



Servicio Público
de Empleo

PORTAFOLIO DE TRÁMITES, PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Secretaría General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

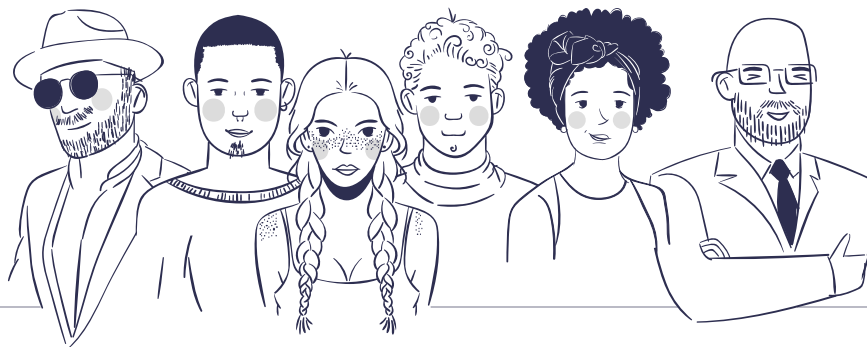


OCTUBRE 2025



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo - Unidad del SPE, presenta esta Oferta Institucional para informar de manera sencilla a la ciudadanía, a las entidades públicas y a todos los actores involucrados en el ecosistema laboral, acerca de nuestras responsabilidades, trámites, productos y servicios prestados, para mejorar la comunicación y propender por un trabajo digno y decente.





ACERCA DEL SPE

¿QUIÉNES SOMOS?



MISIÓN

Administrar y promocionar el Servicio Público de Empleo (SPE), con un enfoque de calidad a través del funcionamiento oportuno y eficiente de la red de prestadores en el ámbito de la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo.



VISIÓN

En el año 2030 la Unidad del Servicio Público de Empleo será reconocida a nivel nacional e internacional como una Entidad líder en la implementación de políticas públicas de empleabilidad, cumpliendo con los principios del Servicio Público de Empleo, para lograr la prestación formal y de calidad de los servicios de gestión y colocación de empleo a través de la Red de Prestadores.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Expandir las capacidades de gestión de la red de prestadores para el acceso al empleo y el fomento de trayectorias laborales que permitan más y mejores oportunidades para que la población logre sus proyectos de vida, con un enfoque de inclusión.
2. Potencializar el uso de información territorial para la conexión de oportunidades laborales en sectores estratégicos para la transformación productiva y la inclusión laboral.
3. Dinamizar la transformación del territorio a través de la red de prestadores del servicio público de empleo para el beneficio de las personas, empresas e instituciones.
4. Fomentar la efectividad de los servicios de gestión y colocación de empleo, con una orientación hacia los resultados.
5. Impulsar una gestión y cultura organizacional innovadora para robustecer el desempeño institucional de la Unidad del SPE a través de herramientas efectivas.

FUNCIONES

De acuerdo con el Decreto 2521 de 2013, por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se dictan otras disposiciones, la Unidad tiene las siguientes funciones:

1. **Ejecutar** las políticas en materia de la prestación del servicio público de empleo, la gestión del empleo y la intermediación laboral.

2. **Administrar** el servicio público de empleo con miras a que se desarrolle con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y calidad.
3. **Llevar el registro** de las agencias de colocación y bolsas de empleo nacionales y transnacionales.
4. **Monitorear** la prestación del servicio público de empleo para constatar la calidad y el resultado

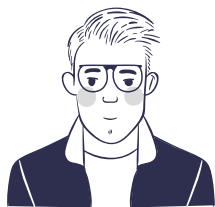
obtenido de los servicios prestados por las agencias de colocación y bolsas de empleo autorizadas, y hacer las recomendaciones de reglamentación al Ministerio del Trabajo, cuando a ello haya lugar.

