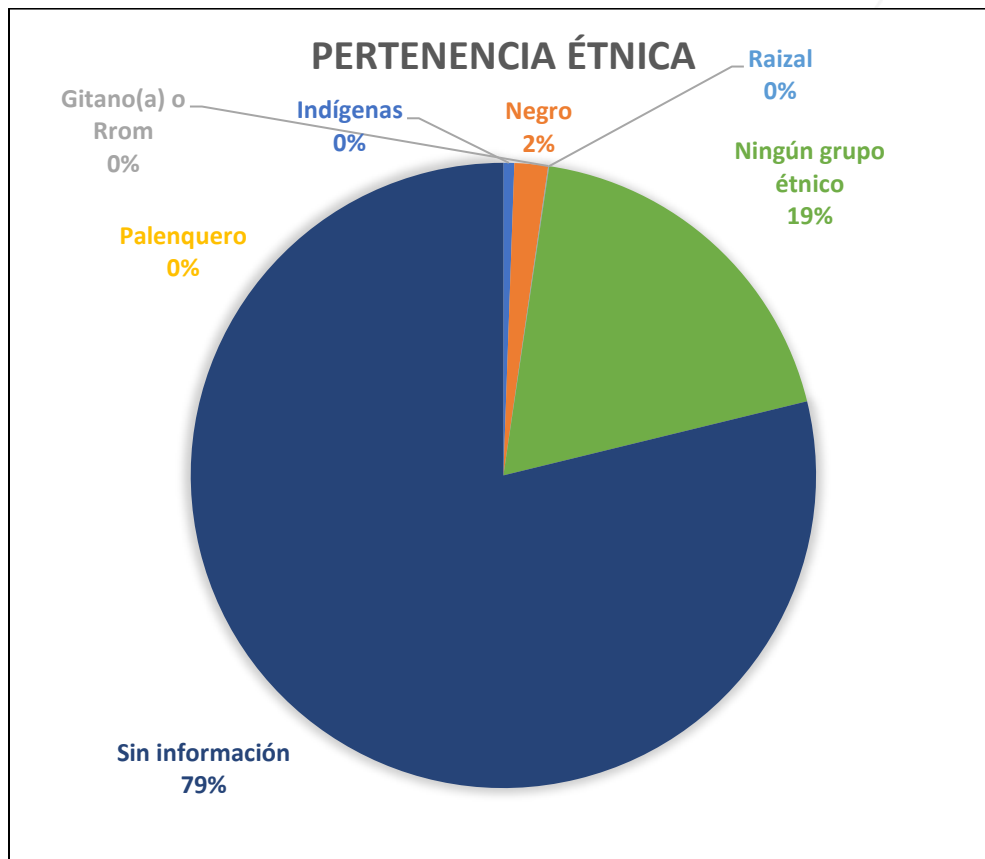


Gráfico 1 Relación de la pertenencia étnica

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

Dentro del análisis realizado respecto al comportamiento de las identidades étnicas que tienen contacto con la entidad a través de los diferentes canales de atención, la población afro e indígena son las que tienen mayor nivel de interacción, sin embargo, esta población no representa una mayoría significativa para la gestión de la entidad, toda vez que, el grupo categorizado sin identificarse con ningún grupo etario representa el 19% del total de la población registrada y la población que no relaciona ninguna información dentro de esta categoría abarca más del 70% del total de los datos recopilados.

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien dentro de la gestión de enfoque de empleabilidad existen grupos poblacionales priorizados, dentro de la gestión directa de relacionamiento con la ciudadanía la mayoría de la población no se identifica con ningún grupo étnico, esto es importante toda vez que permite hacer un análisis que permita identificar los posibles mecanismos de fortalecimiento que mejoren el acercamiento con grupos étnicos de difícil interacción con el entidad y alinear a dichas poblaciones con las políticas de priorización de empleabilidad.

Grupo etario

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Grupo etario	Cantidad	Porcentaje
Menor de 18 años	1	0,00%
De 18 a 28 años	1.980	8,08%
De 29 a 35 años	2.084	8,51%
De 36 a 40 años	1.123	4,58%
De 41 a 50 años	1.397	5,70%
De 51 a 60 años	546	2,23%
Mayores de 60 años	117	0,48%
Sin Información	17.249	70,41%
TOTAL	24497	100%

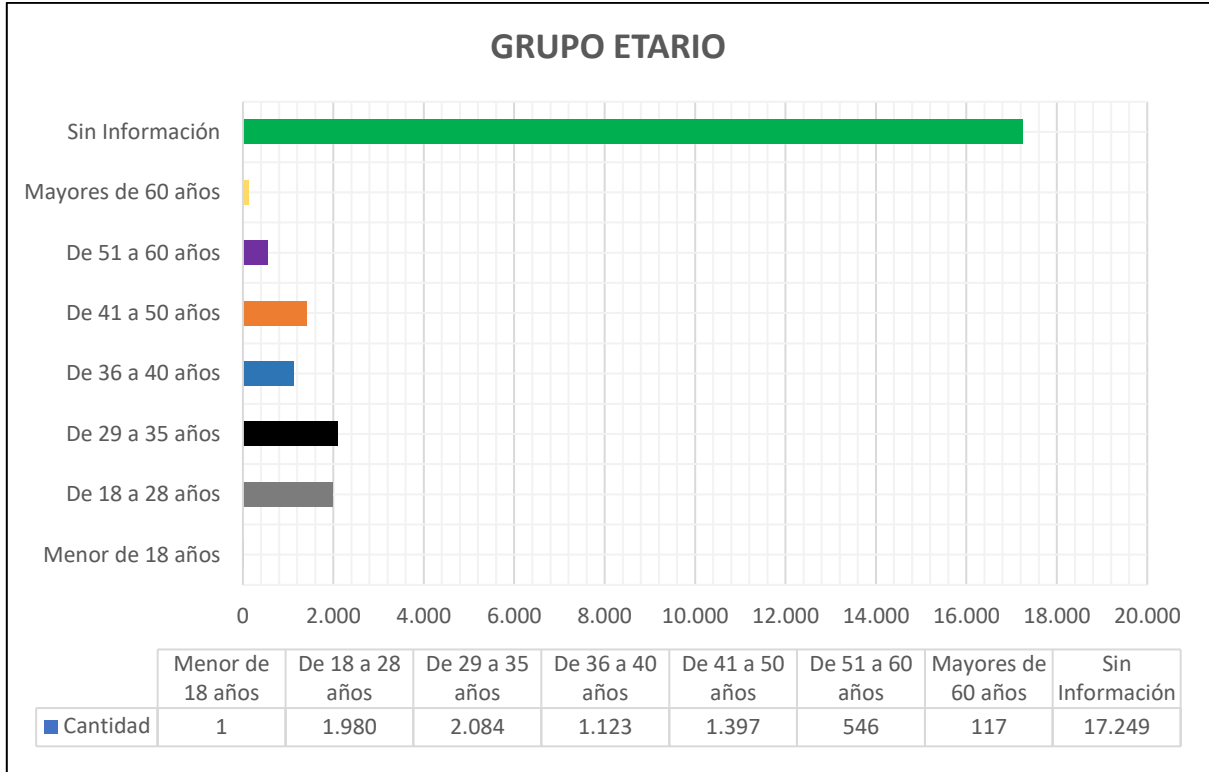


Gráfico 2 Distribución por grupos etarios

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

Dentro de los grupos etarios la mayoría de ciudadanía que accedió a los servicios ofrecidos por los canales de atención del grupo del relacionamiento con la ciudadanía y demás registro de información no reportan datos asociados a la edad, esto representa una alerta importante ya que al conocer este dato es posible identificar cuál es el rango de edad de la población que mayor accede a los servicios de relacionamiento con el fin de interactuar con la entidad.

Respecto al resto de las poblaciones las de mayor interacción corresponden a personas entre 29 a 35 años (8,51%), 18 a 28 años (8,08%), 41 a 50 años (5,70%) y 36 a 40 años (4,58%), en menor medida se cuenta con datos de la población de 51 a 60 años y mayores de 60 años (2,23%) y (0,48%) respectivamente, esto permite identificar aquellas poblaciones que requieren especial atención en materia de asesoría en gestión de colocación de empleo y asesoría en materia de empleabilidad a población de rangos de edades mayores de 28 años, a su vez en este aspecto se identificó en el ejercicio de rendición de cuentas necesidades orientadas a fomentar la empleabilidad en personas mayores de 28 años, siendo esta una ventana de oportunidad de identificar mecanismos de colocación de personas de rangos de edad superiores, así como la búsqueda de mecanismos de interacción con población que pueda tener limitaciones en el uso de instrumentos tecnológicos.

Sexo

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Sexo	Número	Porcentaje
Mujer	8233	33,61%
Empresas	1271	5,19%
Hombre	6474	26,43%
Sin información	8519	34,78%
TOTAL	24497	100,00%

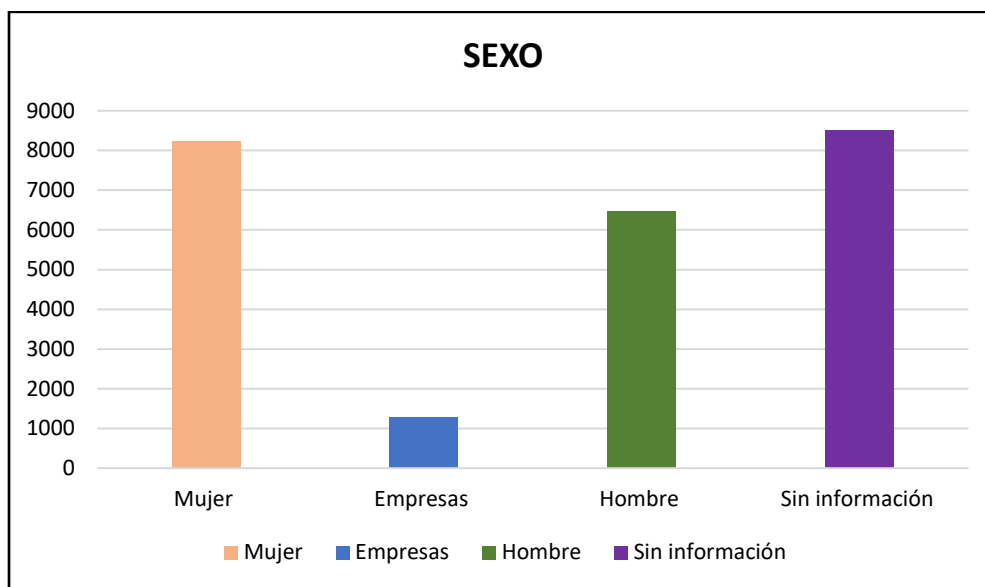


Gráfico 3 Distribución por sexo

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

Para la categoría relacionada con el sexo se identificaron factores binarios y el factor empresas, teniendo en cuenta la representatividad de este dentro de la relación con nuestros grupos de valor. En la información recolectada, las mujeres representan el mayor nivel de interacción con la entidad (33,61%) seguido por personas que no relacionan información (34,78%) y seguido por hombres (26,43%), finalmente las empresas representan el 5,19%.

