



**Servicio
de Empleo**

CIRCULAR No.

000003

PARA: AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR Y ENTIDADES TERRITORIALES

DE: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ASUNTO: Calidad en la Prestación de los Servicios de Gestión y Colocación

FECHA: Bogotá, D.C., **08 MAYO 2015**

Estimados Representantes de Agencias de Gestión y Colocación de Empleo,

La Unidad del Servicio Público de Empleo en su rol de administradora de la Red de Prestadores y con el compromiso de realizar asistencia técnica y acompañamiento permanente a cada uno de sus Puntos de Atención, informa mediante esta Circular los principales aspectos que deberán tener en cuenta con el fin de desarrollar acciones de mejora en la calidad de la prestación del Servicio Público de Empleo en cada uno de sus territorios.

La apuesta por mejorar cada vez más la calidad y confiabilidad en la prestación de los servicios de gestión y colocación, se convierten en el reto fundamental del Servicio Público de Empleo durante este año. La planeación estratégica, la mejor atención a nuestros clientes y usuarios, la medición de lo que se hace y el énfasis en la identificación de brechas de empleabilidad son algunos de los aspectos que requieren mayor esfuerzo para el cumplimiento de este propósito.

En este sentido, se solicita a cada uno de los prestadores el desarrollo e implementación de acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación en los servicios de registro y orientación a oferentes, gestión empresarial, preselección y remisión; acciones para garantizar la satisfacción del usuario, mejorar la calidad de la información reportada a la Unidad; así como la definición conjunta de metas sobre la gestión realizada en cada uno de los servicios ofrecidos.



Servicio de registro y orientación a oferentes:

La identificación y cierre de brechas para la empleabilidad es la apuesta fundamental de este servicio, por lo cual su prestación y seguimiento debe garantizar por lo menos los siguientes aspectos:

- Garantizar que tanto en el servicio de **recepción** como en el de **orientación ocupacional** se sensibilice a los buscadores sobre las principales barreras que existen en el proceso de búsqueda de un empleo. Así mismo, sobre la importancia de que éste coopere para la superación de las mismas.
- Identificar las **brechas de empleabilidad** de los buscadores principalmente las referidas a competencias blandas y competencias laborales.
- Realizar una adecuada **identificación del perfil del buscador**, acorde con los **requerimientos del empleador** con el objetivo de facilitar el proceso de encuentro entre oferta y demanda (matching).
- Garantizar, de acuerdo a las necesidades identificadas, la remisión de los buscadores de empleo a los **talleres y ofertas de capacitación** disponible en el Centro de Empleo o en oferentes externos, así como el seguimiento permanente y continuo a cada una de estas acciones.
- Realizar la medición de los tiempos de espera y atención de los usuarios desde el momento de su registro en el Centro de Empleo, remisión a talleres y a ofertas de capacitación. Esto con el fin de implementar acciones cuando se evidencie que los tiempos de espera generan insatisfacción en los usuarios.

Servicios de Gestión Empresarial

Para aumentar la calidad y confiabilidad en la prestación de este servicio deben observarse como mínimo el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Desarrollar una estrategia integral de acercamiento con empleadores, ofreciendo un portafolio de servicios diferencial a partir de las características particulares de los mismos. Como mínimo se debe disponer de un portafolio de servicios que diferencie por tamaño de empresa y sector económico.