5. **Promover** la creación de operadores que presten el servicio público de empleo.
6. **Desarrollar** instrumentos para la gestión y colocación de empleo.
7. **Administrar** la red de prestadores del servicio público de empleo focalizando sus servicios en los territorios y sectores que requieran las acciones de mitigación del desempleo y organización del servicio público de empleo.
8. **Realizar** acciones de articulación y coordinación entre entidades públicas, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr una mejor prestación del servicio público de empleo.
9. **Apoyar** la implementación de planes y programas relacionados con el servicio público de empleo para la población vulnerable.

10. **Asesorar y prestar asistencia técnica** a las entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr la mejor organización del servicio público de empleo.
11. **Diseñar, desarrollar y operar** el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo en condiciones de compatibilidad e interoperabilidad con el sistema de información del Sector Administrativo del Trabajo, el Sistema de Gestión de Empleo para la Productividad y aquellos a los cuales deba integrarse.
12. **Administrar** los recursos públicos destinados para la gestión y colocación de empleo que le correspondan, de conformidad con el reglamento que expida el Gobierno Nacional, así como los destinados a la creación de empleos de emergencia y el fomento del empleo en situaciones de emergencia.
13. **Las demás** que le señale la Constitución Política y la ley de acuerdo con su misión y naturaleza.

¿CÓMO ESTAMOS ORGANIZADOS?





PORTAFOLIO DE TRÁMITES, SERVICIOS Y PRODUCTOS

NUESTROS TRÁMITES

El trámite comprende los requisitos, pasos, rutas reguladas por el Estado “dentro de un proceso misional, que deben efectuar los usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada en la ley”¹. Un trámite involucra requisitos, diligencias, tiempos y decisiones administrativas necesarias para que un ciudadano acceda a un servicio público.

La Unidad del SPE cuenta con un solo trámite en línea solo para, mediante el cual autoriza y registra a las personas jurídicas interesadas a prestar los servicios de gestión y colocación. Para ello se establecen los requisitos y condiciones técnicas, jurídicas y operativas que deben acreditar los solicitantes. Quienes cumplen con todos los requisitos establecidos conformarán la Red de Prestadores²:



<https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/tramite-en-linea>

NUESTROS SERVICIOS

En los servicios se encuentran las acciones que desde la Entidad se gestionan para garantizar el acceso a herramientas que permitan conocer los servicios de gestión y colocación de empleo que hacen parte del Servicio Público de Empleo, y que además, faciliten a las personas (naturales y jurídicas) la interacción y participación de

un lado, en la búsqueda de oportunidades laborales formales y de otro, encontrar trabajadoras y trabajadores idóneos en la lógica de atender los requerimientos para la administración, promoción y consolidación de los servicios de empleo, estos son:

1. Guía Técnica integración de trámites, OPAs y servicios de consulta de acceso a información pública, al portal único de Estado colombiano GOV.CO. Pág. 10.
2. <https://www.serviciodeempleo.gov.co/busca-empleo/puntos-atencion>



SERVICIOS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA³

- **Orientación e información general:** Brindamos información clara, precisa y actualizada sobre las competencias de la entidad y alcances del Servicio Público de Empleo. Esperamos que la ciudadanía cuente con la información necesaria sobre nuestra misionalidad y acceder a los beneficios y servicios que se ofertan en la Entidad. Este servicio facilita el entendimiento y el ejercicio de los derechos legales de las personas.
- **Recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (pqrsdf):** en este punto recibimos, procesamos y respondemos diversas formas de comunicación ciudadana, buscamos garantizar una atención adecuada y oportuna a las inquietudes y comentarios de la ciudadanía.

Servicios para la ciudadanía en general

- **Sistema de Información** del Servicio de Empleo sistema de Información gratuito para que los prestadores autorizados realicen la gestión y colocación de empleo; asimismo, para que los buscadores de empleo registren su hoja de vida y puedan aplicar a las ofertas de empleo dispuestas por los potenciales empleadores.
- **Buscador Único de Empleo** permite consultar las vacantes registradas y reportadas por los prestadores autorizados.
- **Programas de mitigación de barreras** en donde la Unidad del SPE genera lineamientos, herramientas e implementa acciones para mejorar la oferta de servicios de gestión y colocación de la red de prestadores del SPE en atención a población víctima del conflicto

armado y otras poblaciones con barreras de inclusión laboral.

