

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Servicio Público de Empleo



SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

Javier Mauricio García Quiroz
Secretaria General

Sergio Alfredo Rincón Velandia
Coordinador del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano

María Eugenia Dueñas Peralta
Yudy Ensueño Garzón Colorado
Zuleima Alejandra Ballén Díaz
Equipo Relacionamento con el Ciudadano

Enero 2026



@servicio
empleo.co



@SPE
CÓMBIA



Servicio Público
de Empleo (SPE)

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
Carrera 7 N.º 31-10, Pisos 13 y 14, Bogotá D.C.

www.serviciodeempleo.gov.co



@ServicioEmpleo



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
NORMATIVA PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	5
OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos.....	12
¿QUÉ ES EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA?	13
Ventanillas Hacia Adentro y Hacia Afuera de la Unidad del Servicio Público de Empleo.....	14
1. CIUDADANÍA Y OTROS ACTORES	15
1.1. Delimitación de actores	16
GRUPOS DE VALOR EXTERNOS	16
GRUPOS DE VALOR INTERNOS	17
2. OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	22
2.1. TRÁMITES	23
2.2. SERVICIOS	24
NUESTROS SERVICIOS	25
SERVICIOS PARA LA CIUDADANÍA EN GENERAL	25
SERVICIOS PARA PRESTADORES Y POTENCIALES PRESTADORES	26
2.3 PRODUCTOS.....	27
NUESTROS PRODUCTOS.....	27
PRODUCTOS PARA LA CIUDADANÍA EN GENERAL.....	27
PRODUCTOS PARA PRESTADORES Y POTENCIALES PRESTADORES.....	28
3. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	29
4. DEFINICIÓN DE ACCIONES.....	38
4.1. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO INTERNO	39
4.2. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EXTERNO	47
BIBLIOGRAFÍA.....	55

INTRODUCCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo, atendiendo las directrices y lineamientos del Gobierno Nacional, así como la coyuntura actual, las particularidades que se presentan sobre quienes acceden a los servicios y productos de la Entidad, y en aras de mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, viene adelantando la construcción y consolidación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía.

Para efectos de la presente estrategia, la ciudadanía corresponde a aquellas personas “*que consultan información pública; que hacen trámites o acceden a servicios de la entidad pública; que hacen denuncias, interponen quejas, reclamos o exigen cuentas a la entidad (...); que participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desean colaborar en la solución de problemas de lo público*”¹.

Para el caso de la Unidad del Servicio Público de Empleo 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.

Lo anterior, se realiza a partir de la revisión de protocolos, procesos y procedimientos, en la retroalimentación que realizan los grupos de valor en el marco del proceso permanente de rendición de cuentas que realiza la entidad, así como en el estudio de lineamientos y estrategias desarrolladas por el Servicio Público de Empleo.

Además, se realiza un análisis de los canales de atención establecidos por la entidad para interactuar con los grupos de valor, fomento de diálogos con Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Desarrollo y Tecnología, Subdirección de Promoción, Subdirección de Administración y Seguimiento y sus respectivos grupos internos de trabajo.

De esta manera, identificando las funciones y competencias de cada dependencia y la articulación entre las mismas (Ilustración 1) la entidad se ha planteado la necesidad de incorporar cada una de las estrategias e iniciativas con las que cuenta la Unidad del Servicio Público de Empleo para impulsar la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía.

¹ Parafrasear con Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Pág. 3. Ver en: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

Esto permitirá proponer acciones que se enfoquen en la generación y disposición de información veraz, comprensible, oportuna e inclusiva, además de la disposición de servicio hacia la ciudadanía, incentivando su participación en la toma de decisiones sobre la prestación del Servicio Público de Empleo.

Concretamente, con el ánimo de materializar la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, se han revisado y analizado, entre otros, los documentos generados en la entidad tales como: la Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, el Protocolo de Atención a la Ciudadanía, los canales de atención a la ciudadanía, las encuestas ciudadanas implementadas², así como las realizadas por las distintas dependencias que tienen contacto con los grupos de valor.

Esto con el fin de lograr una mayor eficiencia en términos de recursos y mejorar la atención que se brinda a los grupos de valor del Servicio Público de Empleo, cumpliendo las funciones asignadas a la Entidad, de acuerdo con la normativa vigente y que se relaciona en el siguiente cuadro:

NORMATIVA PARA EL SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículo 2º. Garantizar derechos y deberes de los ciudadanos Artículo 23 y 74. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular. Artículo 209. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.” Artículo 86 y 86. Mecanismos de Protección - La tutela y Acción de Cumplimiento.

² Encuestas realizadas por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y relacionadas en los informes de PQRSDF. Ver en: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/transparencia-e-informacion/instrumento-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y/>

Así mismo en la información que se recoge a través de la Asesora de comunicaciones de redes sociales.

NORMA	DESCRIPCIÓN
	Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
Ley 489 de 1998	Satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos.
Ley 734 de 2002	Deberes de los servidores públicos.
Ley 962 de 2005	Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de cualquier ciudadano.
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.
Decreto 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano
CONPES 3649 de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1474 de 2011	Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control

NORMA	DESCRIPCIÓN
	de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
CONPES 3785 de 2013	Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1757 de 2015	Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 1081 del 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Y se reglamenta la Ley 1712 del 2014.
Decreto 1499 de 2017	Parágrafo Art. 2.2.22.2.1. El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo

NORMA	DESCRIPCIÓN
	Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.
Decreto 612 de 2018	Directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
Resolución 1519 del 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos
CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público

NORMATIVA SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	
Ley 1636 de 2013	Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante en Colombia. Crear un Mecanismo de Protección al Cesante, cuya finalidad será la articulación y ejecución de un sistema integral de políticas activas y pasivas de mitigación de los efectos del desempleo que enfrentan los trabajadores; al tiempo que facilitar la reinserción de la población cesante en el mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización.



**Servicio Público
de Empleo**

NORMATIVA SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	
Decreto 1823 de 2020	Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 sección 2 del Decreto 1072 de 2015.
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
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.”
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Con la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, construida de manera participativa por las y los servidores de la Unidad del Servicio Público de Empleo, se presentan los principales lineamientos para la implementación de acciones que permitan una interlocución permanente con la ciudadanía, fortalecer los canales y capacidades de los y las funcionarias para la atención a la ciudadanía, así como la consolidación de una estrategia coherente con los mensajes institucionales y lograr un mejor posicionamiento de la entidad y del servicio público de empleo.

La estrategia planteada, entendida desde su diseño, implementación, pruebas y resultados, hará parte del acervo documental y técnico requerido para la toma de decisiones relacionadas con el rediseño institucional que la unidad adelanta y que busca hacer parte de los objetivos estratégicos de la entidad, así como, complementarse con las orientaciones³ del sector trabajo.

³ Ver documento Departamento Nacional de Planeación:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/SisPTOrientaciones/Orientaciones%20-%20Trabajo.pdf>



Ilustración 1

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 el logro de 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.

Fuente: Elaboración propia

Plan Estratégico Institucional 2023 - 2026 <https://www.serviciodeempleo.gov.co/getattachment/0d5f0b9d-c77a-49d3-9985-be86594cef4f/Plan-Estrategico-Institucional-2023-2026-1.aspx>

Es importante aclarar que a lo largo de este documento, se hará referencia a algunos de estos objetivos estratégicos, acciones, modelos y programas resaltando el objetivo principal de cada uno de ellos. Si se requiere una mayor profundización, invitamos a revisar cada una de las rutas generadas y las cuales se encontrarán referenciadas a lo largo de esta Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Sumado a lo anterior, se destaca que la Unidad del Servicio Público de Empleo se encuentra desarrollando el rediseño institucional, y esto implicará necesariamente contar con varias acciones, herramientas y/o estrategias transversales que contribuirán a mejorar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Entidad.

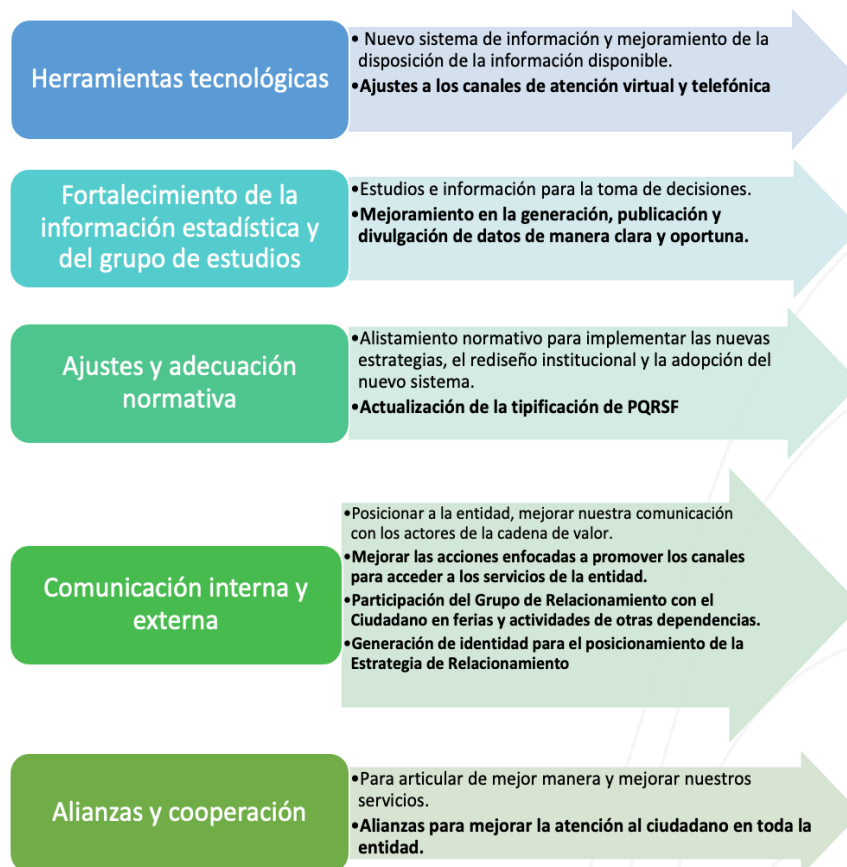
Por ello y teniendo como base lo propuesto en la más reciente Estrategia de Gestión Técnica⁴, en la cual se identifican componentes que, desde cada área contribuyen al desarrollo de su estrategia, se

⁴ Documento Estrategia de Gestión Técnica 2023 de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

incluyen a esta propuesta algunas acciones adicionales, que apoyan a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la siguiente manera:

Ilustración 2

Acciones de la Estrategia de Gestión Técnica y Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía.



