

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

## Informe de Rendición de Cuentas *Vigencia 2015*



Servicio  
de Empleo

**CLAUDIA XIMENA CAMACHO CORZO**  
DIRECTORA GENERAL

**CARLOS JAVIER RODRIGUEZ ORDOÑEZ**  
Secretario General

**EDUARD AUGUSTO ARIAS LEÓN**  
Subdirector de Administración y Seguimiento

**MAURICIO RAMIREZ ESPITIA**  
Subdirector de Desarrollo y Tecnología

**JAVIER FERNANDO MORA ANDRADE**  
Subdirector de Promoción

**JORGE ANDRÉS RODRÍGUEZ PARRA**  
Asesor de Planeación

**ANDREA USTMAN BOLAÑOS**  
Asesora de Comunicaciones

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	4
1. Principales programas/logros y resultados .....	5
2. Ejecución presupuestal .....	11
3. Transparencia, participación y servicio al ciudadano.....	13
4. Gestión del talento humano .....	14
5. Eficiencia administrativa.....	18
5.1. Sistema Integrado de Gestión.....	18
5.2. Gestión de Tecnologías de Información.....	19
5.3. Gestión contractual .....	20
6. Gobierno en línea.....	21
7. Modelo Estandar de Control Interno .....	22

## INTRODUCCIÓN

El Artículo 32 del Capítulo Octavo de la Ley 489 de 1998, sobre “Democratización y Control Social a la gestión pública” contempla las Audiencias Públicas como una de las “acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y Evaluación de la gestión pública”.

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva, establecida en el documento CONPES No. 3654 de 2010, está orientada a consolidar una cultura de apertura informativa, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, al determinar, entre otras, la necesidad de:

“Consolidar la rendición de cuentas del ejecutivo como un proceso permanente, que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública. Igualmente la política busca aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas”.

De esta manera se definen los lineamientos necesarios para la implementación de la estrategia de rendición de cuentas en las entidades del orden ejecutivo señalando que esta actividad es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones a las decisiones tomadas por la administración, así como la evaluación de la gestión en busca de la transparencia de las actuaciones de la Administración Pública.

Finalmente en desarrollo del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, ha establecido como uno de los componentes centrales de la estrategia de lucha contra la corrupción el proceso de rendición de cuentas.

En cumplimiento de las diferentes directrices antes mencionadas las cuales fijan el marco legal para las entidades de la rama ejecutiva del poder público que rinde cuentas, se presenta este documento, que contiene la información más importante sobre la gestión que ha realizado La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo de Enero a Septiembre de 2015.

## 1. PRINCIPALES PROGRAMAS/LOGROS Y RESULTADOS

Para el período comprendido entre el 01 de enero de 2015 y el 30 de Septiembre de 2015, la Unidad ha venido trabajando en el fortalecimiento del Servicio Público de Empleo, en aras de lograr el cumplimiento de todas las metas que el Sector Trabajo se ha trazado y atender al reto de alcanzar 2 millones de nuevos empleos durante el cuatrienio.

Como una apuesta por el empleo sin retenes, el fortalecimiento del Servicio Público de Empleo durante el periodo en mención, ha estado enfocado principalmente en la ampliación de cobertura de los centros de empleo en los territorios, poniendo a disposición de los ciudadanos y empresarios más centros de empleo en todo el país y en el fortalecimiento de los servicios de gestión y colocación de los centros de empleo. De igual forma, se han desarrollado una variedad de programas con enfoque poblacional, que tienen como fin reducir las brechas en términos de empleabilidad que tienen algunas poblaciones.

Los esfuerzos de toda la entidad se ven reflejados en las siguientes temáticas para destacar:

1. Principales Indicadores del SPE
2. Ampliación de cobertura de los centros de empleo en el territorio nacional
3. Fortalecimiento regional del SPE
4. Programas especiales de cierre de brechas – “Empleo sin retenes”.
5. Cero tolerancia a la discriminación en el mercado laboral.
6. Otros proyectos especiales
7. Relacionamiento Interinstitucional con Entidades del Gobierno Nacional.