Dentro de este aspecto es importante tener en cuenta que la información recopilada permite analizar el sexo de la población que interactúa con la entidad y la ventana de oportunidad que a su vez busca identificar mecanismos de promoción claves para fortalecer la colocación en determinadas poblaciones y procurar el cierre de las brechas en materia de colocación de personas con determinado sexo (predominancia entre hombre y mujeres).

Formación académica

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Formación académica	Número	Porcentaje
Primaria	0	0,00%
Bachillerato	0	0,00%
Técnica Profesional	497	2,03%
Tecnológica	1.223	4,99%
Universitaria	2.483	10,14%
Especialización	643	2,62%
Maestría	246	1,00%
Doctorado	8	0,03%
Sin información	19.397	79,18%
TOTAL	24497	100,00%

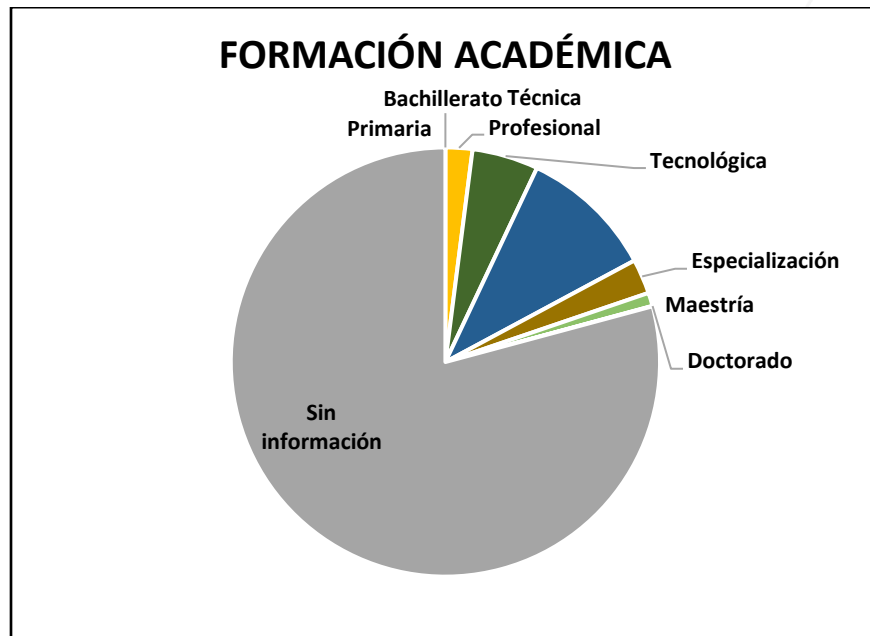


Gráfico 4 Relación de la población por nivel de formación académica

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

A nivel general una gran mayoría de los ciudadanos que interactuaron con la entidad no aportaron información de formación académica, esto limita la posibilidad de identificar qué tipo de población se acerca a la entidad y de qué manera se podrían identificar acciones de fortalecimiento de la red con la gestión de colocación de empleo de las personas en búsqueda de empleo.

Por otro lado, dentro de las personas que reportaron información, se aprecia que los niveles de formación académica que más registraron fueron la formación universitaria (10,14%), y la formación tecnológica (4,99%), las formaciones técnicas, en especialización, maestría y doctorado, no superan el 6% del total de datos recolectados, lo que representa una población reducida pero que debe ser contemplada dentro de las apuestas de gestión y colocación de empleo en el marco del fortalecimiento y la cualificación del mercado laboral en todo el país.

Identidad de género

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Identidad de género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	4.006	16,4%
Masculino	3.250	13,3%
Mujer trans o persona transfemenina	1	0,004%
Hombre trans o persona transmasculina	2	0,008%
Me identifico con un género no indicado anteriormente	2	0,008%
Persona no binaria	8	0,0%
Prefiero no contestar	148	0,6%
Sin información	17.080	69,7%
TOTAL	24497	100,0%

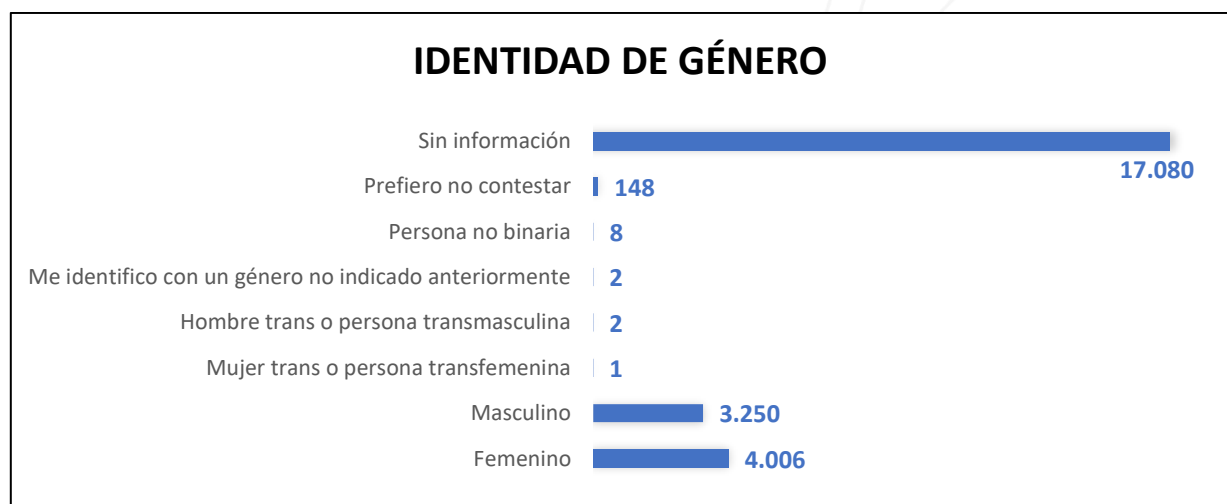


Gráfico 5 Relación de la identidad de género

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

Frente a la identidad de género, con la información recolectada permite identificar una interacción entre la ciudadanía y la entidad principalmente de población con identidad de género femenino (16,4%) seguido de la identidad de género masculino (13,3%).

Las personas de género no binario y personas trans accedieron tuvieron contacto con la entidad, pero en una menor medida siendo inferiores al 1%.

Este aspecto es relevante toda vez que permite identificar qué tipo de identidades de género requieren los servicios gestionados a través de la red de prestadores y de esta manera es factible formular acciones que se interrelacionen con la colocación de poblaciones determinadas.

Ubicación (ciudad/municipio)

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDF

Ciudad/municipio	Cantidad	Porcentaje
Bogotá	6240	25,5%
Medellín	1011	4,1%
Cali	564	2,3%
Cartagena	459	1,9%
Barranquilla	412	1,7%
Villavicencio	295	1,2%
Bucaramanga	279	1,1%
Soacha	248	1,0%
Barrancabermeja	230	0,9%
Puerto Gaitán	175	0,7%
Otras ciudades	6072	24,8%
Sin información	8512	34,7%
TOTAL	24497	100,0%

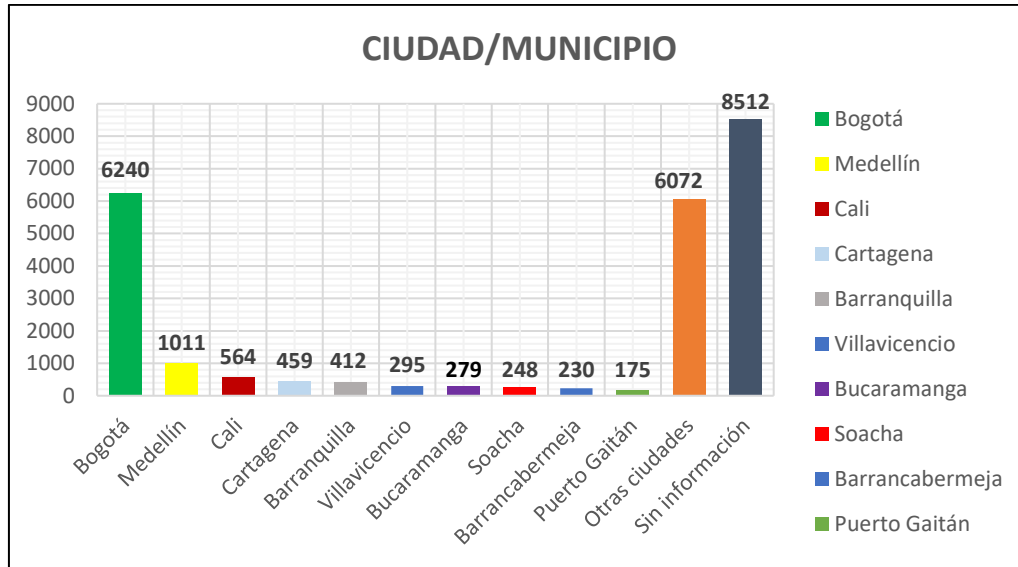


Gráfico 6 Relación de la identidad de género

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

Las ciudades con las cuales la entidad tiene mayor grado de interacción son Bogotá (25,5%) y Medellín (4,1%), la categoría "otras ciudades" representa el 34,7%, siendo un dato que excluye a las ciudades de Cali, Cartagena, Barranquilla, Villavicencio, Bucaramanga, Soacha, Barrancabermeja y Puerto Gaitán todas ellas con una interacción que oscila entre el 0,7% y el 2,3%.

Es importante resaltar en este aspecto que, la ciudad desde la que más se tiene interacción concreta con la entidad a través de sus canales de comunicación, es la ciudad de Bogotá, esto es coherente con el tamaño y las complejidades socioculturales de la región, de igual manera, es importante resaltar que dentro de la interacción en todo el país se encuentra registradas otras ciudades que cobijan un porcentaje representativo de participación, lo que refleja la importancia de lograr acercamientos respecto a la gestión de la entidad a nivel regional más allá de las principales ciudades del país.