Fuente: Estrategia de Gestión Técnica 2023 del Servicio Público de Empleo. Actualizada con acciones enfocadas a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía en negrilla.

Muchas de las actividades que se encuentran en discusión, son actividades puntuales dirigidas a la atención a de los grupos de valor, interesados en acceder al trámite, servicio o información del Servicio Público de Empleo y que implican ajustes, fortalecimiento de capacidades, uso de herramientas

tecnológicas, mejoramiento de las comunicaciones y alianzas que permitan de manera conjunta aplicar las estrategias propuestas.

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Objetivo general

Diseñar e implementar una estrategia de relacionamiento y direccionamiento con y para la ciudadanía que permita fortalecer y generar instrumentos enfocados a dinamizar la interacción entre las personas naturales y jurídicas con el Servicio Público de Empleo, de tal manera que se facilite la atención a sus necesidades en el modo, tiempo y lugar y se consolide la promoción y administración de la oferta institucional.

Objetivos específicos

1. Establecer acciones que contribuyan al fortalecimiento de la atención, a través de la mejora y promoción de los canales virtuales y presenciales con los que cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía.
2. Mejorar las características de la información publicada y divulgada estandarizando los procesos de generación para que sea clara, comprensible, actualizada, oportuna, accesible y completa con un enfoque diferencial e incluyente.
3. Contribuir a la caracterización de la ciudadanía que accede a los trámites, servicios e información del Servicio Público de Empleo.
4. Generar herramientas que permitan el contacto permanente con la ciudadanía, con el fin de conocer la percepción, retroalimentación sobre la disposición de la información y permita identificar los medios necesarios para socializar la información y fomentar la comunicación en doble vía.
5. Consolidar la cultura del servicio y la cultura de la información como uno de los ejes principales que deben ser apropiados por cada una de las dependencias del Servicio Público de Empleo.
6. Generar al interior del Servicio Público de Empleo, una política de gobernanza que facilite las acciones de relacionamiento con la ciudadanía de manera articulada entre las dependencias.
7. Transmitir mensajes de carácter institucional, coherentes, unificados, consistentes y pertinentes, basados en criterios normativos, técnicos y administrativos para mejorar la atención a la ciudadanía por parte del Servicio Público de Empleo.

¿QUÉ ES EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA?

El servicio a la ciudadanía es la acción con la cual se brinda un apoyo al otro, implica, de acuerdo con nuestro protocolo de atención a *“comprometerse a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes”*⁵.

El servicio y atención a la ciudadanía del Servicio Público de Empleo está dirigido a facilitar la relación del Estado con las personas (naturales y jurídicas), garantizando sus derechos en el marco de la ley, con el compromiso de brindar un trato digno y contribuir a crear un mejor Estado a través de los mecanismos de participación y el mejoramiento de los procesos administrativos para atender a la ciudadanía.

Esta estrategia busca entonces, en línea con las directrices que imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública, fortalecer las acciones que permitan brindar un servicio a las ciudadanías a través de:

*“i) Articulación en la implementación de las políticas de relacionamiento con las ciudadanías; ii) Fortalecimiento de los procesos internos para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad los requerimientos y, finalmente, iii) Garantizar el acceso de las ciudadanías a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad”*⁶.

⁵ Ver Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía de 2025.

⁶ Parafrasear con Estrategia de Servicio a las ciudadanías. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a las Ciudadanías. Departamento de la Función Pública. Marzo 2024.



Fuente: Estrategia de Servicio a las ciudadanías. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a las Ciudadanías. Departamento de la Función Pública, 2024.

Como parte fundamental de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y a fin de facilitar el acceso a los trámites, servicios, productos e información, de manera oportuna, clara, con calidad, transparencia, con equidad y en lenguaje claro, se consolidarán las actuaciones del Servicio Público de Empleo.

Lo anterior, a partir de lineamientos enfocados de un lado, a fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas y de otro, para cumplir las expectativas de la ciudadanía generando espacios de interacción que, de manera permanente, permitan mejorar la calidad del trabajo que realiza el Servicio Público de Empleo encaminado a un: #trabajo digno y decente.

Ventanillas Hacia Adentro y Hacia Afuera de la Unidad del Servicio Público de Empleo

La estrategia toma como marco el *Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano*⁷, que establece dos enfoques de atención a la ciudadanía y que implica la existencia de:

⁷ Ver documento: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg> Ver: <https://www.youtube.com/watch?v=ndLzs2zzN7k&t=22s>

- La ventanilla hacia adentro, la cual impulsa acciones en tres áreas en la: 1) Arreglos institucionales; 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y procedimientos; 3) Compromiso de los Servidores Públicos.
- La ventanilla hacia afuera, que está dirigida a mejorar: 1) Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso; 2) Cumplimiento y experiencia de servicio; 3) Certidumbre y lenguaje claro.

A partir de allí, fue actualizada la *Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Unidad del Servicio Público de Empleo*⁸, que dirige todos los esfuerzos en responder a las demandas de la ciudadanía teniendo como base una gestión eficaz bajo principios de colaboración, transparencia y calidad, y sobre los cuales también se alinean las acciones en esta propuesta.

En ese marco, para la formulación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía que busca establecer claridades sobre las acciones en el servicio integral que brinda la entidad hacia la ciudadanía, planteando las siguientes preguntas: i) ¿A quién le oferta el Servicio Público de Empleo?; ii) ¿Qué oferta el Servicio Público de Empleo?; y iii) ¿A través de qué canales oferta dichos servicios?

1. CIUDADANÍA Y OTROS ACTORES

Para la formulación e implementación de la estrategia, se ha establecido como uno de los primeros componentes la delimitación de la ciudadanía que accede a la oferta institucional del Servicio Público de Empleo y su correspondencia con las líneas de acción.

En ese sentido, desde este documento se establecen algunas propuestas para enfocar y mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y donde la Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, establece que en primera medida:

“Se deben tener en cuenta cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad, a saber:

- a. Consulta información pública.*
- b. Cuando realiza trámites o accede a la oferta institucional de la Entidad.*
- c. Cuando adelanta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a esta Entidad.*
- d. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público”⁹.*

⁸ Ver documento: Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. 2025.

⁹ Ver documento: Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. 2025.

Por tal razón y en un ejercicio preliminar¹⁰ de revisión para identificar la ciudadanía, usuarios y otros actores interesados se hizo revisión de la normativa que rige al Servicio Público de Empleo, diálogos con distintos funcionarios, así como con el diligenciamiento de un cuestionario¹¹, que permitiera desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano identificar las interacciones.

1.1. Delimitación de actores

Con el objetivo de garantizar unos lineamientos que brinden una mayor claridad y faciliten la atención a la ciudadanía, la presente estrategia se ha planteado clasificar a la ciudadanía, usuarios y otros actores interesados en los siguientes grupos de valor:

GRUPOS DE VALOR EXTERNOS

1. Los **prestadores autorizados**¹², son personas jurídicas de derecho público o privado, que integran una red de prestadores de servicio, que facilitan y conectan a quienes se encuentran buscando empleo y a los empleadores que están buscando ocupar sus vacantes. Estos prestadores autorizados pueden ser entidades públicas, privadas tanto nacionales como extranjeras; y a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad vigente¹³.

Los prestadores autorizados pueden ser: a. Agencia Pública de Empleo del SENA; b. Agencia Pública de Ente Territorial; c. Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Caja de Compensación Familiar; d. Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo; e. Agencia Privada Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo; f. Agencia

¹⁰ En el desarrollo de la presente estrategia, es importante destacar que a la fecha (mayo de 2024) está en proceso la actualización de la caracterización de la ciudadanía, usuarios y actores interesados sobre los cuales la Entidad plantea los servicios, productos y tipo de información a divulgar. La Asesora de Planeación de la Dirección General se encuentra realizando este proceso y el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano está brindando apoyo, especialmente con miras a fortalecer los espacios de participación ciudadana de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

¹¹ Anexo 3. Cuestionario realizado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano a las distintas dependencias de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

¹² Ver video: <https://www.youtube.com/watch?v=o2ANwrx6sFY>. Es importante destacar que en la Estrategia de Gestión Técnica 2023 de la Unidad de SPE, se identificó como usuarios de este grupo a los prestadores potenciales estos hacen referencia: "a las personas jurídicas que han manifestado su intención de hacer parte de la red, han desistido de la autorización sin haber sido negados y/o se encuentran adelantando el trámite correspondiente y finalmente, los prestadores con solicitudes negadas y/o sin nueva autorización, es decir, aquellos que no lograron obtener la resolución de autorización o aquellos que la tuvieron pero no se han autorizado nuevamente". Pág. 7.

¹³ Ministerio del Trabajo, Resolución 1397 de 2015 y Artículo 30. Capítulo VI. Ley 1636 de 2013.

transnacional; g. Bolsa de Empleo de Institución de Educación Superior y, h) Otra Bolsa de Empleo.

2. Los **buscadores de empleo**¹⁴: personas (naturales) desempleadas, desocupadas o trabajadoras que deseen cambiar su situación laboral vigente.
3. Los **potenciales prestadores**: personas jurídicas que no cuentan con una resolución de autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, que se encuentran adelantando el trámite para su obtención, o no han cumplido los requisitos para lo pertinente.
4. Los **potenciales empleadores**: personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se encuentran buscando el talento humano para el desarrollo de sus actividades¹⁵.
5. Otros **actores interesados**: se incluyen entidades del estado a nivel nacional y territorial, se encuentran la academia, cooperantes, medios de comunicación y potenciales aliados (gremios, centros de pensamiento, entes internacionales). En este grupo también se pueden encontrar tanto ciudadanía buscadora de empleo como ciudadanía interesada en información en general.

GRUPOS DE VALOR INTERNOS

1. Las y los **servidores y contratistas** del Servicio Público de Empleo quienes impulsan el desarrollo de la entidad de acuerdo con las competencias de cada dependencia y por tal razón, son uno de los principales actores que deben apropiarse los distintos servicios, trámites y/o información que se generan. Son el principal activo para garantizar la oferta institucional del Servicio Público de Empleo.