- **Empleario**, conectando jornadas con oportunidades en tu territorio es una herramienta de visualización para que la ciudadanía acceda fácilmente a información sobre ferias de empleo, jornadas de postulación, talleres y eventos organizados por nuestra red de 211 prestadores en todo el país.

Servicios para prestadores y potenciales prestadores

- **Socialización inicial** para los potenciales prestadores para la comprensión de las generalidades del Servicio Público de Empleo y la creación y puesta en marcha de la prestación de servicios de gestión y colocación.
- **Asesoría a prestadores y potenciales prestadores** que se ofrecen como un espacio que solicita el potencial prestador, y/o prestador autorizado en proceso de autorizarse de nuevo o que se encuentra interesado en modificar algún requerimiento y con ello, continuar con la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo.
- **Acompañamiento en procesos de autorización** en aspectos tecnológicos a personas jurídicas para brindar atención de cara al cumplimiento de los lineamientos de la Resolución 206 del 2021 de la Unidad del SPE.
- **Acompañamiento en mecanismos de interoperabilidad** para prestadores con sistema de información

3. La ciudadanía hará referencia a las personas naturales y jurídicas públicas, privadas, locales y foráneas, que requieran atención por parte del Servicio Público de Empleo y que precisen servicios, trámites o información relacionada con la misionalidad de la entidad y que podrán encontrarse enunciados como grupos de valor. Ver Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Unidad del SPE.

propio en el que se brindan asesorías en relación a las condiciones de transmisión del contenido de la hoja de vida de los oferentes; lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes; registro de las plazas de prácticas laborales en el Servicio Público de Empleo.

- **Plan de capacitación** es una hoja de ruta para mejorar las competencias de los equipos de trabajo de la Red de Prestadores, para alinearlos con las metas del Servicio Público de Empleo.
- **Monitoreo** a las acciones orientadas a generar información que contribuya a la adecuada prestación del Servicio Público de Empleo de la Red de Prestadores.
- **Guía de orientación y buenas prácticas** sobre servicios de empleo transnacionales y el rol de las agencias transnacionales, en donde la Entidad establece los lineamientos para los prestadores transnacionales

del SPE sobre la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo para colombianos que desean trabajar en el exterior.

- **Intercambio de información OIM** sobre ofertas laborales provenientes del exterior en el que la Unidad del SPE desarrolla un protocolo para establecer criterios, procedimientos y herramientas claros y sistemáticos, que permitan detectar, prevenir y actuar frente a ofertas de empleo que puedan implicar fraude, engaño o riesgo para los buscadores de empleo.
- **Estrategia Territorial de Hidrocarburos** para garantizar a la Entidad como la principal aliada para atender necesidades de gestión y colocación de la mano de obra local, en las diferentes regiones hidrocarburíferas, realizar diálogo informado como herramienta para reducir barreras de acceso a la información y aportar a la mitigación de la conflictividad y la inclusión laboral.

NUESTROS PRODUCTOS

Los productos de la Entidad son los resultados concretos que se ponen a disposición de la ciudadanía para facilitar su relación con el mercado laboral. Estos pueden ser informes, estudios, reportes, plataformas,

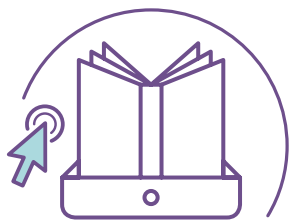
herramientas tecnológicas o materiales de apoyo que permiten acceder a información útil, confiable y actualizada. Dentro de los productos con los que cuenta la Unidad del SPE son:



PRODUCTOS PARA LA CIUDADANÍA EN GENERAL:



DATAEMPLEO son documentos analíticos con información estadística de valor, en torno al comportamiento del Mercado Laboral colombiano.