Canal de atención utilizados

Fuente: Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e informes y bases de datos de PQRSDf

Canales de atención	Cantidad	Porcentaje
Presencial	312	1,3%
Telefónico	9941	40,6%
Chat	8512	34,7%
Formulario PQRSDf y correo electrónico	5732	23,4%
TOTAL	24497	100,0%

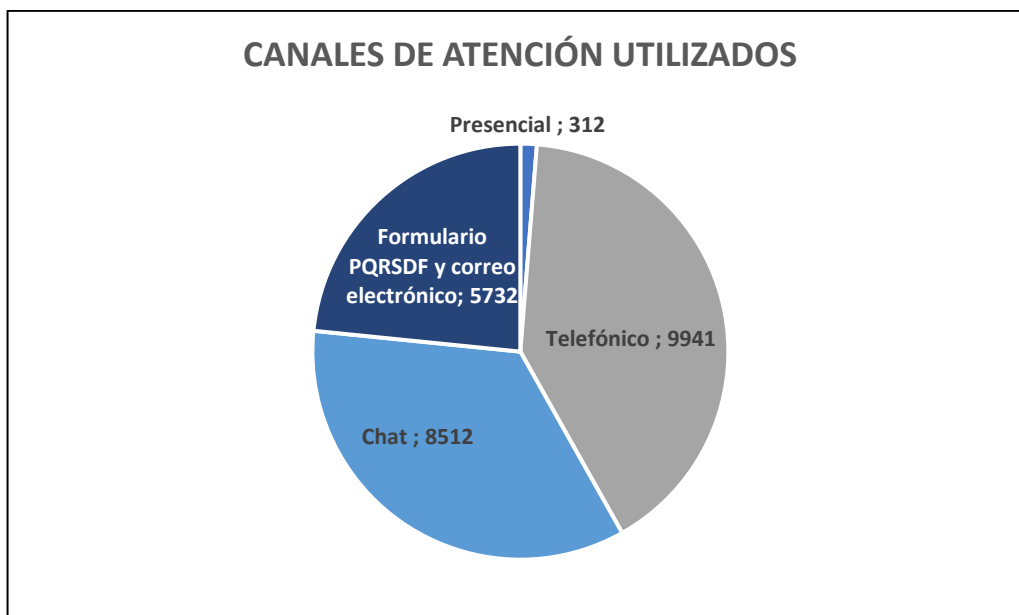


Gráfico 7 Relación de la identidad de género

Fuente: Planeación con información suministrada por el grupo de relacionamiento con el ciudadano

El canal de atención que es utilizado con mayor frecuencia es el telefónico (40,6%) seguido por el chat institucional (34,7%) y el formulario de PQRSDf (23,4%), esto refleja la importancia del uso de los canales de interacción vigentes, siendo el teléfono el de mayor importancia en interacción con la ciudadanía y representando un canal estratégico que permite recopilar la información sobre los principales servicios ofrecidos por parte de la entidad y los mecanismos adecuados para acceder a estos, a través de la red de prestadores. Este aspecto es clave toda vez que invita a la entidad a continuar con el fortalecimiento de los espacios de comunicación con la entidad, lo que claramente agiliza el ejercicio de relacionamiento con la ciudadanía. El canal presencial por el contrario no alcanza a llegar al 1,5% frente al dato global, esto refleja la importancia que continuar gestionando el desarrollo de los canales de interacción promoviendo el uso de todos los canales de atención dispuestos desde el grupo de relacionamiento con la ciudadanía.

Aspectos relevantes del perfil ciudadanía

El perfil de la ciudadanía que se recopiló en el presente ejercicio de caracterización permitió reconocer aspectos relevantes sobre el tipo de población directa que interactúa con la entidad; dentro de las variables analizadas se recopilaron datos generales asociados a temáticas de ubicación, edad, identidad de género, sexo, nivel educativo, minorías étnicas y uso de canales de atención, si bien estos datos permiten reconocer aspectos clave en materia de análisis comportamental del grupo de valor analizado, sin embargo, aspecto clave como orientación sexual, situación de discapacidad, dialecto e interés de consulta con la entidad, no fueron recolectadas dentro de las fuentes de información; esto limita el análisis general toda vez que, dentro de los aspectos clave de las variables priorizadas no es posible asociar aspectos comportamentales con la totalidad de datos recopilados para este grupo de valor.

Si bien se identifican aspectos por mejorar en materia de recolección de la información clave para robustecer el ejercicio de la caracterización, la información suministrada permite entender aspectos relevantes como el género de las personas que tienen contacto directo con la entidad, así como los rangos de edades de las personas que se acercan buscando orientación frente a la temática de empleabilidad, a su vez identificar la ubicación geográfica permite reconocer en qué puntos estratégicos se requiere desarrollar acciones de fortalecimiento con la Red de prestadores en aras de fomentar la colocación de empleo.

Finalmente se resalta la importancia de reconocer este primer ejercicio como la línea base del proceso de caracterización de usuarios, siendo un factor clave en el marco del fomento del fortalecimiento de la participación ciudadana y el reconocimiento claro de las funciones que desarrolla la Unidad del SPE y como dichas acciones aportan transversalmente al mejoramiento del mercado laboral colombiano.

Eje colaboradores

Localidad de residencia

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Localidad de residencia	Cantidad	Porcentaje
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	3	2%
Chapinero	4	3%
Ciudad Bolívar	4	3%
Engativá	10	7%
Fontibón	12	8%
Kennedy	15	10%
Candelaria	1	1%
Municipios aledaños	11	8%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	2	1%
Santa Fe	4	3%
Suba	14	10%
Teusaquillo	8	6%
Usaquén	5	3%
Usme	1	1%
Sin información	42	29%
TOTAL	144	100%

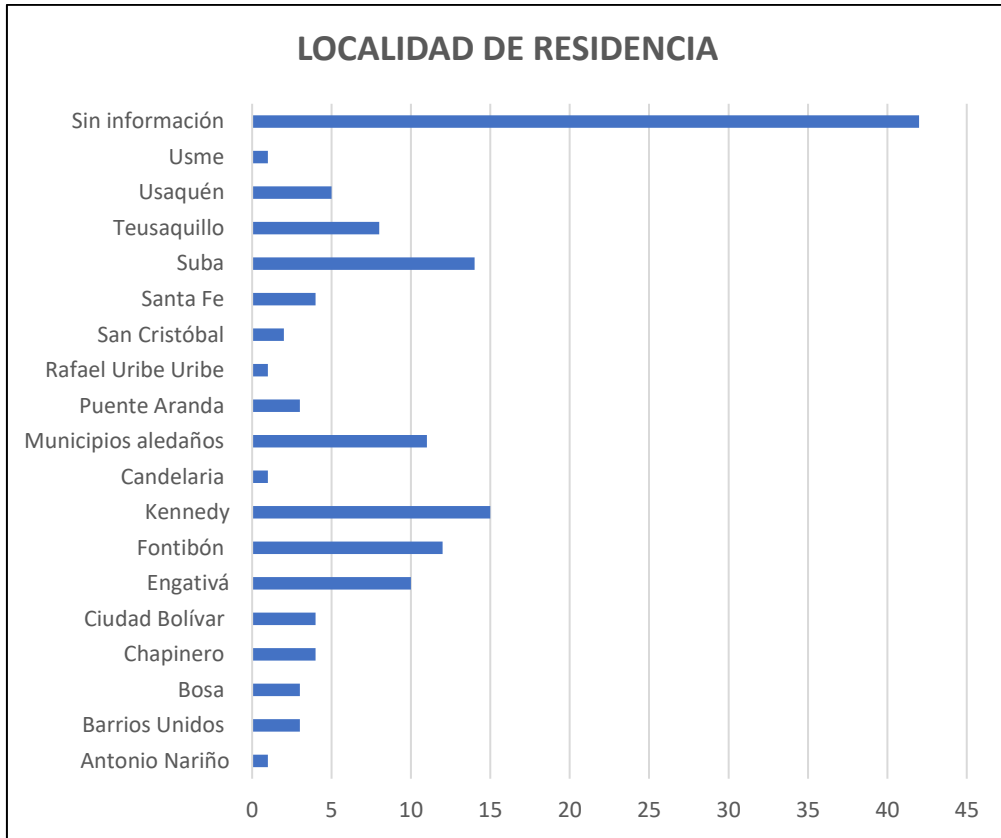


Gráfico 8 Relación de localidad de residencia de los colaboradores

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

Frente a la localidad de residencia, dentro de la información recopilada se resalta que las localidades con mayor número de colaboradores son Kennedy y Suba con el 10% cada una del total de la población, por otro lado, la localidad de Fontibón, así como municipios aledaños como Soacha representan cada una el 8% del total de la información y finalmente la localidad de Engativá con el 7% y la localidad de Teusaquillo con 6%, las demás localidades registradas oscilan entre el 1% y el 3%.

Del total de la información recolectada el 29% no tiene información sobre la localidad de residencia, lo que resalta la importancia de contar con información básica consolidada de la totalidad del personal que presta sus servicios bien sea como personal de planta o contratistas de prestación de servicios, toda vez que, dentro de la gestión del talento humano como corazón del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es relevante contar con la mayor cantidad de información de los colaboradores de la entidad; esto a la luz de programa de bienestar permite hacer un mayor acercamiento entre la diferentes poblaciones que desarrollan sus actividades para le Unidad.

Grupo etario

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Grupo etario	Cantidad	Porcentaje
18 a 23 años	0	0%
24 a 35 años	35	24%
36 a 45 años	53	37%
46 a 55 años	23	16%
56 a 60 años	6	4%
Más de 60 años	3	2,1%
No reporta información	24	16,7%
TOTAL	144	100%

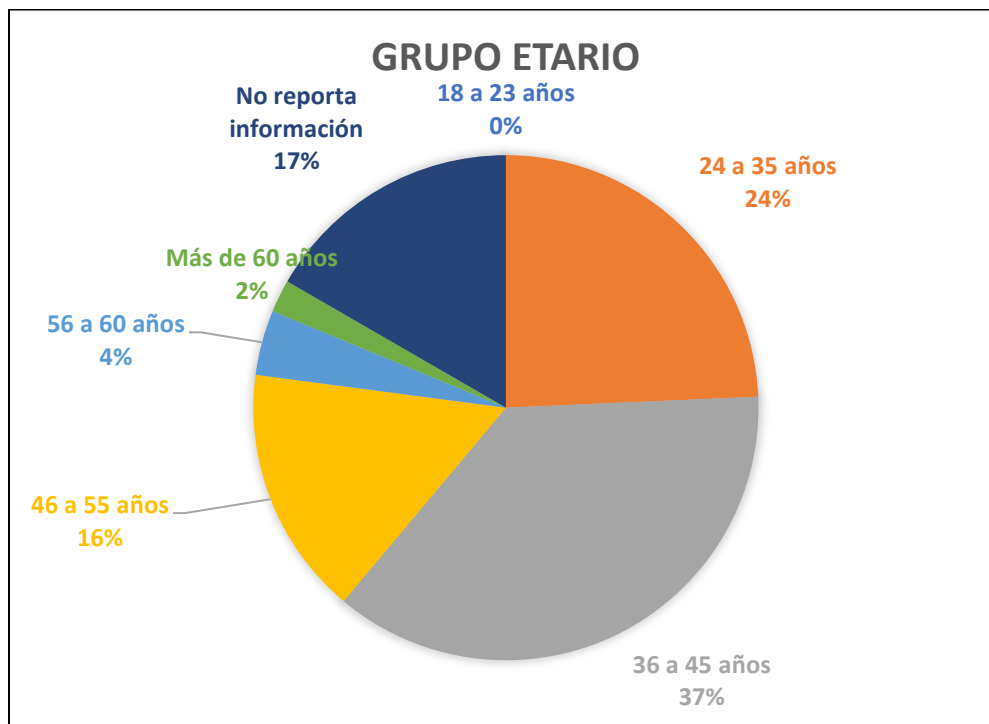


Gráfico 9 Distribución de colaboradores por edad

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

Los colaboradores de la entidad comprenden un rango etario predominante de población entre los 36 a los 45 años conformando el 37% del total de la población de colaboradores, seguido por población entre los 24 y 35 años (24%) y la población entre 46 a 55 años (16%), en una menor escala población entre los 56 y 60 años (6%) y población de más de 60 años (2,1%) esto refleja una fuerza laboral centrada en población con un rango de edad media entre los 24 y los 45 años.