Al respecto, es importante destacar que desde la asesora con funciones de planeación durante el 2024 – 2025 en articulación con las distintas áreas, incluyendo el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y tomando como base la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2024, formuló el documento que contiene la “*Caracterización Institucional de Usuarios*”¹⁶ estableciendo 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

¹⁴ Ver video: <https://www.youtube.com/watch?v=1j0n9ilNyMA>

¹⁵ Ver Ley 1636 de 2013, Artículo 31. Del carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo. Todos los empleadores están obligados a reportar sus vacantes al Servicio Público de Empleo de acuerdo con la reglamentación que para la materia expida el Gobierno.

¹⁶ Caracterización Institucional de Usuarios. Julio 2025.



Servicio Público de Empleo

SPE orientará esfuerzos en reconocer aquellos ejes sobre los cuales debe plantear esfuerzos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de valor¹⁷.

En ese marco, la caracterización institucional de usuarios fue planteada de la siguiente manera:



Fuente: Caracterización Institucional de Usuarios. Julio 2025. Descripción de los ejes de la caracterización de usuarios de la Unidad del SPE

Como bien lo menciona la Estrategia de Gestión Técnica, se debe *"incluir el uso y apropiación de la información del SPE (...) por considerarse útiles e imprescindibles para la prestación del servicio y para el abordaje de las diferentes acciones de relacionamiento que se pueden dar desde la Unidad del SPE"*¹⁸. Para este caso, se plantea en la Tabla 1, en la que se pueden visualizar diferentes acciones y su interacción con la ciudadanía, usuarios y otros actores.

¹⁷ Caracterización Institucional de Usuarios. Julio 2025. Pág. 4.

¹⁸ Documento Estrategia de Gestión Técnica 2023 de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

Tabla 1.
Funciones del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano según actores

OFERTA	FUNCIONES DEL GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO							
CIUDADANÍA	Política, principios, institucionalidad de la Unidad del Servicio Público de Empleo	Desarrollo de ejercicios de participación ciudadana	Gestión oportuna y de calidad de PQRSDF	Cultura de Servicio al Ciudadano: Atención de manera equitativa a todos los ciudadanos que requieran información sobre el SPE	Facilitar el acceso a sus derechos	Contribuir a la satisfacción de sus necesidades y expectativas	Elaboración y actualización de la caracterización del Ciudadano para conocer sus necesidades y condiciones particulares	Construir en conjunto con las dependencias y/o procesos implicados, planes de mejoramiento de acuerdo con resultados de evaluaciones
Buscadores de empleo	X	X	X	X	X	X	X	X
Potenciales empleadores*	X		X	X	X		X	X
Prestadores Autorizados**			X	X			X	X
Posibles prestadores**	X	X	X	X			X	X
Otros actores interesados (academia*** cooperantes)	X	X	X	X	X	X	X	X
Medios de comunicación	X	X	X		X	X	X	X
Gobierno (nacional - territorial)	x	X	X	X			X	X
Servidores y Contratistas del Servicio Público de Empleo	X	X	X	X	X	X	X	X

* Se incluyen gremios, cámaras de comercio.

** Clasificación Estrategia Gestión Técnica de la Unidad del SPE.

*** Sistema educativo, componente de investigación.

Fuente: Elaboración propia. Basado en Estrategia de Gestión Técnica y Guía del modelo de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.

Esta estrategia considerará a los actores con los cuales el Servicio Público de Empleo se interrelaciona, a partir su oferta institucional, considerando el rol que la entidad desempeña dentro del ecosistema del mercado laboral¹⁹, y así impulsar las estrategias existentes y establecer acciones que mejoren el relacionamiento, en los casos que corresponda.

En ese sentido, por ejemplo: a los buscadores de empleo se deben dirigir acciones que faciliten el acceso a la información en lenguaje claro²⁰ y diferencial sobre los servicios del Servicio Público de Empleo como:

i) Entidad que administra y autoriza a los prestadores de servicios de intermediación laboral y ii) Funciones alrededor de la gestión y colocación de empleo y el manejo del Sistema de Información del Servicio de Empleo - SISE. Otro ejemplo, son los medios de comunicación los cuales pueden ser considerados principalmente para la promoción y consolidación de los servicios y productos que la Entidad oferta.

Es importante destacar que desde la estrategia se impulsará un enfoque integral, ya que no solo dependerá exclusivamente del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano garantizar la interlocución con los grupos de valor, sino que, desde cada una de las dependencias se debe brindar una atención oportuna, humana y eficiente.

De acuerdo con la matriz elaborada (Tabla 1), de funciones que tiene el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano del Servicio Público de Empleo²¹, se identifican tres elementos transversales a todos los actores²² que están principalmente enfocados en la articulación permanente con las dependencias: los planes de mejoramiento de acuerdo con resultados de evaluaciones; la elaboración y actualización de la caracterización de la ciudadanía y; finalmente, en la gestión oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

La primera, comprende la generación de herramientas de medición y percepción de la gestión, servicio o producto ofertado por la Entidad. La segunda, tiene que ver con generar un análisis sobre cuáles grupos de valor acceden a la oferta de la Entidad y finalmente, la última se relaciona con los trámites

¹⁹ Se utiliza esta expresión para hacer referencia a los principales involucrados en el Servicio Público de Empleo, a saber: potenciales empleadores, buscadores de empleo, la entidad, prestadores y demás actores.

²⁰ Anexo 4. Guía para la aplicación de Lenguaje Claro en la Unidad de Servicio Público de Empleo; Ver: CONPES 3785 de 2013; Ver CONPES 3649 de 2010.

²¹ Ver: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/la-unidad/quienes-somos/mision-vision>

²² Ver: Estrategia de Gestión Técnica. "La presencia de los diferentes actores depende justamente de cada territorio; por tanto, es posible que no todos los actores coexistan en el mencionado territorio". Pág. 8.

de PQRSDF oportunos y claros que faciliten el cumplimiento de la ley y la promoción del Servicio Público de Empleo frente a la ciudadanía.

Así las cosas, la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía busca:

“Propender porque quien acuda a la Unidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado. (...) se basa en ofrecer y entregar a las personas- naturales y jurídicas (públicas, mixtas y privadas) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva”²³.

Por ello, las acciones del Servicio Público de Empleo están enfocadas principalmente a la red de prestadores y potenciales prestadores. Sin embargo, no se debe dejar de lado el trabajo con las y los buscadores de empleo, sobre los cuales se deben dirigir algunas actividades que contribuyan al posicionamiento de la Entidad y es allí, donde tendrá gran responsabilidad el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Dicho eso, a partir de la identificación preliminar, la delimitación de actores realizada y teniendo en cuenta las prioridades propias del Servicio Público de Empleo, se espera impulsar varios frentes de trabajo a partir de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, planteando las acciones más urgentes²⁴ de acuerdo con los componentes que hacen parte del servicio a las ciudadanías²⁵.

Ahora bien, identificando quiénes son los grupos de valor de los trámites, servicios e información de la Entidad, es importante detallar qué se oferta para los mismos.

²³ Ver documento: Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. 2025.

²⁴ Las acciones presentadas son las que presentan mayor deficiencia en su cumplimiento a la fecha de construcción de esta estrategia.

²⁵ Formato socializado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategia Servicio a las Ciudadanías.

2. OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del Decreto 2521 de 2013, el Servicio Público de Empleo:

“(...) tiene por objeto la administración del servicio público de empleo y la red de prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo”²⁶.

Para dar cumplimiento a lo anterior, en el marco de esta estrategia se establecen tres categorías sobre las cuales la entidad dispone y difunde su oferta institucional y determina sus acciones a través de cada una de sus dependencias: servicios, trámites y productos.



Fuente: Organigrama del Servicio Público de Empleo

²⁶ Artículo 2, Decreto 2521 de 2013.

2.1. 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”*²⁷.

El Servicio Público de Empleo cuenta con **un trámite**, a cargo de la Subdirección de Administración y Seguimiento - Grupo de Autorizaciones y Monitoreo a la Red de Prestadores. Dicho trámite aplica para aquellas personas jurídicas que van a solicitar autorización y/o modificación²⁸ para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo, así como, para aquellos prestadores que desean presentar una nueva solicitud de autorización²⁹. Este proceso de autorización se encuentra alineado con el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2025 de 2020 enfocada a *“la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad”*³⁰.

En ese sentido, el Servicio Público de Empleo tiene a disposición de la ciudadanía a través de su sitio web³¹, el trámite de autorización detallando la documentación requerida, el flujograma y la posibilidad de consulta sobre el estado de su autorización entre otros requerimientos. Con ello, se “facilita el acceso de los ciudadanos a sus derechos y se garantiza el cumplimiento de las obligaciones de manera ágil y efectiva frente al Estado”³².

²⁷ 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.

²⁸ Cuando la autorización se encuentra vigente y requiere hacer un cambio en el Reglamento y en el Proyecto de Viabilidad (cambio de dirección, teléfonos, horarios, inclusión o eliminación de puntos de atención, entre otros) puede solicitar la modificación de la autorización inicial por este medio en <https://www.serviciodeempleo.gov.co/transparencia-e-informacion/tramites-servicios/tramite-en-linea/modificacion>.

²⁹ Trámite en Línea en <https://www.serviciodeempleo.gov.co/transparencia-e-informacion/tramites-servicios/tramite-en-linea>

³⁰ Ver Artículo 1, Ley 2052 de 2020.

³¹ Ver en el siguiente link: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/tramite-en-linea>

³² Parafrasear con Racionalización de Trámites: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>.



Fuente: Servicio Público de Empleo

Sobre este trámite de autorizaciones se realiza: asesoría previa al trámite a solicitud del potencial prestador³³, trámite de autorización, acompañamiento a cartas de observaciones.

2.2. 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 servicios de empleo.

En este punto resulta pertinente anotar que el Servicio Público de Empleo, plantea una situación especial en materia de relacionamiento con la ciudadanía, que se deriva justamente del rol que tiene en el marco de las normas que la regulan.

Es decir, al configurarse como administrador de una red, es un reto poder gestionar las necesidades de atención que los y las interesadas pueden demandar no solo de la entidad, sino de la red de prestadores en sí misma.