- Establecer indicadores de gestión y metas al interior del Centro de Empleo que permitan medir los niveles de promoción y uso del Servicio Público de Empleo por parte de los empleadores. Es necesario hacer seguimiento permanente al número de empresas visitadas, número de empresas potenciales para atender en el territorio, número de vacantes registradas y establecer indicadores que midan la satisfacción de los empresarios con el Servicio Público de Empleo.
- Desarrollar estrategias de difusión que contribuyan a incrementar el número de empresas y vacantes registradas.
- Desarrollar la capacidad de gestionar el 100% de las vacantes registradas por los empleadores. Solo en el caso que el empleador manifieste de manera expresa que no requiere que sus vacantes sean gestionadas, el prestador podrá limitarse al registro de la misma.
- Mantener un contacto permanente con los empleadores que permita identificar y dar respuesta rápida y oportuna a las dificultades que se generan cuando requieren cubrir sus vacantes.
- Garantizar que los tiempos de espera y atención de los empleadores sean medidos y en general no superen los ocho (8) días contados a partir de la solicitud de la asesoría del Centro de Empleo.

Servicios de preselección y remisión.

Para que el encuentro entre oferta y demanda (matching) sea efectivo y cumpla con los requerimientos de los empresarios, los prestadores deberán atender como mínimo los siguientes aspectos.

- Mantener una comunicación efectiva y permanente con los buscadores de empleo que sean remitidos a una vacante, para informarle sobre el estado de la misma, así como para invitarlos a continuar con la ruta de empleabilidad en caso de no de ser colocados.
- Fortalecer el proceso de seguimiento a los buscadores de empleo remitidos a procesos de selección y a los empleadores que postulan vacantes con el fin de obtener información más precisa sobre los colocados.



- Desarrollar mecanismos y procedimientos que garanticen que el 100% de las vacantes registradas sean gestionadas por el Centro de Empleo antes de la fecha de vencimiento de las mismas.

Satisfacción del usuario

Para garantizar la satisfacción de los buscadores y empleadores, los prestadores deben desarrollar acciones como:

- Brindar a los usuarios (buscadores de empleo y empleadores) **información pertinente y completa de los servicios** que se ofrecen, así como su alcance, de tal manera que no se generen falsas expectativas.
- Adoptar **procesos, procedimientos e indicadores de calidad** de los servicios que prestan, haciendo énfasis en la **satisfacción de los usuarios** (empleados y buscadores).
- La medición de la satisfacción de los usuarios debe superar la medición del número de PQRS recibidas y respondidas, y enfocarse en recibir, analizar y producir información que permita mejoras continuas y una mejora en la percepción del usuario a partir de las dimensiones de la calidad de los servicios.

Reporte de Información y metas

El adecuado y oportuno reporte de información es crucial para evidenciar mejoras en la calidad de la prestación de los servicios. Así mismo, la definición de metas anuales debe convertirse en una práctica que haga parte integral de la planeación estratégica.

Por lo anterior, los Centros de Empleo deben atender las indicaciones aquí contenidas sobre el particular:

- Identificar y corregir las situaciones que impidan o retrasen el levantamiento, cargue y envío de la información correspondiente a los **reportes estadísticos** de que trata la Resolución 1480 de 2014 y la transmisión diaria de la información de las vacantes de que trata la Resolución 129 de 2015.



- Se acordarán conjuntamente con cada prestador **metas** de los principales indicadores de gestión para el año 2015: personas inscritas, remitidos a empleadores, colocados, vacantes registradas, empleadores registrados, personas orientadas laboralmente, asistencia a talleres, remisiones a capacitación laboral, entre otras. La Unidad del Servicio de Empleo enviará a cada uno de los prestadores una propuesta de metas para el año 2015, frente a la cual se espera una retroalimentación para llegar a un acuerdo y realizar un seguimiento permanente a las mismas.

Finalmente, esta Entidad reitera su disposición de trabajar conjuntamente con cada prestador en la definición de las estrategias necesarias que permitan atender el alcance de la presente Circular, resolver todas las inquietudes y realizar el debido acompañamiento. Con esto, garantizaremos que en este 2015 se generarán mayores impactos en la calidad de los servicios de gestión y colocación de empleo y alcanzaremos la meta de apoyar la generación de más y mejores empleos "sin palanca".

Atentamente,

CLAUDIA XIMENA CAMACHO CORZO
Directora General

Elaboró: EArias/JMora