<https://www.serviciodeempleo.gov.co/publicaciones>

Publicaciones que la Unidad del SPE pone a disposición, de manera gratuita, un Sistema de Información que facilita a los prestadores la gestión y acompañamiento en los procesos de colocación laboral. Al mismo tiempo, ofrece a las personas buscadoras de empleo la posibilidad de registrar su hoja de vida y postularse a ofertas disponibles, de acuerdo con su perfil y experiencia.



Herramienta SPE en donde la Entidad elabora y actualiza lineamientos en forma de guías, cursos, instructivos y documentos técnicos, orientados a fortalecer las acciones de inclusión y al cierre de brechas que enfrentan poblaciones con mayores barreras de acceso al mercado laboral. Estos productos buscan mejorar las condiciones de empleabilidad con un enfoque diferencial, promoviendo oportunidades justas, equitativas y adaptadas a las necesidades de cada grupo poblacional.



Trabajadores colombianos especializados para Alemania - team tiene como propósito promover procesos de migración laboral justos y ordenados para colombianos y colombianas, considerando las dinámicas y necesidades de los mercados de trabajo tanto en el país de origen como en los de destino.



Empleo Sin Barreras es un programa orientado a brindar servicios que faciliten el acceso al mercado laboral formal y a mitigar las barreras que enfrentan poblaciones con mayores dificultades de inclusión laboral. Su implementación se realiza mediante contratos basados en desempeño, dirigidos a los prestadores autorizados del Servicio Público de Empleo que participen y sean seleccionados en procesos competitivos. Con ello se busca garantizar eficiencia, efectividad y mayor impacto en la generación de oportunidades laborales incluyentes.



PRODUCTOS PARA PRESTADORES Y POTENCIALES PRESTADORES

Estrategia de Gestión Técnica mediante la cual la Entidad define parámetros y desarrolla acciones orientadas a optimizar la gestión de los prestadores autorizados del Servicio Público de Empleo. Con estas iniciativas se busca consolidar la calidad en la prestación del servicio, garantizar el cumplimiento de estándares y seguir posicionando a la Unidad como administradora del Servicio Público de Empleo en el país.

Estrategia de Enverdecimiento del Servicio Público de Empleo a través de la cual la Unidad del SPE impulsa una estrategia para promover la gestión de empleos verdes en el territorio colombiano, fortaleciendo a los prestadores del Servicio Público de Empleo y a sus aliados como actores fundamentales en la transición justa hacia una economía sostenible, equitativa y resiliente.

Esta iniciativa se desarrolla en coherencia con las metas nacionales de desarrollo y con las acciones de mitigación y adaptación frente al cambio climático, contribuyendo a la generación de oportunidades laborales que protejan el medio ambiente y favorezcan el bienestar de la sociedad.

Visor Ecosistema Laboral es una herramienta que sistematiza los actores y las iniciativas relacionadas con el empleo y la empleabilidad, con el propósito de facilitar la comunicación, la coordinación y la colaboración entre las entidades que conforman el ecosistema. Esta herramienta

promueve el trabajo articulado y el relacionamiento territorial, fortaleciendo las capacidades locales y potenciando el impacto de las acciones en materia laboral.

Acciones Que Conectan es una metodología que la Entidad implementa para recopilar información clara, estructurada y relevante sobre las buenas prácticas desarrolladas por los prestadores del Servicio Público de Empleo. El objetivo es identificar y reconocer aquellas iniciativas que cumplen con siete criterios fundamentales: innovación, replicabilidad, pertinencia, sostenibilidad, efectividad, demostrabilidad y generación de alianzas.