³³ Si así lo solicita el potencial prestador.

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. **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.
2. **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

1. **Sistema de Información del Servicio de Empleo** que corresponde al 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.
2. **Buscador Único de Empleo** permite consultar las vacantes registradas y reportadas por los prestadores autorizados.
3. **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.

4. **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

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **Acompañamiento en mecanismos de interoperabilidad para prestadores** con sistema de información 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.
5. **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.
6. **Monitoreo a las acciones orientadas a generar información** que contribuya a la adecuada prestación del Servicio Público de Empleo de la Red de Prestadores.
7. **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.

8. **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.
9. **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.

2.3 PRODUCTOS

Es el resultado tangible o medible de un proceso o gestión pública. Puede ser un documento, un bien, una autorización, o cualquier salida específica derivada de un trámite o servicio.

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

1. **DATAEMPLEO** son documentos analíticos con información estadística de valor, en torno al comportamiento del Mercado Laboral colombiano.
2. **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.
3. **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.

4. **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.
5. **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

1. **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.
2. **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.

3. **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.
4. **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: i) un prestador experto Un prestador avanzado; ii) dos prestadores estándar, en las categorías: * Articulación entre prestadores y actores del ecosistema y * Enfoque inclusivo y cierre de brechas.
5. **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.

3. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El Departamento Nacional de Planeación, establece que los canales de atención *“son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades y del Estado en general”*³⁴ en donde los canales de atención usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

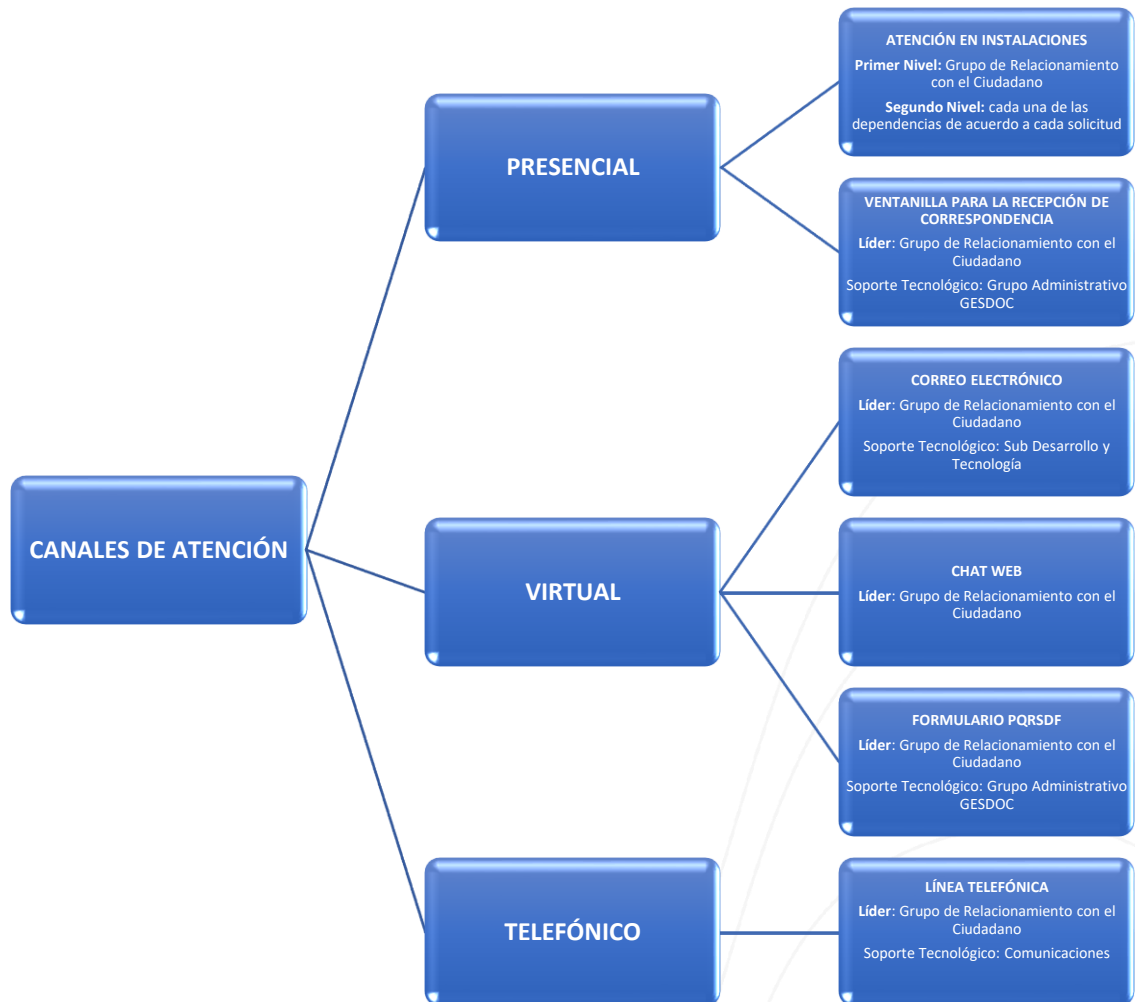
Al respecto, el Servicio Público de Empleo cuenta con varios canales de atención a la ciudadanía a través de los cuales puede ejercer su derecho:

³⁴ Protocolos del Servicio al Ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf> Pág. 13

Ilustración 4

Mapeo Canales de atención y responsable del funcionamiento³⁵ en el Servicio Público de Empleo



Fuente: Elaboración propia. Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Cada canal permite brindar una atención y relacionamiento con la ciudadanía de manera permanente. Sin embargo, es importante aclarar, que tal y como se evidencia en la Ilustración 4 no todos son de

³⁵ A funcionamiento nos referimos a la responsabilidad de la oficina mencionada. Sobre ella recaen los cambios, mejoras y ajustes a la infraestructura tecnológica que deban desarrollarse en cada canal, de acuerdo a los requerimientos identificados por la dependencia y/o el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Al mismo tales dependencias, tienen bajo su supervisión el contrato con el operador que ejecuta los ajustes tecnológicos requeridos por la entidad lo que significa que el Servicio Público de Empleo, terceriza los servicios para el funcionamiento de estos canales, principalmente los de telefonía, chat y Gesdoc.

manejo exclusivo del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y que además la operatividad de algunos de ellos, debe tener el acompañamiento de otros equipos como la

Subdirección de Desarrollo y Tecnología, la Dirección General a través de la Asesora de Comunicaciones y el Grupo Administrativo de la Secretaría General.

Ahora bien, cada canal que tiene el Servicio Público de Empleo requiere una mirada particular que merece ser relacionada de la siguiente manera:

- **Canal de atención presencial³⁶.** Este es un canal de interacción con la ciudadanía que permite acceder de manera directa y personal al Servicio Público de Empleo y resolver diferentes modalidades de peticiones, solicitadas por los grupos de valor frente a los distintos servicios ofrecidos por la entidad.



Fuente: Sitio web Servicio Público de Empleo <https://www.serviciodeempleo.gov.co/>

El canal presencial es responsabilidad exclusiva del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano cuando la ciudadanía, solicita atención básica y de preguntas frecuentes catalogadas como primer nivel³⁷.

En este espacio las consultas principales están enfocadas a conocer sobre la administración del Servicio Público de Empleo, la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, hacer solicitud de empleo³⁸ y restablecimiento de contraseña³⁹ del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

³⁶ Se presta de lunes a viernes en el área de Relacionamento con el Ciudadano, ubicada en las instalaciones del Servicio Público de Empleo (Carrera 7 No. 31-10, pisos 13 y 14 Bogotá, D.C. Colombia.), en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., jornada continua.

³⁷ Ver Protocolo de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad de Servicio Público de Empleo.

³⁸ Ver Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de 2024.

³⁹ Ver Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de 2024.

- **Sitio web⁴⁰.** Es por este canal, donde el usuario (principalmente) puede conocer toda la entidad e ingresar al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y acceder a la atención virtual⁴¹. Allí, la ciudadanía puede enviar su PQRSDF utilizando la le formulario web, en la que se radica su requerimiento a través del aplicativo GESDOC⁴².



Fuente: Sitio web Servicio Público de Empleo <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd>

Para todo lo relacionado con este ítem, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se articula con la asesora de comunicaciones de la Dirección General, ya que son los responsables del contenido y disponibilidad de la información⁴³ del botón de Atención a la Ciudadanía⁴⁴ de la página web.

- **Redes Sociales⁴⁵.** Las Redes Sociales⁴⁶ de la Unidad del Servicio Público de Empleo son medios que tienen el propósito de diversificar los espacios de información con la ciudadanía. Estos medios de información están bajo la gestión y responsabilidad del asesor de comunicaciones de la Dirección General.

⁴⁰ <https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio>

⁴¹ Ver: www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd

⁴² Aplicativo mediante el cual se realiza la gestión digital de los documentos que recibe y emite la entidad.

⁴³ Es importante aclarar que todas las dependencias del Servicio Público de Empleo tienen responsabilidad de generar y divulgar información de acuerdo a lo establecido por la Ley 1712 de 2014 y no exclusivamente a cargo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

⁴⁴ Para el mes de junio se realizó el cambio de la denominación del botón al ciudadano por atención a la ciudadanía.

⁴⁵ Tiene también presencia en los siguientes medios sociales: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y LinkedIn.

⁴⁶ Servicio Público de Empleo. Resolución 747 de 2018. Recuperado el 4 de octubre de 2024 de: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/spe/media/documents/pdf/resoluciones/RES-000747-SE-REGLAMENTA-TRAMITE-INTERNO-DEL-DERECHO-DE-PETICION-ANTE-UAESP.pdf>

El Servicio Público de Empleo con el fin de abrir espacios de interacción, que permitan a los usuarios comunicarse con el Servicio Público de Empleo, habilitó diferentes medios de comunicación a través de redes sociales para dar solución a las inquietudes presentadas, y se utiliza como fuente de información oficial sobre las actividades de la entidad. Entre las redes sociales del Servicio Público de Empleo se encuentran:

- a. Instagram⁴⁷. En la cuenta de Instagram se informan las actividades desarrolladas por el Servicio Público de Empleo y se brinda atención a solicitudes realizadas por la ciudadanía.