En este mismo sentido y teniendo en cuenta que es el primer ejercicio de caracterización adelantado con esta metodología, se identifica que, del total de colaboradores, 24 personas no cuentan con información de edad que permita clasificarla en algún grupo etario. Esto a su vez permite reconocer bajo estas características el comportamiento de la población interna y los diferentes mecanismos para fortalecer la comunicación y el flujo de

información en el marco de la cultura organizacional, así como ser un factor estratégico para la gestión de temas relacionados con la innovación y la gestión del conocimiento en el marco de la gestión del cambio.

Identidad de género

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Identidad de género	Cantidad	Porcentaje
Cisgénero	42	29%
Bigénero	1	1%
No binario	1	1%
No reporta	100	69%
TOTAL	144	100%

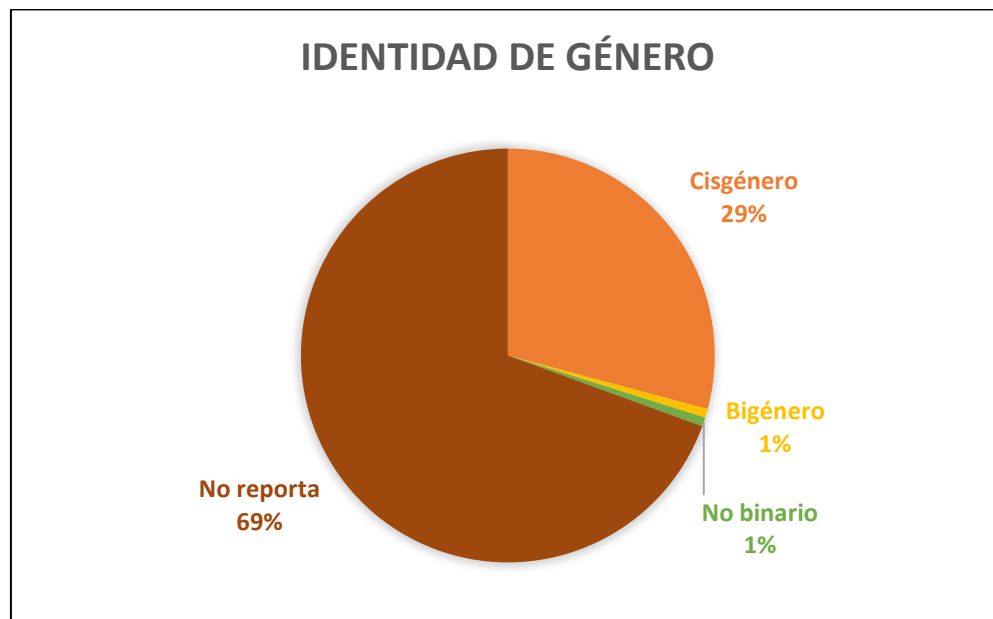


Gráfico 10 Distribución de colaboradores por edad

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

Este grupo poblacional presenta un resultado relevante frente a la identidad de género, en primera medida se identifica un gran grupo de colaboradores que no reportan información sobre su identidad de género (100), posteriormente encontramos a las personas cisgénero (42) y en una medida inferior, se encuentran las identidades de género no binario y bigénero (2).

Frente al ejercicio de caracterización, la información recopilada refleja la importancia de avanzar en ejercicios de recolección de información que permitan tener mayor cobertura de datos claves en procesos de programas psicosociales y de bienestar, independientemente del tipo de vinculación del personal y que se orienten a fortalecer el bienestar de la población a través de mecanismos de lenguaje claro e incluyente.

Nivel educativo

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Nivel educativo	Cantidad	Porcentaje
Primaria	0	0%
Bachillerato	0	0%
Técnico	5	3%
Tecnólogo	1	1%
Pregrado	20	14%
Especialización	52	36%
Maestría	26	18%
Doctorado	1	1%
Otro	39	27%
TOTAL	144	100%

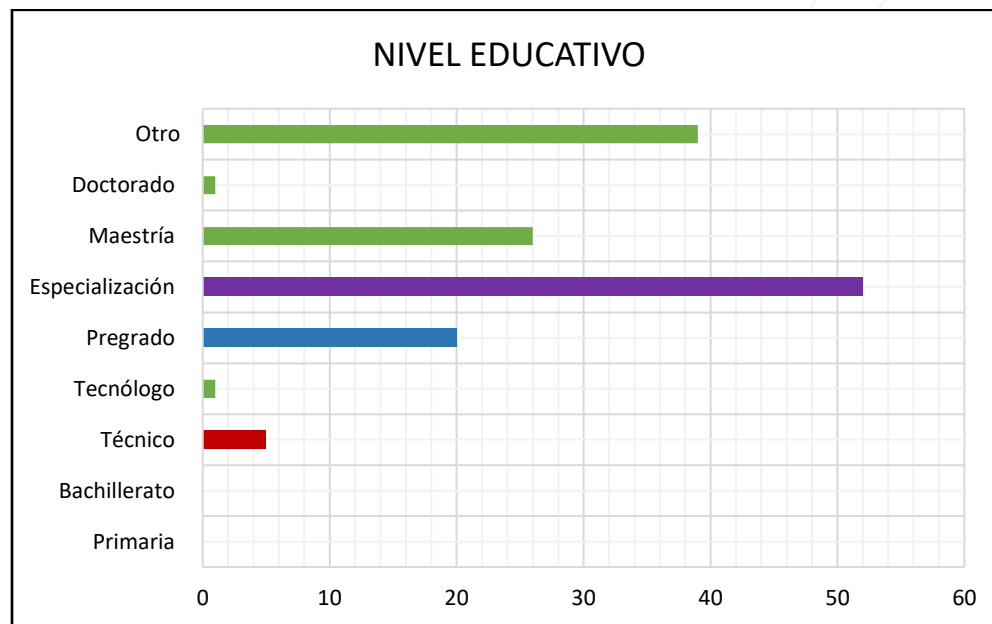


Gráfico 11 Nivel educativo.

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

Frente a la formación académica de los colaboradores, los niveles de especialización (36%), maestría (18%) y profesional (pregrado) (14%) en total ocupan un porcentaje del 68%, otra categoría denominada "otro" referente a otro tipo de estudios fuera de las

categorías establecidas, comprende el 27% del total de la información recolectada y finalmente el nivel educativo de tecnólogo y doctorado comprende el 1% del total de la información recolectada.

Sobre esta base de información es posible inferir que, la mayoría de los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad tienen un nivel de formación académica profesional o superior y representan más del 50% del total de los colaboradores de la entidad. Este aspecto es clave en el marco de la caracterización toda vez que permite hacer el reconocimiento de los mecanismos a través de los cuales es viable gestionar información en el marco del plan de bienestar de la entidad, así como adelantar acciones enfocadas en fortalecer el conocimiento y la innovación desde los roles desempeñados dentro de la entidad independientemente de su vinculación.

Estado civil

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Estado civil	Número	Porcentaje
Casado (a)	33	23%
Separado (a)	8	6%
Soltero (a)	39	27%
Unión libre	25	17%
No reporta	39	27,1%
TOTAL	144	100%

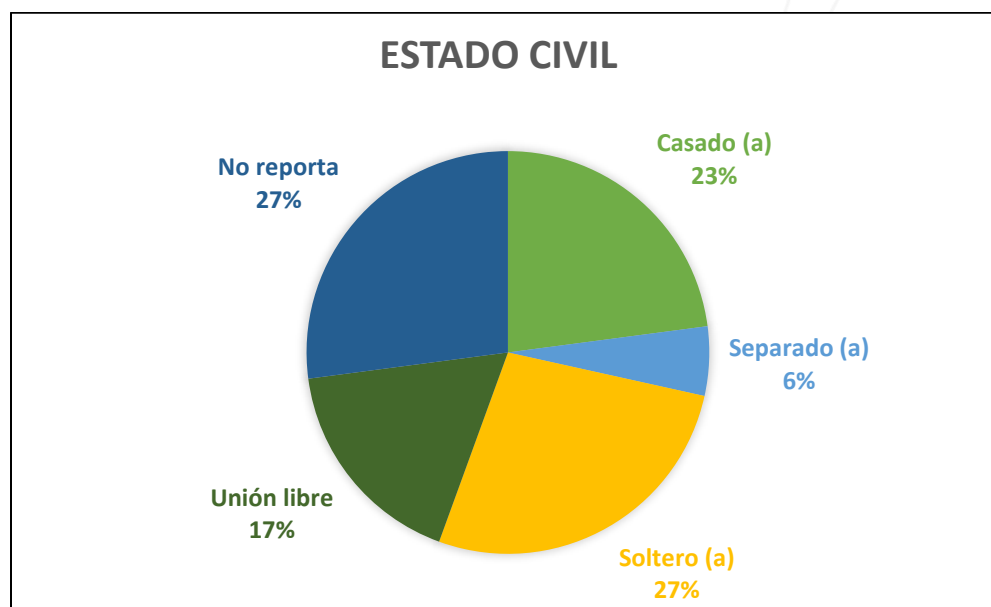


Gráfico 12 Estado civil de los colaboradores

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

La mayoría de los colaboradores tienen como estado civil soltero (27%), seguido por personas casadas (23%) y en unión libre (17%) respectivamente, y en una menor escala

personas separadas (6%), dentro de esta categoría de información también se identifica que un grupo importante de colaboradores no reporta información del estado civil (27%), este aspecto es importante, toda vez que, desde la nueva metodología de caracterización es de relevancia en el enfoque de la gestión del talento humano de la entidad y permite contar con información relevante para el desarrollo de actividades de bienestar y de gestión institucional.

En las próximas mediciones es relevante reducir el margen de datos inconclusos o sin información, en el entendido que permiten reducir el nivel de incertidumbre respecto a la información recopilada y comprender de manera más amplia los mecanismos sobre los cuales es más factible recopilar información que permita comprender las características generales de la totalidad del grupo de valor.