En el marco de este reconocimiento se destacan cuatro prestadores:

- Un prestador experto
- Un prestador avanzado
- Dos prestadores estándar, en las categorías:
 - Articulación entre prestadores y actores del ecosistema
 - Enfoque inclusivo y cierre de brechas

Instrumento de Caracterización de Prestadores mediante la cual la Unidad del SPE implementa una metodología que permite establecer el nivel de especialidad en la prestación de los servicios de gestión y colocación dirigidos a las personas buscadoras de empleo y a los potenciales empleadores.

¿Cómo acceder a nuestros servicios?

Canales de atención

La Entidad dispone de personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con las expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Unidad

del Servicio Público de Empleo. Para ello, ha dispuesto de los siguientes canales, a través de los cuales la ciudadanía puede ejercer su derecho:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Atención personalizada	Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Información relacionada con los accesos a los servicios que brinda la entidad para la ciudadanía, estas pueden ser escaladas a diferentes funcionarios a fin de atender la PQRSDF.
	Radicación en correspondencia	Carrera 7, No. 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Recepción de escrito, radicación y redirección comunicado a quien corresponda.
Telefónico	Líneas telefónicas	+57 601-7460999 ext 1110	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua	Brindar información y orientación sobre los servicios de la entidad y trámites relacionados con la Entidad.
Canales virtuales	Página web	https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio	Buzón 24 horas	Atención a la ciudadanía para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones. Asimismo, en dicha pestaña puede revisar el trámite de su petición. Brindar información y orientación sobre los servicios de la entidad y trámites relacionados con la Entidad.
	Correo electrónico	atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co		
	Chat			
	Formulario web PQRSDF	https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radi-que-su-pqrsd		

- **Canal presencial:** Este es un canal en el que la ciudadanía y los servidores interactúan presencialmente en las instalaciones de la Entidad. A través de él, las personas pueden acceder de manera cercana, ágil y confiable a los trámites, servicios o solicitud de información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Servicio Público de Empleo.

- **Radicación en correspondencia:** A través de este canal, la Entidad recibe y radica comunicaciones, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás escritos presentados por la ciudadanía. Una vez radicados, los documentos son direccionados al área o dependencia competente para su trámite y respuesta, garantizando el debido proceso, la trazabilidad y la atención oportuna de cada requerimiento.



- **Canal telefónico:** Este canal facilita la comunicación directa y en tiempo real entre la ciudadanía y los servidores de la Entidad mediante la atención telefónica. A través de él, las personas pueden acceder a información sobre trámites, servicios y productos, recibir orientación especializada, resolver inquietudes y soli-

citar acompañamiento sin necesidad de desplazarse. El canal telefónico promueve la inmediatez, la cercanía y la oportunidad en la atención, garantizando que la ciudadanía cuente con un medio ágil y accesible para interactuar con el Servicio Público de Empleo



- **Canal virtual:** El Decreto 2693 de 2012 determina que se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación de la ciudadanía. El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, como chat, correo electrónico y redes sociales. Las Redes Sociales⁴ de la Unidad del Servicio Público de Empleo son medios que tienen el propósito de diversificar los espacios de información con las ciudadanía. Estos medios de información están bajo la gestión y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.
- **Chat:** El chat disponible en la página web institucional permite a la ciudadanía establecer comunicación en línea con los servidores de la Entidad. Por medio de este canal se brinda orientación inmediata sobre trámites, servicios y productos, así como acompañamiento durante su gestión. Su implementación

fortalece la atención digital, eliminando barreras de tiempo y lugar, y ofreciendo una interacción práctica, segura y confiable con el Servicio Público de Empleo.

- **formulario web:** Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo único institucional y documentos físicos radicados ante la Entidad, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Unidad del Servicio Público de Empleo sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme con la norma y en cumplimiento de los principios de la Constitución Política, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, obteniendo así un mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Entidad: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/radique-su-pqrsd>



4. Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documentos/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>



Servicio Público
de Empleo

PORTAFOLIO

DE TRÁMITES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Secretaría General Grupo de Relacionamento con el Ciudadano



@servicio
empleocol



@SPE
Colombia

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

www.serviciodeempleo.gov.co



@ServiciodEmpleo