Fuente: <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>

⁴⁷ Instagram en <https://www.instagram.com/servicioempleocol/>

- b. X⁴⁸. El perfil en X está dirigido a la interacción y atención a la ciudadanía siendo un servicio que informa sobre eventos y trámites del Servicio Público de Empleo.



Fuente: [@ServiciodEmpleo](https://twitter.com/ServiciodEmpleo)

- c. YouTube⁴⁹. En este canal oficial se podrán encontrar los vídeos institucionales, además de productos audiovisuales de diferentes programas y estrategias desarrolladas por el Servicio Público de Empleo.

⁴⁸ Ver X en: [@ServiciodEmpleo](https://twitter.com/ServiciodEmpleo)

⁴⁹ Ver Youtube en: [@ServiciodEmpleo](https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo)



Servicio Público
de Empleo



Servicio de Empleo

@ServiciodEmpleo · 9,45 K suscriptores · 464 videos

Este es el canal de videos en Youtube del Servicio Público de Empleo de Colombia. El SPE ...más

serviciodeempleo.gov.co y 2 enlaces más

Suscrito/a

Fuente: <https://www.youtube.com/@ServiciodEmpleo>

d. LinkedIn⁵⁰. Está orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo. Partiendo del perfil de cada usuario, quien libremente revela su experiencia laboral además de sus destrezas, la web pone en contacto a millones de empresas y empleados.



Fuente: <https://www.linkedin.com/company/servicio-p-blico-de-empleo-col/?originalSubdomain=co>

⁵⁰ Ver LinkedIn en: <https://www.linkedin.com/company/servicio-p-blico-de-empleo-col/?originalSubdomain=co>



@servicio
empleo.col



@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



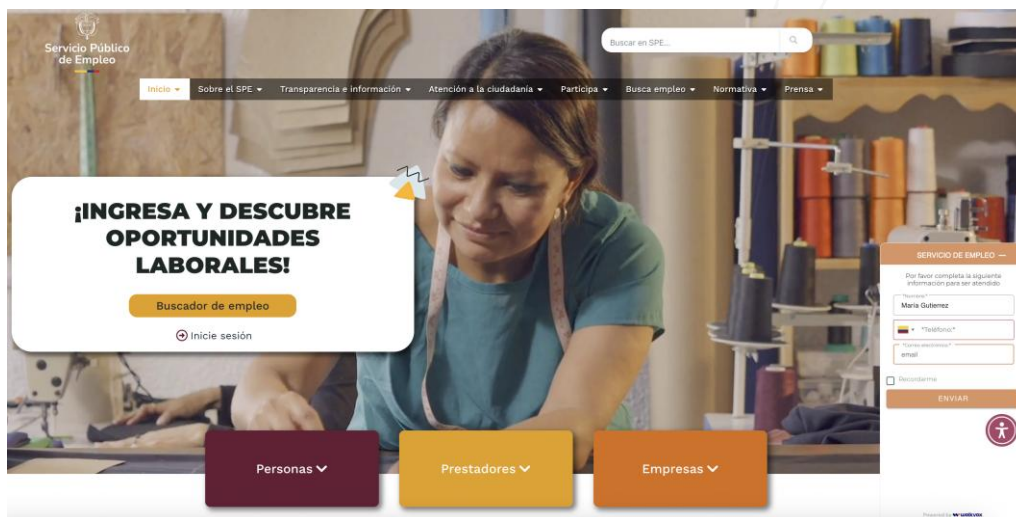
Es importante aclarar, que el manejo de las redes sociales son responsabilidad exclusiva del/la asesora de comunicaciones de la Dirección General y son quienes atienden los requerimientos realizados por este medio y no el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Estos canales permiten una interacción directa y permanente entre la ciudadanía y la entidad, sin embargo, el tiempo de respuesta y respuesta a la solicitud realizada dependerá de la disponibilidad del funcionario que esté atendiendo las solicitudes, ya que dicha persona no tiene como función exclusiva la atención a la ciudadanía por redes sociales⁵¹.

- **Ventanilla para la recepción de correspondencia.** A través de esta, las y los ciudadanos pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito. Estas son radicadas y asignadas en el aplicativo de GESDOC para ser gestionadas por la Secretaría General de la entidad a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

En relación con los canales de atención relacionados a continuación, son responsabilidad tanto del Grupo de Relacionamento como de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología:

- **Chat Web⁵².** El canal de chat se encuentra en la página web institucional y es atendido por servidores del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.



Fuente: Chat sitio web Servicio Público de Empleo <https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano>

⁵¹ Diálogo con Asesora de Comunicaciones. Dirección General. Marzo 2024.

⁵² Ver: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/>. El horario de atención del Chat SPE es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.

- **Telefónico**⁵³. Es el canal de interacción por excelencia entre las ciudadanías y el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano acerca de los servicios ofrecidos por la red de prestadores, manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e información general, ya que es en tiempo real y de atención con un/una funcionaria de la entidad.
- **Correo electrónico institucional**. Las personas naturales y jurídicas a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF.

Las solicitudes remitidas por este medio son radicados por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano en la herramienta de GESDOC⁵⁴ y a partir de allí, inicia el trámite con número de radicado y así dar cumplimiento a los términos establecidos por ley para responder los requerimientos.

En el mapeo de los canales de atención del Servicio Público de Empleo se pudo identificar que muchos de ellos, son operados por terceros, de allí la importancia que éstos atiendan los requerimientos de manera oportuna, porque dependerá de su eficiencia y eficacia gran parte de la prestación del servicio.

Frente a ello, en relación con el canal virtual: sitio web⁵⁵, quien provee el servicio de infraestructura tecnológica es un tercero por lo que, informes, actualizaciones y/o ajustes que se requieran sobre cualquiera de ellos, es necesario comunicarlo al Asesor(a) de comunicaciones. Dentro de los cambios que se generaron en durante la vigencia 2024, se encuentra la modificación de la supervisión de contrato de los servicios de chat y telefonía que pasó de ser responsabilidad de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología al Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

Lo anterior ha facilitado que el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, pueda atender directamente los procesos de informe, revisión de la novedad, implementación de ajustes en dichos canales de atención, y resolver de manera inmediata las dificultades que se puedan llegar a presentar y que pueden afectar la interacción con la ciudadanía. Con ello, tiene permanente conocimiento sobre cambios, actualizaciones y/o ausencia de operación de algunos de estos canales y definir de manera

⁵³ El Servicio Público de Empleo cuenta con la siguiente línea nacional: (57+1) 746 0999, opción 1, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.

⁵⁴ Se encuentra en actualización el proceso de radicación de PQRSDF por parte del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano.

⁵⁵ La información de cargue, ajustes y/o modificaciones básicos del sitio web, es realizado por la oficina asesora de comunicaciones cuenta con un proveedor que maneja la infraestructura tecnológica del sitio web.

coordinada con el proveedor los planes y/o acciones para atender las contingencias que se lleguen a presentar.

4. DEFINICIÓN DE ACCIONES

Las acciones desarrolladas en el marco de la *Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía*, tienen como fin dar cumplimiento a los objetivos planteados, de acuerdo con la normatividad actual, así como el diálogo con otras estrategias y actividades misionales, transversales y fortalecer tanto las capacidades de la entidad para la atención como mejorar la interacción entre el Estado y la ciudadanía, a partir de la oferta que adelanta cada una de las dependencias del Servicio Público de Empleo.

Por ello, la estrategia resalta los siguientes aspectos a tener en cuenta a ser implementados:

- Mejorar las características de la información de cada una de las dependencias para cumplir con inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad, con un enfoque diferencial de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.
- Promover la creación de directorios de ciudadanías por áreas de la Entidad, con el fin de facilitar el relacionamiento.
- Diseñar el proceso de capacitación y formación en temas relacionados con servicio, lenguaje claro, atención preferencial, incluyente y diferencial.
- Diseñar el proceso de seguimiento y evaluación con respecto al desempeño en los componentes de la política de servicio a la ciudadanía.
- Identificar la ciudadanía, usuarios e interesados, segmentarlos y recopilar la información de los mismos para conocer sus usos y hábitos.
- Identificación y análisis de las interacciones/encuestas de percepción de la experiencia ciudadana con los servicios y/o productos generados en cada dependencia.
- Implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía, para la promoción del Servicio Público de Empleo dirigidas a diferentes actores, y realizado por distintas dependencias.
- Fortalecer las capacidades del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano especialmente en la atención a oferentes o buscadores de empleo, para brindarles la ruta que se ajuste a sus necesidades y requerimientos.
- Desarrollo, evaluación y actualización de la tipificación de los requerimientos, enfocados a mejorar la atención del Servicio Público de Empleo, con el fin de cumplir con los estándares de calidad, lineamientos y alcances establecidos al interior de la Entidad.

- Articulación y gestión de la comunicación al interior del Servicio Público de Empleo para la constitución de mesas de ayuda para atender solicitudes de la ciudadanía, en cuanto a lo tecnológico, lo temático (inclusión laboral, acciones sectoriales), lo jurídico, comunicaciones, estudios e información del mercado laboral, atención a la ciudadanía y las que, en el marco del relacionamiento con el ciudadano, deban adelantarse especialmente en respuestas de segundo nivel⁵⁶.
- Implementar ajustes en los distintos canales de atención a la ciudadanía de tal manera que puedan responder a los requerimientos de manera oportuna y pertinente.
- Generar espacios de diálogo desde el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano del Servicio Público de Empleo con la ciudadanía.
- Divulgar información accesible, clara, oportuna y con calidad, a través del monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

4.1. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO INTERNO

Como se mencionó es importante impulsar acciones para fortalecer el servicio a las ciudadanías a nivel interno y externo del Servicio Público de Empleo como un ejercicio complementario y clave para posicionar a la Entidad y fomentar una mayor interacción, de allí la importancia de definir actividades que le apunten a estos ejercicios.

Al respecto, para las acciones internas, se plantean propuestas concretas ajustadas a los objetivos y competencias del Servicio Público de Empleo a partir de la política de servicio a la ciudadanía en el marco de sus componentes:

Componente 1. Relacionado con la planeación estratégica del servicio enfocado en la formulación de la política institucional, modelo o estrategia de servicio con la ciudadanía, ejercicios de caracterización de grupos de valor y el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política. En ese sentido, desde el Servicio Público de Empleo se plantean las siguientes acciones:

⁵⁶ Niveles de atención. Segundo Nivel: atención que incluye aspectos de índole jurídica y/o técnica.