Nivel jerárquico (rol a desempeñar en la entidad según formación académica y experiencia)

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Nivel jerárquico	Número	Porcentaje
Directivo	4	3%
Asesor	5	3%
Profesional especializado	46	32%
Profesional universitario	25	17%
Técnico	9	6%
Asistencial	3	2%
Otro	12	8%
No reporta	40	28%
TOTAL	144	100%

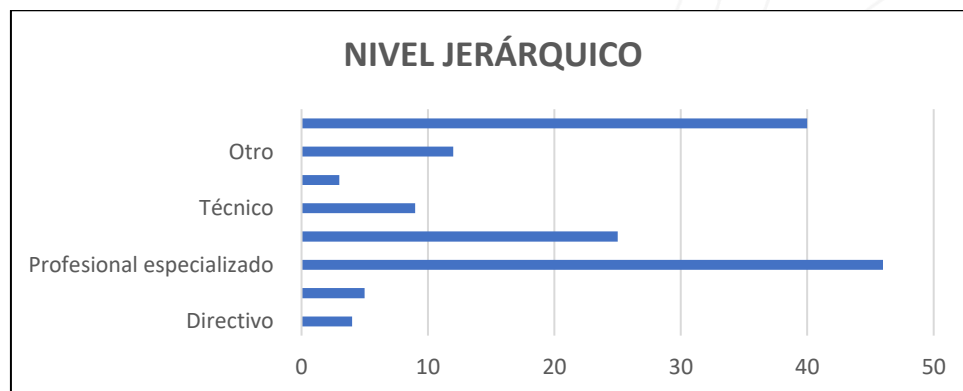


Gráfico 13 Categorización de nivel jerárquico

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

En este aspecto es preciso aclarar que el nivel jerárquico no discrimina a funcionarios de contratistas toda vez que el análisis no se realiza desde el enfoque de la planta de personal sino del dato general de personal vinculada a la entidad independientemente de su modalidad de trabajo.

De la información recolectada, los niveles: profesional especializado (32%) y profesional universitario (17%) ocupan el mayor nivel de personal que se relaciona con ese nivel jerárquico, es decir que, a pesar de la vinculación, asumen roles y responsabilidades que implican la toma de decisiones, el análisis y procesamiento de información y la gestión del desarrollo de acciones estratégicas en el marco de la misionalidad de la entidad.

Por otro lado, se encuentran los niveles: directivo, asesor, asistencial y técnico, con porcentajes que oscilan entre el 2% y el 8%, siendo una menor medida del total de población de colaboradores de la entidad.

Finalmente se identifica un porcentaje importante de personal del cual se desconoce el nivel jerárquico, lo que nuevamente deja una gran ventana de incertidumbre respecto a la información general recopilada.

Vinculación con la entidad

Fuente: Registros administrativos de los grupos de talento humano y contratación

Tipo de vinculación	Número	Porcentaje
Carrera administrativa	50	35%
Libre nombramiento y remoción	11	8%
Contratista de prestación de servicios	83	58%
TOTAL	144	100%

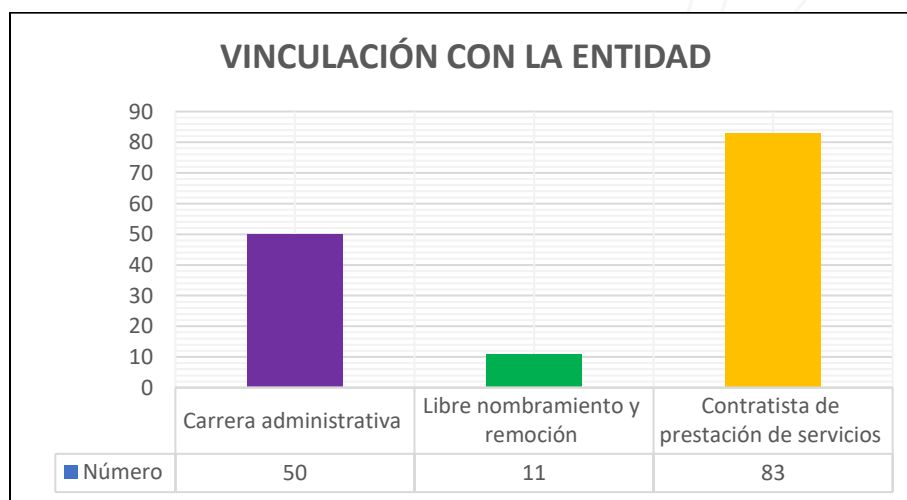


Gráfico 14 Tipo de vinculación con la entidad

Fuente: Planeación con información suministrada por los grupos de talento humano y contractual

La gran mayoría de colaboradores se encuentran vinculados a la entidad bajo dos modalidades: contrato de prestación de servicios (58%), seguido por el personal vinculado en carrera administrativa (35%), siendo el capital humano relevante dentro de la gestión institucional, otros datos recolectados se refieren al personal vinculado bajo la modalidad de libre nombramiento y remoción (8%), referente a la línea de asesores y directivos de la entidad.

Respecto a la información del tipo de vinculación, queda claro que para la entidad es un riesgo alto tener la mayor parte de su fuerza laboral bajo figuras como el contrato de prestación de servicios, toda vez que genera posibles pérdidas de información y de memoria institucional, siendo un aspecto clave en materia de gestión del conocimiento para el proceso de sostenimiento de la información consolidada en los diferentes contextos institucionales que trascienden el paso de las administraciones de turno.

Aspectos relevantes del perfil colaboradores

Teniendo en cuenta la información recopilada es posible identificar que, de la totalidad de colaboradores, el 29% registran identidad de género cisgénero¹, 69 corresponde con personas que no registran información de algún tipo de identidad de género y el 2% relacionan como identidad el género bigénero y no binario respectivamente; de igual manera se identificó que la mayoría de los colaboradores están en un rango de edad que oscila entre los 24 y los 45 años y que representa más del 60% del total de la información recopilada.

Frente a los aspectos de vinculación, nivel educativo, estado civil y nivel jerárquico (entendido este como el rol a desempeñar en la entidad según formación académica y experiencia y no al manual de funciones del personal de planta), se identifica que la mayoría de los colaboradores están en un nivel académico entre pregrado hasta maestría representando más del 65% del total de los colaboradores, son principalmente personas casadas y/o solteras y en su mayoría la fuerza laboral está relacionada con cargo de nivel profesional y profesional especializado, esto entendido como niveles de gestión institucional en los cuales, si bien aquellas personas vinculadas como contratistas no ejercen toma de decisiones directa, sin implican un aporte importante en la gestión diaria y el apalancamiento de la información con miras de proporcionar información clara, concreta y coherente con el quehacer misional de la entidad.

Dentro de la información recopilada se destaca que más del 50% de los colaboradores están vinculados a la entidad bajo la modalidad de prestación de servicios y el 35% bajo la modalidad de carrera administrativa, este dato como ya se ha mencionado es relevante toda vez que, permite entender el comportamiento de la gestión de la información institucional y el impacto en materia de fugas de información frente a los planes, programas y proyectos adelantados.

Finalmente es importante resaltar que al ser un primer ejercicio de recolección de información bajo la nueva metodología de caracterización de usuarios, se identifican aspectos por fortalecer y que pueden permitir contar con una mayor completitud de los datos requeridos así como una priorización de variables con un mayor grado de enfoque

¹ Cisgénero se refiere a una persona cuya identidad de género coincide con el sexo que se le asignó al nacer.

respecto a las necesidades y expectativas de la entidad frente a la funcionalidad de la caracterización, así como a las fortalezas y aspectos clave en materia de gestión del bienestar institucional de todos los colaboradores.

Eje grandes actores

Clase de actor

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

CLASE DE ACTOR	Cantidad	%
Prestadores	221	80%
Potenciales prestadores	54	20%
TOTAL	275	100%

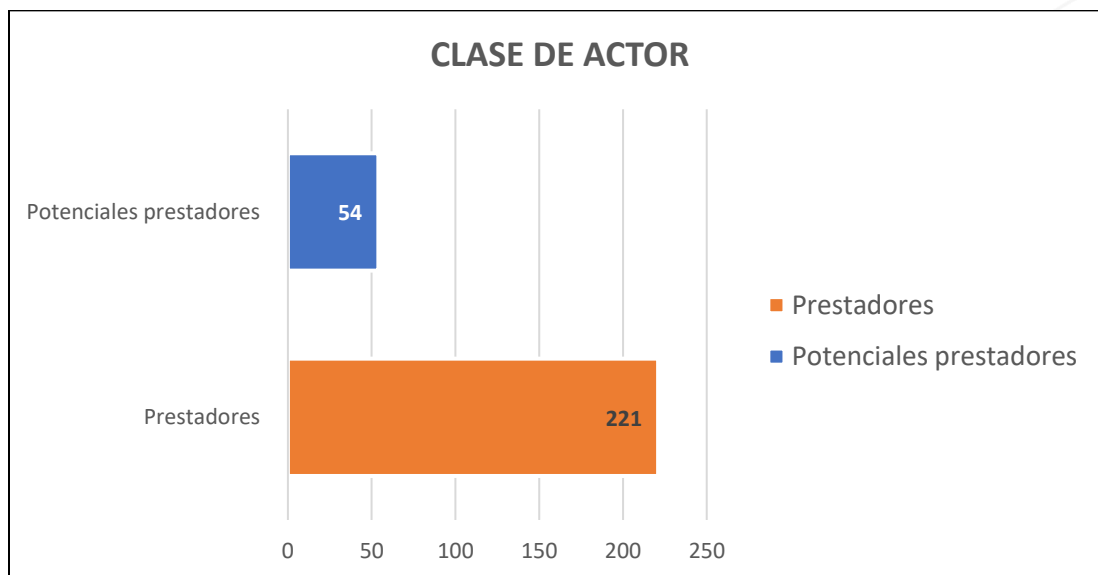


Gráfico 15 Clase de actor registrado

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

En cuanto a la clase de actores que se tienen identificados dentro de este grupo de valor, se encuentran dos grandes categorías: los prestadores que correspondiente precisamente a todas aquellas organizaciones que se encuentran oficialmente vinculadas a la red de prestadores del Servicio Público de Empleo y representan el 80% del total del grupo de valor.

Por otro lado, los potenciales prestadores identificados a partir de la información suministrada representan el 20% restante del total de la información recopilada.

Este aspecto es importante ya que permite identificar el nivel de relacionamiento de este grupo de valor con la entidad, siendo uno de los más relevantes debido a la naturaleza de operación de la Unidad del SPE y la interacción que tiene con la red de prestadores.