META	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE
Caracterización grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.	Actualización del modelo de caracterización de la ciudadanía, usuarios e interesados.	Una (1) propuesta de encuesta y caracterización ciudadana unificada para la Entidad.	Líder: Asesora de Planeación. Acompañamiento: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Insumos de caracterización: - Grupo de Autorizaciones y Monitoreo - Grupo de Estudios del Mercado Laboral. - Grupo de Gestión Técnica - Grupo de Innovación.
Revisar y/o actualizar la política institucional, modelo o estrategia de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía.	Generación de la Estrategia con la Ciudadanía del Servicio Público de Empleo	Un (1) documento de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía durante el primer semestre del 2024.	Líder: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Secretaría General Asesora de Planeación.
	Actualización de la política institucional, a partir de las propuestas de estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. Revisar la Guía del Servicio Público de Empleo de Lenguaje claro.	Actualización y/o revisión de la política institucional y de la guía de lenguaje claro durante el segundo semestre del 2024.	
Actualizar el procedimiento servicio a la ciudadanía y el instructivo para radicación y cierre PQRSDF.	Actualización del procedimiento y el instructivo, a partir de la revisión de este.	Un (1) documento con los ajustes al procedimiento de servicio a la ciudadanía y al instructivo para radicación de PQRSDF durante el segundo semestre del 2024.	Líder: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Asesora de Planeación.

META	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE
Revisión de la información disponible en el sitio web.	Análisis sobre el cumplimiento de la normativa en términos de transparencia, integridad y accesibilidad. Mejoramiento de contenidos e información divulgada.	Un (1) informe sobre el cumplimiento de la normativa en términos de transparencia en cuanto a la información disponible en la página web. Un (1) informe con las acciones de mejora aplicadas a los contenidos de información publicada.	Líder: Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Todas las dependencias de la entidad.
Generar acciones que mejoren los canales de atención de la entidad.	Formular un cronograma con acciones de mejora en los canales de atención de la Entidad, incluyendo la atención telefónica.	Un (1) cronograma para ejecutar en el segundo semestre 2024 las acciones de mejora en los canales de atención.	Líder: Subdirección de Desarrollo y Tecnología y Grupo de relacionamiento con el Ciudadano.
Articulación interna con enlaces de las distintas dependencias.	Proponer ajustes y mejoras que se derivan en el proceso de implementación de la Estrategia.	Una (1) Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía con propuestas para la implementación de esta.	Líder: Grupo de relacionamiento con el Ciudadano.

Componente 2. Enfocado al fortalecimiento de capacidades y la selección del talento humano idóneo y suficiente para el Servicio Público de Empleo.

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los servidores que interactúan con la ciudadanía, usuarios Y otros actores.	Plan de reconocimiento, para fortalecer la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.	Reconocer al interior de la Entidad las tres (3) personas con mayor participación en los diferentes espacios de capacitación programados. Aplicar un quiz/concurso de conocimientos sobre el protocolo de atención a la ciudadanía.	Líder: Gestión y Desarrollo del Talento Humano. Acompañamiento: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
Fomento de espacios de formación dirigidos a servidoras y servidores públicos sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía.	Capacitación en lenguaje claro. Capacitación en enfoque diferencial y atención prioritaria (población con	Una (1) capacitación en lenguaje claro programada/ una (1) capacitación en lenguaje claro ejecutada. Una (1) capacitación en enfoque diferencial programada/1 capacitación	Líder: Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. Acompañamiento: Gestión y Desarrollo del Talento

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
	discapacidad, grupos étnicos y de identidad cultural, con orientación sexual e identidad de género, por ciclo de vida, y mujer rural).	en enfoque diferencial ejecutada.	Humano y Asesora de comunicaciones.
	Capacitación en gestión de PQRSDF.	Una (1) capacitación en gestión de PQRSDF programada/1 capacitación en gestión de PQRSDF ejecutada.	
	Socializar la Política Institucional y Protocolo de Atención a la Ciudadanía.	Socializar el protocolo de atención a la ciudadanía durante el segundo semestre 2024.	
	Incentivar la cultura del servicio y cultura de la información. Fomentar habilidades blandas y trato digno al interior de la Entidad.	Una (1) Campaña de comunicaciones interna para desarrollar en el 2do semestre 2024.	
	Generación de material informativo sobre los canales de atención a la ciudadanía y la forma de usarlos.	Un (1) cronograma de comunicaciones para fortalecer las acciones que adelante el grupo de relacionamiento con el ciudadano.	
	Fortalecer el quehacer del Servicio Público de Empleo.	Definir una estructura de inducción y reinducción para las y los funcionarios del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadanía.	

Apropiación interna

Tal y como se mencionó en los componentes, el proceso de apropiación interna de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene como uno de los objetivos apropiar los conocimientos y experiencias sobre la cultura del servicio y cultura de la información para la atención a los distintos grupos de valor que acceden a la oferta del Servicio Público de Empleo.

Uno de los grandes retos tal y como lo menciona la Estrategia de Gestión Técnica es *“la eliminación de sesgos y prejuicios que puedan limitar de cualquier manera el proceso de apropiación de lo*

*novedoso de la estrategia, así como los vacíos de conocimiento y de detalles de la operación del SPE desde lo general hasta lo particular*⁵⁷.

Para cumplir con asuntos relacionados a mejorar las interacciones con la ciudadanía será clave alcanzar este objetivo, a través de acciones pedagógicas al interior de la Entidad, implementación ejercicios disruptivos y piezas comunicativas que permitan entender la importancia de garantizar una atención oportuna, de buen trato, clara, transparente desde todas las dependencias a partir de ponerse en los zapatos de quien acude al Servicio Público de Empleo.

Alistamiento y gobernanza

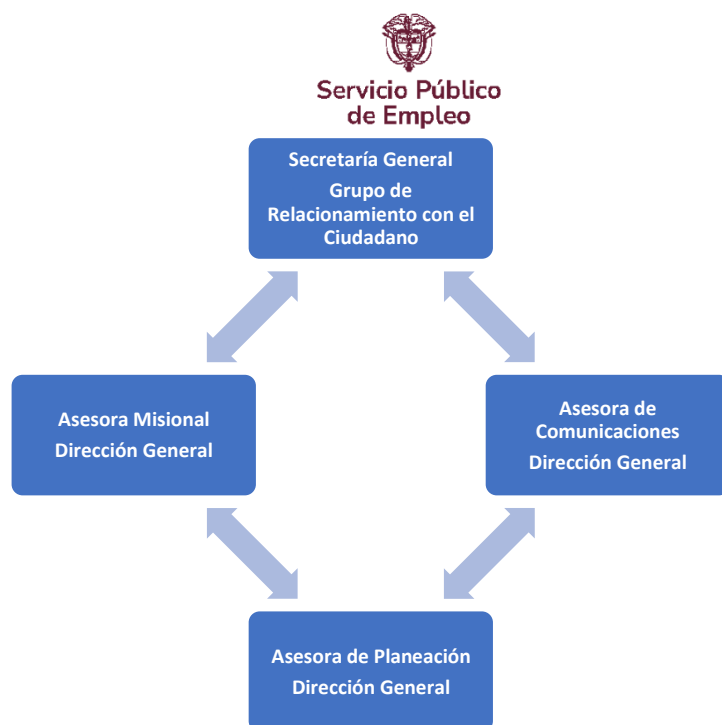
El planteamiento y la recolección inicial de información para la propuesta de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, se adelantó con una revisión del sitio web, normativa vigente, diálogos con asesores de la Dirección General, Secretaría General, subdirector de Desarrollo y Tecnología, coordinadores de los grupos de Autorizaciones y Monitoreo, Gestión Técnica, Innovación, Estudios del Mercado Laboral y Talento Humano.

Si bien el desarrollo de la estrategia busca contar con la participación de todos los funcionarios y fomentar una construcción colectiva, debe considerarse su gobernanza, *“entendiendo esta como el proceso relacionado con las decisiones y su cumplimiento en distintos ámbitos”*⁵⁸.

Por ello, para el proceso de gobernanza en el marco de la estrategia se han identificado los siguientes actores clave para liderar este ejercicio:

⁵⁷ Documento Estrategia de Gestión Técnica 2023.

⁵⁸ Documento Estrategia de Gestión Técnica 2023.



Fuente: Principales dependencias para liderar e implementar la estrategia
Elaboración propia

La *Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía* estará liderada por la Secretaría General a través del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, donde se generará e impulsará la articulación con las demás dependencias del Servicio Público de Empleo para su implementación. En ese sentido, desde la Secretaría General se deberá asistir a la Dirección General, en la determinación de las políticas, objetivos, acciones y estrategias, así como implementar los lineamientos de servicio y atención a la ciudadanía en toda la Entidad.

A partir de la estrategia, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano se articulará principalmente con la Asesora de Planeación de la Dirección General para el cumplimiento de metas e indicadores planteados y finalmente, con la Asesora de Comunicaciones en tanto la estrategia tiene un componente de divulgación tanto interno como externo, siendo un elemento transversal para posicionar la Entidad a través campañas que faciliten el relacionamiento con la ciudadanía interesada.

Con esta propuesta se busca: i) contar con el apoyo durante el proceso de diseño y alistamiento sin perjuicio de modificar esta gobernanza; y ii) garantizar su implementación y/o actualización en los casos y coyunturas en los cuales se requiera. A partir de este planteamiento se sugiere para la gobernanza de la estrategia llevar la agenda y participar en las instancias que ya se encuentran establecidas y que atienden los asuntos transversales de la entidad.

Al respecto, se plantea que en la *Mesa Técnica* regulada por la Resolución 0086 de 2024 y que tiene como objetivo ser “(...) *instancia de articulación y armonización que permita efectuar recomendaciones coordinadas para la toma de decisiones por el área competente en asuntos técnicos transversales al interior de la Unidad*”⁵⁹ se lleven los asuntos relacionados con la estrategia.