Cobertura geográfica

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Cobertura geográfica	Cantidad	%
Nacional	135	49,1%
Amazonas	1	0,4%
Antioquia	16	5,8%
Antioquia, Atlántico, Córdoba	1	0,4%
Antioquia, Bogotá, Atlántico	1	0,4%
Antioquia, Bogotá	1	0,4%
Antioquia, Caldas, Risaralda, Santander, Valle Del Cauca, Bogotá, Atlántico, Bolívar	1	0,4%
Antioquia, Cundinamarca, Huila, Meta, Norte De Santander, Valle Del Cauca, Bogotá, Atlántico, Nariño, Risaralda, Santander, Tolima, Valle Del Cauca	1	0,4%
Antioquia, Cundinamarca, Huila, Meta, Norte De Santander, Valle Del Cauca, Bogotá, Atlántico, Nariño, Risaralda, Santander, Tolima, Valle Del Cauca	1	0,4%
Antioquia, Cundinamarca, Risaralda, Bogotá	1	0,4%
Antioquia, Cundinamarca, Risaralda, Bogotá	1	0,4%
Arauca	1	0,4%
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	1	0,4%
Atlántico	7	2,5%
Bogotá, Atlántico	1	0,4%
Bogotá, Córdoba	1	0,4%
Bogotá D.C.	10	3,6%
Bolívar	2	0,7%
Boyacá	2	0,7%
Caldas	1	0,4%
Caquetá	1	0,4%
Casanare	3	1,1%
Cauca	2	0,7%
Cesar	1	0,4%
Cesar, Norte De Santander, Santander	1	0,4%
Chocó	1	0,4%
Córdoba	1	0,4%
Cundinamarca	9	3,3%
Guaviare	1	0,4%
Huila	3	1,1%
La Guajira	1	0,4%
Magdalena	3	1,1%
Meta	7	2,5%
Nariño	1	0,4%
Norte de Santander	4	1,5%
Putumayo	1	0,4%

Cobertura geográfica	Cantidad	%
Quindío	1	0,4%
Risaralda	2	0,7%
Santander	4	1,5%
Sucre	1	0,4%
Tolima	4	1,5%
Valle del Cauca	4	1,5%
No se tiene información	33	12,0%
TOTAL	275	100%

Tabla 12 Relación de cobertura geográfica de prestadores y potenciales prestadores
Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Dentro de esta categoría se encontraron dos variables priorizadas: cobertura geográfica y sede principal de operación, sin embargo, teniendo en cuenta la relevancia del dato a la luz de la caracterización se analizó el dato de cobertura geográfica, arrojando como resultado que, de los prestadores, el 49,1% tienen cobertura a nivel nacional, siendo un dato relevante en coherencia con la relación de necesidad de colocación de empleo y la oferta existente en todo el territorio nacional.

Por otro lado, dentro de la categoría "no se tiene información" que tiene el 12% del total de datos aportados, se aclarar que, corresponde en su totalidad a potenciales prestadores siendo el 61% del total de potenciales prestadores sobre los cuales se desconoce su cobertura geográfica.

En este mismo sentido, las regiones de Antioquia (5,8%), Bogotá (3,6%), Cundinamarca (3,3%), Atlántico (2,5%) y Meta (2,5%), son las que continúan con el nivel de cobertura geográfica contando con prestadores específicos en cada punto regional.

Esta información permite entender el nivel de complejidad y alcance de la gestión de la entidad con su red de prestadores y el impacto potencial que pueden tener respecto a los aspectos de colocación de empleo, de igual manera este dato permite identificar la potencialidad de vincular nuevos prestadores en regiones y zonas que presentan un bajo nivel de cobertura dentro del territorio nacional.

Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad	Cantidad	%
Trámite en línea, correo electrónico	275	100%
TOTAL	275	

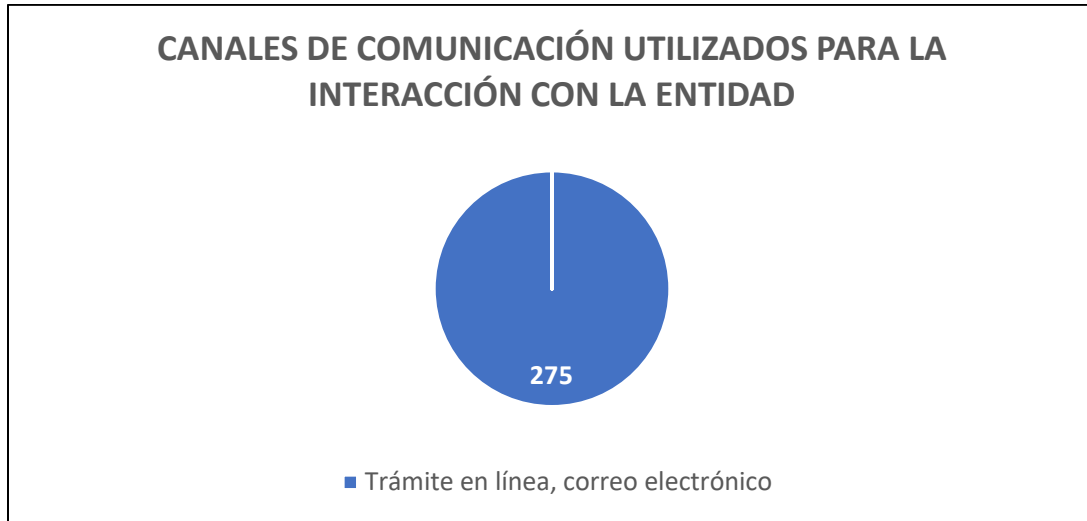


Gráfico 16 Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad
Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

De la totalidad de prestadores y potenciales prestadores, el 100% de estos tiene interacción con la entidad a través del correo electrónico institucional pero también y no menos importante, a través del trámite en línea siendo este el mecanismo oficial para lograr la incorporación de nuevos prestadores a la red o de mantener los vigentes dentro de la misma con los cambios administrativos correspondientes.

En este aspecto es preciso resaltar la importancia del trámite en línea para los grandes actores y como su adecuado uso permite fortalecer y poner en legalidad a potenciales prestadores del Servicio Público de Empleo.

Tipo de organización

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Tipo de organización	Cantidad	%
Privada	204	74%
Pública	37	13%
No se tiene información	34	12%
TOTAL	275	100%

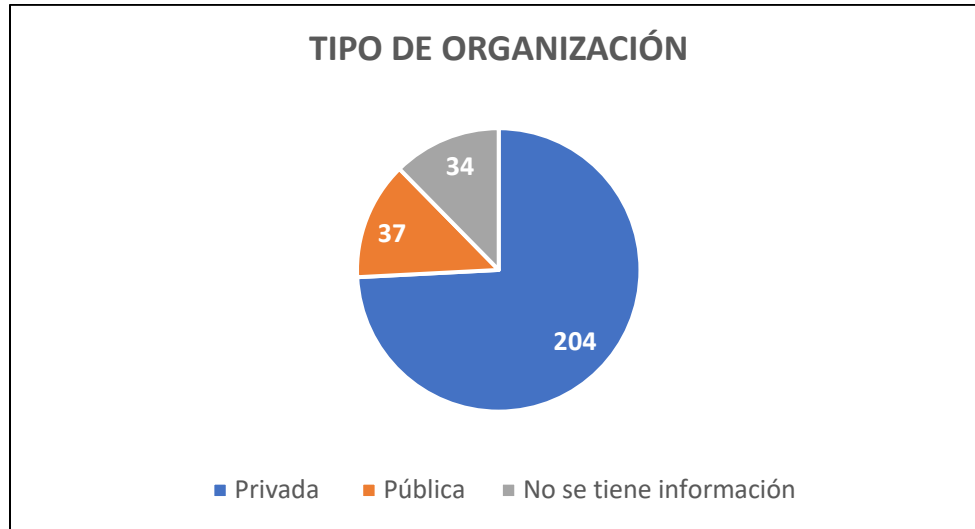


Gráfico 17 Tipo de organización que opera dentro de la red o que está en proceso de vinculación
Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Frente al tipo de organización, de manera similar al dato de cobertura geográfica, el 12% de grandes actores que no aportan información sobre el tipo de organización, corresponden a potenciales prestadores. En esta misma línea, las organizaciones privadas ocupan el 74% del total de la información recolectada, y el 13% restante corresponde con prestadores de naturaleza pública, es decir que manejan parte o la totalidad de los recursos con fondos de gobiernos nacional y locales, según la zona de operación.

Este aspecto permite identificar los mecanismos a través de los cuales se puede afianzar la relación con este grupo de valor, a partir de su naturaleza de operación, permitiendo desarrollar nuevas estrategias enfocadas en la interacción en un lenguaje claro respecto a la gestión adelantada y al fortalecimiento de la red en el marco de la misionalidad y las metas institucionales y los enfoque que se debe atender en materia de gestión del empleo.

Tiempo de pertenencia a la Red

Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Tiempo de pertenencia a la red	Cantidad	%
1 año	1	0,4%
2 años	4	1%
3 años	4	1%
4 años	4	1%
6 años	1	0,4%
7 años	2	1%
8 años	8	3%
9 años	6	2%
10 años	8	3%
11 años	42	15%

Tiempo de pertenencia a la red	Cantidad	%
12 años	6	2%
Sin información	189	69%
TOTAL	275	100%

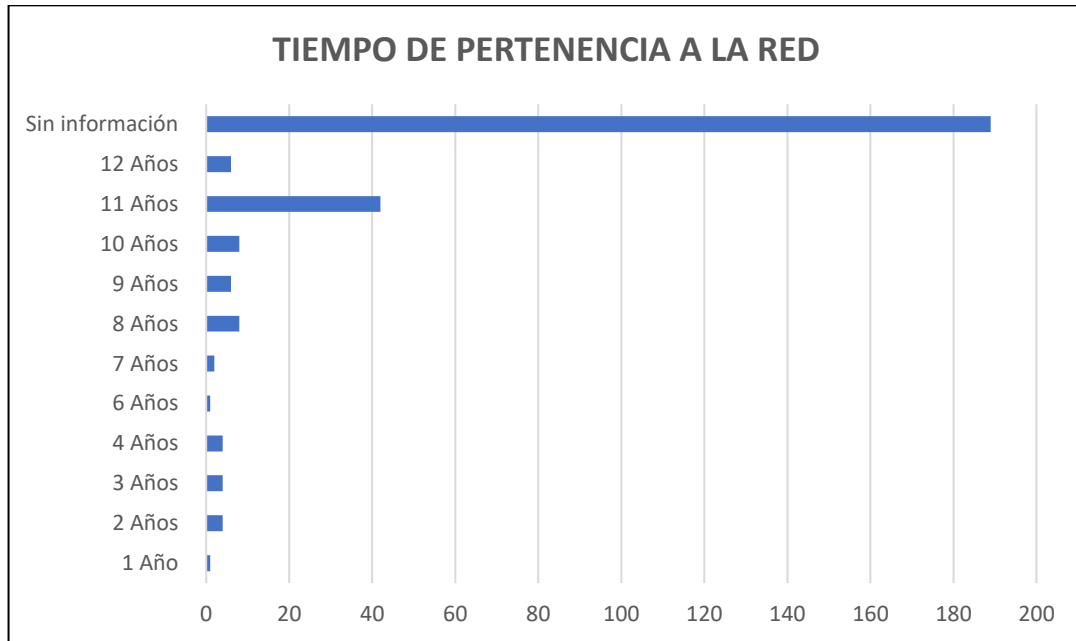


Gráfico 18 Relación de información frente al tiempo de pertenencia a la red de prestadores
Fuente: Registro Público de Prestadores del SPE

Dentro de la categoría de pertenencia a la red, se identifica que de más del 60% de los prestadores y potenciales prestadores no se cuenta con información de tiempo de pertenencia. Para el resto del grupo poblacional, los grandes prestadores vinculados desde hace 11 años corresponden al 15%, seguido por 8 y 10 años con un 3%, y finalmente 9 años con un 2%, el resto de los prestadores, del cual se obtienen años de pertenencia no superan el 1% correspondiente a tiempos de 1 a 7 años.