Dicha mesa cumple funciones de:

“(...) 2. *Propiciar y facilitar el espacio de exposición y discusión para analizar participativamente las complejidades identificadas y las acciones correspondientes en la formulación o implementación de políticas, programas, proyectos, estrategias, entre otros, dirigidos a la atención de los grupos de valor de la entidad, cuando concurren las funciones de dos o más subdirecciones;*

3. *Generar espacios que permitan la construcción de recomendaciones articuladas para la toma de decisiones en el marco de la formulación o implementación de políticas, programas, proyectos, estrategias, entre otros, dirigidos a la atención de los grupos de valor de la entidad (...)*”⁶⁰.

Se propone entonces, que los temas correspondientes al relacionamiento y atención a la ciudadanía y que, además, implican la articulación y participación de las dependencias de la entidad sean llevados por el Asesor (a) grado 14 de la Dirección General⁶¹. Es importante, que el Asesor cuente con el acompañamiento del líder del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano para atender los requerimientos, en los casos requeridos.

A partir de los resultados generados en la Mesa Técnica, se propone elevar al Comité de Gestión y Desempeño, así como al Comité Directivo las acciones para convocar, socializar, contextualizar y explicar todo lo consignado en la estrategia.

Es importante destacar que como mecanismo de articulación interna para implementar las acciones establecidas en la estrategia y teniendo en cuenta que serán las y los profesionales los que la ejecutarán, es fundamental contar con un enlace interno que facilite la interacción con los actores para la atención y respuesta oportuna.

En ese sentido, se conformarán los siguientes equipos de ayuda, que aportarán las herramientas que se precisen en el contexto del relacionamiento con la ciudadanía.

⁵⁹ Ver artículo 1. Resolución 0086 de 2024.

⁶⁰ Ver artículo 3. Resolución 0086 de 2024.

⁶¹ Ver artículo 2, numeral 4. Resolución 0086 de 2024.

Tabla 2
Equipos de ayuda Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía

Equipo de ayuda	Temas	Responsable
Secretaría General	Participación en actividades que involucren relacionamiento con la ciudadanía en términos generales y/o básicos y que se reciban a través de los profesionales de la estrategia; respuesta a solicitudes masivas y participación en eventos específicos relacionados con la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.	Secretaría General.
Autorizaciones y NTC	Temáticas inherentes a las asesorías previas, Norma Técnica de Calidad, y proceso de autorizaciones, información de caracterización de la red de prestadores.	Subdirección de Administración y Seguimiento y Subdirección de Promoción.
Cooperación	Lineamientos sobre articulación con actores; instrumentos para la articulación, definición y/o validación de interlocutores autorizados, diseño de instrumentos para seguimiento de alianzas.	Subdirección de Promoción.
Comunicación	Manejo de imagen e identidad gráfica; realización y participación en eventos; designación y validación de vocerías, manejo y difusión de actividades en medios propios, articulación en temas de comunicación con actores y producción de material informativo y soporte en los canales de atención a la ciudadanía.	Asesor(a) de Comunicaciones.
Información	Apoyo en la producción, presentación e interpretación de información estadística de: mercado laboral (DANE), gestión de prestadores, información sobre buscadores de empleo y demanda laboral; diseño de herramientas para difusión de información estadística.	Grupo de Estudio del Mercado Laboral.
	Apoyo en la producción, presentación y socialización de lineamientos que contribuyan a fortalecer la prestación del servicio de los prestadores, tales como herramientas o instrumentos para la prestación del servicio y aquellos instrumentos de gestión y fortalecimiento de la Unidad del Servicio Público de Empleo en el territorio.	Subdirección de Promoción.
Jurídica	Emisión de conceptos y aclaraciones jurídicas; interpretación de actos de naturaleza jurídica de interés de la Unidad Administrativa y el SPE.	Asesor Jurídico.
Temática	Información y actualizaciones del Modelo de Inclusión Laboral, estrategias poblacionales y de intervención sectorial; directorios de aliados estratégicos; lineamientos relacionados con las políticas públicas del resorte del Servicio Público de Empleo.	Grupo de Innovación.

Equipo de ayuda	Temas	Responsable
Tecnológica	Soporte y actualización relacionada con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE), soporte en los canales de atención a la ciudadanía; interlocución con el operador SISE.	Subdirección de Desarrollo y Tecnología.

Fuente: Tomado de la Estrategia de Gestión Técnica. Pág. 15.

4.2. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO EXTERNO

En este acápite, se enfocan las gestiones de la entidad para el fortalecimiento de los canales de servicio con los que se cuenta para interactuar con la ciudadanía, usuarios y otros actores.

A partir de la integración de espacios de interacción poder ofrecer la información necesaria que permita y facilite la relación de la ciudadanía en la gestión pública del Servicio Público de Empleo y con ello, se puedan responder de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención.

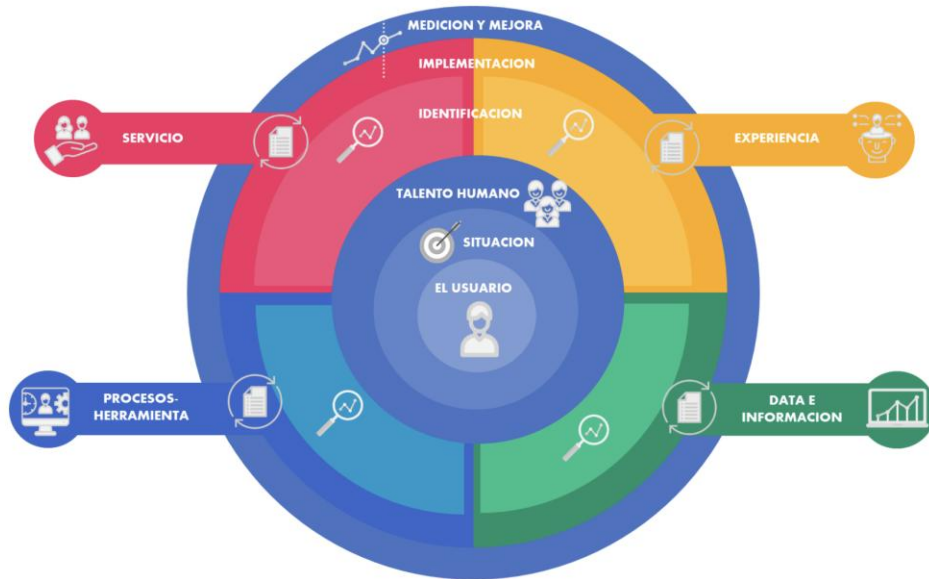


Ilustración No 1. Modelo de gestión de la experiencia, tomado del libro Fuera de servicio, Fernando Anzures.

Fuente: Modelo de gestión de la experiencia, tomado del libro Fuera de servicio, Fernando Anzures⁶²

⁶² Guía de Implementación de la política de servicio al ciudadano. Ministerio de Educación. Pág. 32. Ver en: https://www.mineduacion.gov.co/1780/articles-398739_recurso_37.pdf

El cumplimiento de expectativas implica el conocimiento de las preferencias de la ciudadanía, con el fin de adecuar la oferta de servicios y productos, canales de atención, modalidades de prestación del servicio para brindar una experiencia, que permita fortalecer la relación Estado – ciudadanía. De otro lado, la certidumbre implica garantizar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la oferta, a partir de un lenguaje concreto, claro, comprensible e incluyente sobre los servicios, productos y trámites que oferta el Servicio Público de Empleo.

Para lo anterior, se impulsarán con la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía las acciones que hacen parte de este bloque para el óptimo servicio a las ciudadanías:

Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
Implementar estrategia de fortalecimiento de los canales de atención (virtual, telefónico, sitio web, chat, presencial, redes sociales). con acciones para garantizar la accesibilidad.	Mapeo de los canales de atención a la ciudadanía, usuarios y otros actores.	Un (1) informe con la revisión y propuestas de mejora de los canales de atención de la Entidad.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Subdirección de Desarrollo y Tecnología, Asesora de Comunicaciones y Grupo Administrativo.
	Generación de ajustes para acceder a la información a través de videos con subtítulos donde se brinda información sobre la oferta institucional.	Un (1) documento con la Identificación de temas prioritarios para garantizar el acceso de la información en formato audiovisual.	Líder: Asesora de Comunicaciones. Acompañamiento: Relacionamento con el Ciudadano y demás dependencias que generen información.
	Implementar medidas en corto, mediano y largo plazo para garantizar la accesibilidad web.	Un (1) cronograma de seguimiento a las medidas sugeridas para garantizar la accesibilidad web.	Líder: Asesora de Comunicaciones. Acompañamiento: Relacionamento con el Ciudadano.
	Generar un diagnóstico de accesibilidad física de las instalaciones para la atención presencial en la Entidad.	Un (1) diagnóstico de las instalaciones físicas de Entidad.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Grupo de Gestión y Desarrollo del talento humano – Seguridad y Salud en el trabajo.
	Analizar sobre el desarrollo de convenios con el centro de relevo	Un (1) documento con el análisis de convenios que se	Líder: Relacionamento con el Ciudadano.

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
	con el fin de contar con apoyo para la entidad en atención a personas con discapacidad.	puedan desarrollar con el centro de relevo.	Acompañamiento: Grupo Contractual, Grupo Financiero
	Ajustes a los canales de atención virtual (chat, telefónico, correo electrónico, App MiSPE, Sitio web).	Un (1) informe con los ajustes realizados a los canales de atención de la Entidad.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Subdirección de Desarrollo y Tecnología. Asesora de Comunicaciones y Grupo Administrativo.
Actualizar y publicar la información sobre trámites y servicios, formulario de PQRSDF y espacios de diálogo.	Elaborar la circular que contenga los lineamientos frente a la tipificación de los derechos de petición de la Entidad.	Una (1) circular de tipificación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) de la Entidad.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Asesora de Comunicaciones y demás dependencias que generen información.
	Actualizar las preguntas frecuentes de toda la Entidad.	Un (1) documento con las preguntas frecuentes actualizadas y publicadas en página web.	
Implementar espacios de participación ciudadana para mejorar en la rendición de cuentas y co-crear la oferta institucional.	- Consolidar una estrategia de participación ciudadana para vincular a la ciudadanía a la gestión de la Entidad. - Incentivar los escenarios de interacción en doble vía: webinars, participación en ferias, encuentros masivos. - Articulación con el Ministerio del Trabajo como entidad adscrita para la promoción y participación de la oferta que brinda el Ministerio a la ciudadanía. - Fortalecer las acciones encaminadas a mejorar la recolección de información y la identificación de mejores estrategias para la rendición de cuentas.		Líder: Asesora de Planeación. Apoyo: Relacionamento con el Ciudadano y Asesora de Comunicaciones.
Construcción de material pedagógico para la ciudadanía sobre la oferta institucional de la Entidad.	Generar ABC del portafolio de los servicios que genera la entidad y clasificarlo por usuario.		Líder: Dependiendo del servicio, trámite e información, asumirá el liderazgo la dependencia correspondiente.

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
			Apoyo: Relacionamento con el Ciudadano y Asesora de Comunicaciones.

Frente a la atención a la ciudadanía, se proponen acciones en dos vías: la primera la mejora de la infraestructura de los canales de atención y la segunda, fortalecer la apropiación de los protocolos de atención en todo el Servicio Público de Empleo.



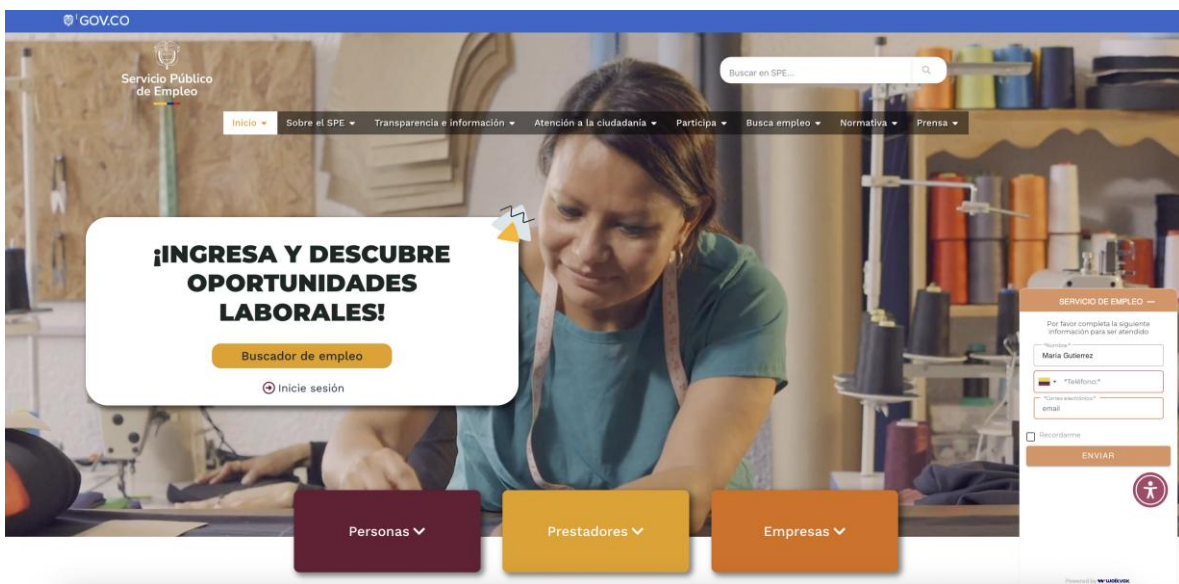
Fuente: Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano. Pág. 5.

La primera vía implica un análisis exclusivo para cada canal de atención y los ajustes que se deben desarrollar en cada uno de ellos de ser requerido. En ese sentido, por ejemplo, con el chat web es importante mejorar el guion de atención para enrutar de una mejor manera a la ciudadanía, vincular estrategias de inteligencia artificial que permita automatizar las preguntas y respuestas más recurrentes⁶³, mejorar los enlaces de redireccionamiento, entre otros.

En el sitio web se identifica como una oportunidad de mejora lo establecido en las normas de accesibilidad y usabilidad especialmente, para personas con discapacidad, y sobre lo cual se deben tomar medidas transitorias y garantizar el derecho a la información.

⁶³ Por este medio se tiene identificado que la pregunta más recurrente es la solicitud de restablecimiento de contraseña, solicitud de empleo y postulación a vacantes. Ver informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones enero, febrero y marzo 2024.

Frente a lo anterior, desde finales de 2024 y 2025, se actualizó el sitio web de la entidad, garantizando los requerimientos de usabilidad y accesibilidad, a su vez se generó un trabajo articulado con las distintas áreas misionales y transversales para que el sitio web no solo cumpliera con lo establecido en las normas de transparencia e información pública sino que, fuera más claro e intuitivo para los usuarios del portal y haciendo mejoras en términos de contenido, organización y divulgación de la información por este medio.



En relación con el canal presencial, se recomienda facilitar un punto de conexión y/o “cubículo” con computador para que los buscadores de empleo que visitan las oficinas del Servicio Público de Empleo puedan registrar su hoja de vida con el acompañamiento de un o una funcionaria, dado que la mayoría de consultas por este medio están enfocadas en hacer una solicitud de empleo o traen consigo hojas de vida en físico.

En esa misma línea, la atención a personas con discapacidad en el punto físico debe contar con el cumplimiento de las normas de accesibilidad y herramientas como, por ejemplo, dispositivos que cuenten con todos los programas que permitan el acceso a los servicios e información de la entidad mientras se implementan soluciones estructurales y duraderas para atender a esta población.

A su vez, atendiendo los resultados de los informes trimestrales de PQRSDf, que en su mayoría resaltan la necesidad de atender a la ciudadanía por búsqueda de empleo, se sugiere revisar la posibilidad de establecer una ventanilla de atención en las instalaciones de la Unidad del Servicio Público de Empleo para la búsqueda de empleo, atendida esta por los prestadores autorizados con rotación periódica.

De esta manera podría motivar el fortalecimiento en la prestación del Servicio Público de Empleo, gestionando propiamente la prestación del servicio para el aumento de sus indicadores, también, para la generación de apropiación por parte del prestador hacia la Entidad y porque no, como medio de reconocimiento de la gestión del prestador.

La segunda vía implica acciones de carácter transversal de atención a la ciudadanía y está enfocado al fortalecimiento de capacidades en la “*Cultura del Servicio*” por parte de quienes brindan un servicio y/o producto⁶⁴ y que debe ser implementado en toda la Entidad y hace parte de las acciones internas. Para ello se requiere:

- Conocer las funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad servicios que oferta el Servicio Público de Empleo.
- Conocer los diferentes canales de atención y el funcionamiento básico de los canales.
- Conocer y aplicar los protocolos de atención para orientar a la ciudadanía, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Conocer el funcionamiento y finalidad del Sistema de Información.
- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio a la Ciudadanía como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadanía.
- Conocimiento de la política y criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por el Servicio Público de Empleo para dar respuesta a las PQRSDf.
- Implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige la materia.

⁶⁴ Esto incluye a quienes brindan una atención focalizada a usuarios específicos de acuerdo a las competencias de la dependencia, por ejemplo a quienes tienen relacionamiento con prestadores autorizados, potenciales prestadores o empresas en la subdirección de promoción.

Componente 4. En el cual se hace un especial énfasis a la evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

ACTIVIDAD	META	PRODUCTO	RESPONSABLE
Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información.	Estandarización de los instrumentos de percepción de la experiencia ciudadana en todos los canales de atención y sobre los servicios y/o productos ofertados por el Servicio Público de Empleo.	Generar una (1) propuesta de encuesta y caracterización ciudadana unificada para la Entidad.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Asesora de Planeación, Subdirección de Desarrollo y Tecnología y Grupo Administrativo.
	Análisis de los resultados de las encuestas e implementar acciones de mejora.	Un (1) informe de los resultados de la encuesta implementada.	Líder: Relacionamento con el Ciudadano. Acompañamiento: Todas las dependencias de la Entidad.

Reportes e información

Será responsabilidad del Coordinador(a) del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano velar por la apropiación del conocimiento generado desde todas las dependencias y mantener actualizada la información que la ciudadanía debe conocer de manera oportuna como, por ejemplo, la realización de ferias, encuentros o intermitencias en la prestación de los servicios, trámites e información.

Así mismo, este grupo tendrá las siguientes responsabilidades en la apropiación, utilización y comunicación estratégica de la implementación de la estrategia.

Puesta en marcha

En esta fase, se espera fomentar los espacios de doble vía entre el Servicio Público de Empleo y la ciudadanía en el marco de facilitar espacios de participación ciudadana e interacción enfocados hacia la mejora constante de los servicios, productos e información generada por la entidad.

De otro lado, las y los funcionarios y servidores recibirán capacitaciones y documentos ilustrativos sobre la atención y servicio a las ciudadanías y cultura de la información, fomentando que la información se difunda de manera efectiva y se genere un impacto significativo en el público objetivo y los grupos de valor.

Es importante destacar que se enviarán mensajes internos, a través del boletín informativo, la intranet, u otros medios que sean utilizados para que las y los funcionarios y contratistas estén al tanto de la estrategia, de las visitas programadas y el objetivo de estas.

Con ello se espera fomentar una mayor participación y colaboración por parte de todo el equipo, lo que resultará en una estrategia más cohesionada y efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Documento Estrategia de Gestión Técnica 2023.
- Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Política institucional de servicio al ciudadano de la Unidad del Servicio Público de Empleo. 2024.
- Política Institucional de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. 2025.
- Protocolo de atención al ciudadano de la Unidad del Servicio Público de Empleo. 2024.
- Protocolo de atención a la ciudadanía de la Unidad del Servicio Público de Empleo. 2025.
- Canales de atención al ciudadano de la Unidad del Servicio Público de Empleo.
- Encuestas ciudadanas implementadas de la Unidad del Servicio Público de Empleo.
- Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.
- Departamento Nacional de Planeación:
- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/SisPTOrientaciones/Orientaciones%20-%20Trabajo.pdf>
- Documento de Estrategia de Gestión Técnica 2023 de la Unidad del Servicio Público de Empleo.
- ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional en https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/PublicacionesMinJusticia/ABC%20Ley%20de%20Transparencia%20y%20Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%BAblica_.pdf.
- Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna”. Ver en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/transparencia2018#:~:text=Transparencia%20activa%3A%20relacionada%20con%20la,sin%20que%20medie%20solicitud%20alguna.>
- Anzures, Fernando. Fuera de servicio. 2018.
- Guía de Implementación de la política de servicio al ciudadano. Ministerio de Educación. Ver en: https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-398739_recurso_37.pdf