Este permite entender los tiempos en que se han encontrado vinculados a la red aquellos prestadores activos y la posibilidad de identificar mecanismos de fortalecimiento para que los prestadores vinculados más recientemente o los potenciales prestadores, tengan la intención de vincularse o mantenerse en la red bajo los parámetros definidos en la gestión del trámite.

Aspectos relevantes del perfil grandes actores (prestadores y potenciales prestadores)

Dentro de la información recopilada es importante destacar que la entidad cuenta de manera paralela con el documento *“Boletín caracterización de prestadores”* el cual es un instrumento publicado de manera mensual con la información actualizada de todos los prestadores a nivel nacional, dicho documento es de gran importancia para conocer las

dinámicas y los cambios de la red de prestadores que puedan generar impacto en la ciudadanía buscadora de empleo.

Con la finalidad de poder facilitar el acceso a la sección de la página web donde se encuentra publicada dicha información, invitamos a todos los grupos de valor interesados a consultar la información correspondiente haciendo clic [aquí](#).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que la información recopilada y analizada tiene como finalidad obtener datos relevantes en el marco del fortalecimiento de la relación entidad – grupos de valor y es en ese sentido como los datos analizados tienen un enfoque diferente al ofrecido en el boletín de caracterización.

Es importante resaltar que la información recopilada frente a este perfil es principalmente la relacionada con prestadores con el 80% del total y potenciales prestadores con el 20%, este dato corresponde con la información suministrada por la Subdirección de Administración y Seguimiento a partir del registro público de prestadores del SPE; en este sentido también se recopilan datos como el tipo de organización siendo las de tipo privado las de mayor participación (74%) y tiempo de pertenencia a la red, dentro de las que se destacan aquellas que llevan más de 10 años haciendo parte de la red con el 15% del total de datos recolectados.

Finalmente es importante resaltar que, al ser el primer ejercicio realizado bajo esta estructura, para futuras caracterizaciones se pueden ajustar las variables priorizadas y determinar otras fuentes de información, según la relación de necesidades de gestión con este grupo de valor.

Eje otros actores

Como se mencionó al inicio del presente documento, el eje de otros actores corresponde con aquellos aliados estratégicos con los cuales la entidad puede adelantar gestiones interinstitucionales que permitan mejorar el ejercicio de fortalecimiento de la red de prestadores de cara a mejorar las posibilidades de empleabilidad en todo el territorio nacional.

Cobertura geográfica

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Cobertura geográfica	Cantidad	%
Nacional	20	77%
Bogotá	4	15%
Mundial	2	8%
TOTAL	26	100%

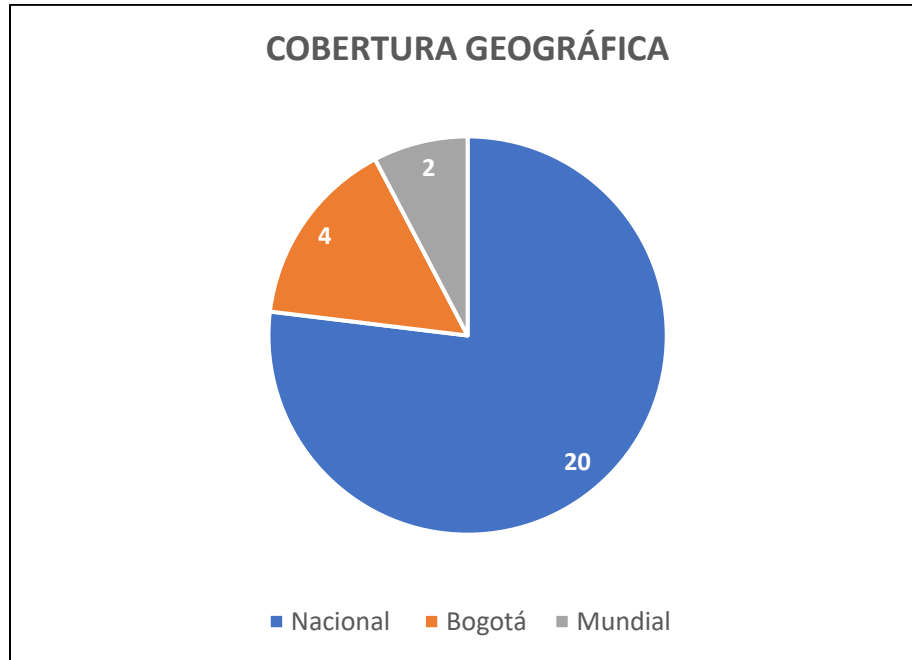


Gráfico 19 Relación de cobertura geográfica de otros actores
Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Dentro de la categoría de otras organizaciones se encuentra, se asocian todos aquellos organismos que no pertenecen directamente a la Red pero que de manera transversal logran generar aportes en el fortalecimiento de la gestión del Servicio Público de Empleo.

Los actores con cobertura nacional representan el 77% del total de otros actores recopilados, la cobertura geográfica de Bogotá representa el 15% seguido por organizaciones de cobertura mundial con el 8%.

Tamaño de la organización

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Tamaño de la organización	Cantidad	%
Grande	18	69%
Mediana	2	8%
No aplica	6	23%
TOTAL	26	100%

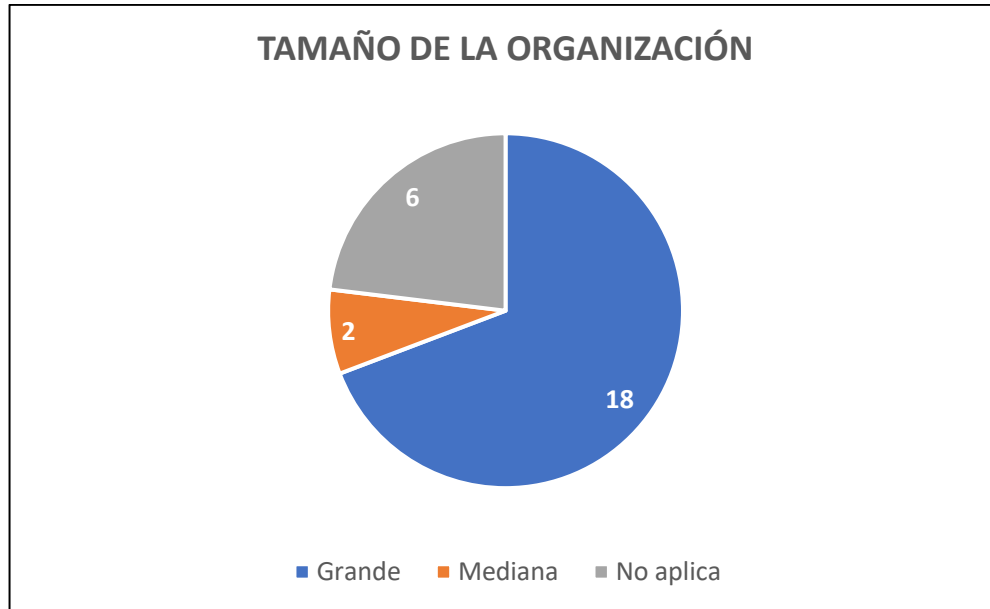


Gráfico 20 Tamaño de las organizaciones catalogadas dentro del grupo de valor “otros actores”
Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

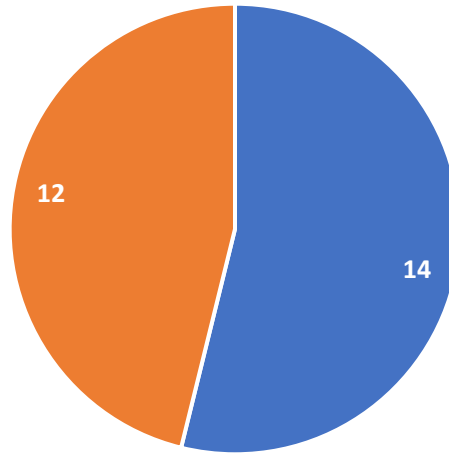
La naturaleza del tamaño de la organización puede variar según los criterios de clasificación, sin embargo, dentro de la información recopilada se obtuvo como resultado que, el 69% de los actores están clasificados como grandes organizaciones, 8% corresponden a nivel mediano y un 23% no aplican con clasificación de tamaño, esto en gran medida porque dentro de los otros actores corresponde a organizaciones multilaterales y bilaterales de diferente índole.

Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Canales de comunicación utilizados para la interacción con la entidad	Cantidad	%
Correo electrónico, reunión presencial, reunión virtual, telefónico, Whatsapp	14	54%
Correo electrónico, reuniones, comunicaciones oficiales	12	46%
TOTAL	26	100%

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS PARA LA INTERACCIÓN CON LA ENTIDAD



- Correo electrónico, reunión presencial, reunión virtual, telefónico, Whatsapp
- Correo electrónico, reuniones, comunicaciones oficiales

Gráfico 21 Relación de canales de comunicación utilizados con la entidad
Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Este grupo de valor es particular respecto a los canales de comunicación utilizados, de manera general la comunicación que existen entre los otros actores y la entidad, los canales de comunicación Correo electrónico, reunión presencial, reunión virtual, telefónico, WhatsApp representa el 54%, del total de los actores registrados, por otro lado, los canales Correo electrónico, reuniones, comunicaciones oficiales corresponde al 46% del total del grupo analizada.

Fuente de los recursos

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Fuente de los recursos	Cantidad	%
Públicos	18	69%
Privados	6	23%
Otros	2	8%
TOTAL	26	100%

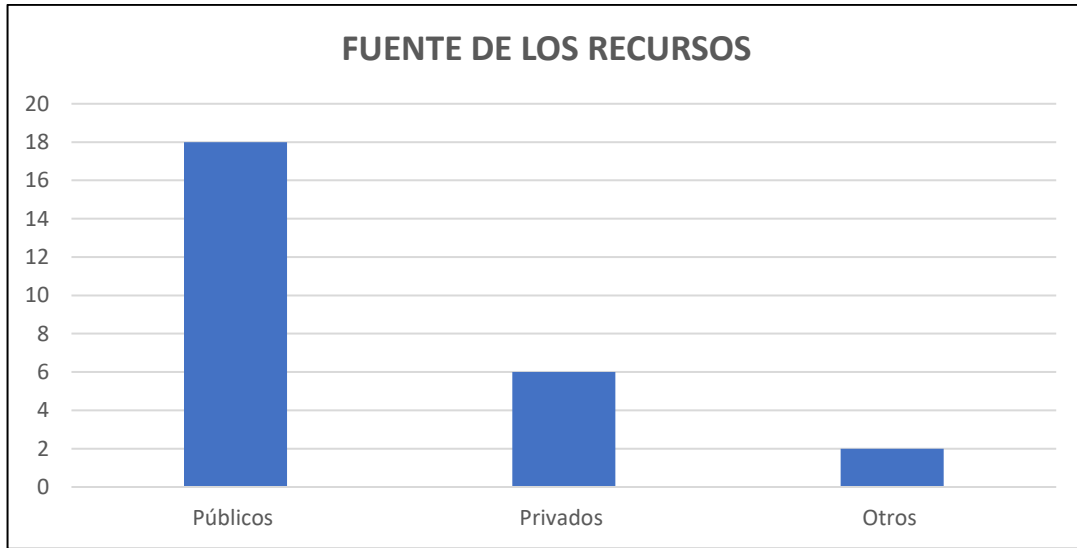


Gráfico 22 Fuentes de recursos para operación del grupo “otros actores”
Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

La fuente de los recursos para este tipo de organizaciones corresponde al 69% públicos, 23% privados y 8% otras fuentes de financiación, este aspecto es importante toda vez que permite identificar de qué manera esos aliados que interactúan con la entidad, obtienen recursos para su operación y las interacciones necesarias para buscar mecanismos de cooperación en procesos de fortalecimiento de las acciones en materia de colocación en el mercado laboral.

Tiempo de pertenencia a la red²

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Tiempo de pertenencia a la RED	Cantidad	%
No aplica	17	65%
1 año	2	8%
Más de 2 años	2	8%
Más de 5 años	5	19%
TOTAL	26	100%

² Se entiende como tiempo de pertenencia a la red como aquellos aliados que han contribuido en el fortalecimiento de la gestión ofrecida por la red de prestadores en el marco del ejercicio de colocación de empleo en todo el país.

TIEMPO DE PERTENENCIA A LA RED

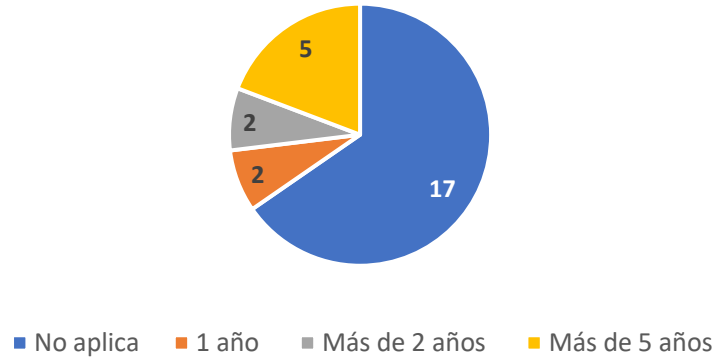


Gráfico 23 Tiempo de pertenencia a la red

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Sector productivo de mayor impacto en la colocación de empleo

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Sector productivo de mayor impacto en la colocación de empleo	Cantidad	%
Academia	4	15%
Defensa	3	12%
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	1	4%
Estadística	1	4%
Función Pública	1	4%
Igualdad y Equidad	3	12%
Inclusión Social y Reconciliación	2	8%
Minas y Energía	1	4%
Organismos Bilaterales	1	4%
Organismos Multilaterales	1	4%
Organizaciones sin Ánimo de Lucro	1	4%
Paz	1	4%
Planeación	1	4%
Salud	1	4%
Trabajo	4	15%

Sector productivo de mayor impacto en la colocación de empleo	Cantidad	%
TOTAL	26	100%



Gráfico 24 Tiempo de pertenencia a la red

Fuente: Base actualizada de prestadores al 30 de abril de 2025 y base de aliados

Este dato en concreto hace referencia hacia las orientaciones sobre las cuales este tipo de actores tienen mayor incidencia en materia de colocación de empleo. Dentro de los datos recopilados, los sectores sobre los cuales hay un mayor impacto en materia de colocaciones, corresponde a la academia y trabajo (15%), seguido de defensa e igualdad y equidad (12%), otro sector es el de inclusión social y reconciliación (8%), los demás sectores se encuentran en un 4% respecto a la participación.

Este aspecto permite identificar el grado de impacto que este tipo de actores tiene sobre las orientaciones y gestiones en materia de colocación a nivel general en diferentes sectores de la economía nacional.

Paso 5. Uso y aprovechamiento de la información

Teniendo en cuenta la información anteriormente presentada y tomando como premisa tanto el objetivo general de la presente caracterización cuyo fin establecido es identificar a los diferentes grupos de valor que tienen impacto directo o indirecto en la gestión de la entidad, buscando de esta manera fomentar canales de comunicación de doble vía en el marco del fortalecimiento de la gestión administrativa.

Por otro lado, dentro de los objetivos específicos se planteó la intención de identificar las características generales de la población requirente de información, esto a partir de la aplicación de los pasos metodológicos definidos por la Función Pública, establecer una línea base de la información con la finalidad de mantener datos priorizados y estructurados conforme al comportamiento histórico de los grupos de valor identificados y formular una fuente de información consolidada con todos los datos desagregados de la caracterización. En este sentido se puede determinar que se logró el cumplimiento de los objetivos trazados, y se espera que el presente documento aporte de forma representativa a los diferentes equipos de trabajo y a la alta dirección como fuente de información para la toma de decisiones que permitan el fortalecimiento de los canales de comunicación con los diferentes grupos de valor.

Finalmente es preciso informar que posterior a la publicación del presente documento, se procederá a socializar el mismo con todos los equipos de trabajo y se publicará en el botón de transparencia de la entidad <https://www.serviciodeempleo.gov.co/transparencia-e-informacion> para poner a disposición de toda la ciudadanía, esto junto con el anexo correspondiente relacionado con la información desagregada de los diferentes grupos de valor de la entidad.

Conclusiones generales

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro del presente ejercicio de caracterización adelantó el alistamiento y análisis de información conforme a lo establecido en el documento metodológico “*Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5*”, tomando como base diferentes fuentes de información según cada grupo identificado, esto permitió formular un primer ejercicio con grandes avances en el análisis y categorización de la información recolectada.

Al ser el primer ejercicio realizado bajo esta metodología se identifican potenciales mejoras, así como el robustecimiento de fuentes de información y datos que se consideren de importancia para la toma de decisiones con base en aspectos clave según cada tipo diferenciado de grupo de valor, esto se debe fortalecer de manera conjunta y en colaboración con los diferentes equipos de trabajo que tienen injerencia en el presente documento.

Dentro del eje de ciudadanía se recopiló información general asociada a edad, identidad de género, uso de canales de atención, formación académica entre otros, que permite entender el comportamiento del grupo de valor respecto a la interacción con la entidad, así como las potencialidades para lograr ampliar la comunicación frente al quehacer misional

de la entidad y su alcance que de forma indirecta se enfoca en promover la colocación de empleos en el país.

De la información recopilada frente al grupo de valor “colaboradores”, es preciso aclarar que no se cuenta con una fuente de información unificada, por ende, para el presente ejercicio los datos presentan algunos faltantes de información que pueden robustecerse para futuros ejercicios, sin embargo, a partir de la información recopilada se infiere que los colaboradores en su mayoría pertenecen al grupo de vinculación por contrato de prestación de servicios y a nivel generales mayor el número de personas vinculadas bajo perfil profesional y profesional especializado(a). Esta información permite, entre otras cosas, tomar decisiones importantes en materia de gestión del talento humano, planes de capacitación, bienestar y gestión en materia de contratación por prestación de servicios y la importancia de la ampliación de la planta de personal.

Dentro de los grandes actores se destaca la importancia de reconocer las fuentes de información, así como los datos recopilados, siendo este un insumo paralelo a la caracterización de prestadores realizada y socializada a través de la página web y en la cual se brinda información relevante en materia del comportamiento de los prestadores vinculados a la red de manera mensual. Respecto a los grandes actores contemplados dentro de la presente caracterización se tuvieron en cuenta los datos aportados dentro de los que se destacan los prestadores y los potenciales prestadores como ejes centrales y en los que se destaca principalmente la cobertura a nivel nacional, el tiempo de pertenencia a la red donde se destacan varios actores pertenecientes con 10 y 11 años de antigüedad y el tipo de organización entre públicas y privadas siendo principalmente privadas las que hacen parte de la red, esto entre otros aspectos priorizados, permitiendo a partir de esta información el análisis de posibles fortalecimientos con los prestadores y potenciales prestadores, a partir de datos generales de comportamiento.

Por otro lado, los “otros actores” son fuente importante de información y a partir de los datos recopilados es viable pensar estrategias que permitan el fortalecimiento de canales de interacción con dichos aliados y la búsqueda de aspectos de gestión que permitan fomentar el fortalecimiento de la red. En este aspecto es importante resaltar datos como la cobertura geográfica que en su mayoría tiene un impacto a nivel nacional y Bogotá y en una menor medida a nivel mundial, por otro lado, la fuente de los recursos y el tiempo de pertenencia como aliados en el fortalecimiento de la red fueron relevantes toda vez que, permitieron identificar aspectos generales para el fortalecimiento de mecanismos de comunicación a través de los equipos de trabajo correspondientes.

Finalmente es preciso aclarar que la información recopilada permite analizar de forma integral y de la mano con diferentes instrumentos y metodologías internas los contextos en los cuales la entidad puede fortalecer canales de comunicación y atender necesidades de relacionamiento con los diferentes grupos de valor, impactando directamente elementos tales como la gestión de la transparencia (activa y pasiva), el acceso a la información y la promoción de la gestión anticorrupción y antisoborno desde los diferentes relacionamientos de la entidad con organizaciones públicas y privadas.

Bibliografía

Departamento Administrativo de la Función Pública. (Noviembre de 2022). Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Bogotá D.C. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/41271828/Gu%C3%ADa+de+caracterizaci%C3%B3n+de+ciudadan%C3%ADa+y+grupos+de+valor+-+Versi%C3%B3n+5+-+Noviembre+de+2022.pdf/187b53c3-e883-ccdc-dfd6-f7487fac0780?t=1720022835755>

Control de cambios

Control de cambios del documento			
Versión	Fecha de vigencia	Descripción del cambio	Responsables
1	31/07/2025	Proyección documento inicial	Planeación



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia



Servicio Público
de Empleo (SPE)

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



@ServiciodEmpleo