### PRINCIPALES RESULTADOS

#### 1. Principales Indicadores del SPE

- Los principales resultados del SPE en término de indicadores en el periodo comprendido entre enero y agosto de 2015:
  - **Número de vacantes registradas:** 487.712 vacantes.
  - **Número de personas colocadas:** 186.843 personas.
  - **Numero de Hojas de Vida registradas:** 1.375.120 hojas de vida
  - **Número de personas orientadas laboralmente:** 719.729 personas

#### 2. Ampliación de cobertura de los centros de empleo en el territorio nacional

Durante lo corrido de 2015, el Servicio Público de Empleo ha logrado incrementar su cobertura y garantizar una mayor presencia en los municipios del país. Gracias a la gestión de la Unidad, en el último año han entrado en operación **88 nuevos centros de empleo en todo el territorio nacional**. Lo anterior ha permitido que el SPE llegue actualmente a **127 municipios** (en los 32 departamentos del país) mediante **319 centros de empleo de la red pública** (SENA, Cajas de Compensación Familia y Entes territoriales) que tienen una capacidad máxima de atención de alrededor de **3.000.000 personas al año**.

A partir del trabajo de concertación de la Unidad con las CCF durante el segundo semestre de 2014, se acordó para el año 2015 la apertura de **58 nuevos centros de empleo** en todo el país. De esta cifra, quedan pendientes

por abrir **11 centros de empleo**, los cuales entrarán en operación durante el segundo semestre del año. Esta ampliación de cobertura se está financiando con los recursos del FOSFEC destinados a gestión y colocación de empleo, que ascienden a \$80.000 millones para el año 2015.

Así mismo, es importante anotar que también se encuentran operando 117 puntos de atención de prestadores privados que ofrecen servicios de gestión y colocación de empleo en el país, así como 65 bolsas de empleo de Instituciones de Educación Superior.

### **3. Fortalecimiento regional del SPE**

El SPE ha actuado como convocante regional alrededor del tema de empleo, realizando alianzas con empresarios, alcaldías, gobernaciones y demás actores del empleo en los territorios.

#### *Alianzas con entes territoriales:*

- Durante lo corrido de 2015, se firmaron 6 convenios con entidades territoriales, para apoyar financiera y operativamente la implementación, operación y funcionamiento del Servicio Público de Empleo en esas regiones. En total se destinaron un poco más de **2.065 millones de pesos** en esta estrategia.
- Las entidades territoriales con las que se han desarrollado este tipo de alianzas son: Área Metropolitana del Valle de Aburra, área Metropolitana de Bucaramanga, Soledad, Magdalena, Barrancabermeja y Meta.
- De igual forma, en 2015 se dio inicio a una estrategia regional que busca la articulación de todos los programas de gestión de empleo a escala regional y metropolitana para aumentar la efectividad del SPE. Esta estrategia se está llevando a cabo en:
  - Área metropolitana del Valle de Aburra
  - Área Metropolitana de Bucaramanga
  - Asociación municipio Sabana Centro

#### *Asistencia técnica a Centros de Empleo*

- Durante el primer semestre del año, se realizaron **visitas de asistencia técnica a 115 centros de empleo en 28 departamentos del país**. Esta Asistencia técnica busca fortalecer y desarrollar las condiciones básicas de operación de los centros de empleo, a través de actividades de acompañamiento que mejoren capacidades técnicas de sus equipos de trabajo y métodos. Así mismo, promover la cooperación entre los prestadores públicos en el plano local con otros actores institucionales que incidan en el mercado laboral en torno a temas de gestión y colocación.
- La Unidad Administrativa Especial avanzó en la definición de los lineamientos técnicos, operativos y jurídicos que deben cumplir los prestadores del SPE para poder ser autorizados (Resolución 3999 de 2015 del Ministerio de Trabajo). La definición de estas condiciones permitirá elevar y nivelar la calidad en la prestación del SPE en todo el territorio nacional.

### *Promoción del SPE*

La Unidad ha realizado una agresiva estrategia de promoción del SPE en todo el territorio nacional gracias a la cual cada vez más colombianos acceden al Servicio de Empleo, como queda evidenciado en los indicadores de resultados anteriormente mencionados. Esta estrategia de promoción se enmarca en tres pilares, principalmente:

- **Promoción del SPE** con autoridades locales, gremios, Cámaras de Comercio y diferentes actores del mercado laboral en los territorios: Esta estrategia busca visibilizar a nivel institucional el SPE y encontrar aliados en los territorios para fortalecer la prestación del mismo, teniendo en cuenta las particularidades territoriales. En esta estrategia se han priorizado las siguientes ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Riohacha, Pereira, Manizales, Valledupar y Montería.
- **Ferias de empleo:** Unidos por el Empleo” es el nombre de esta iniciativa que empezó en **Bogotá** y ya se ha extendido a otras ciudades como **Medellín, Barranquilla y Bucaramanga**, superando nuestras expectativas de convocatoria y reuniendo a todos los prestadores de la región en un solo lugar. En estos espacios no solo se hacen registros de hoja de vida, sino que también se brinda orientación laboral y empresarial de acuerdo al caso, se dictan talleres de capacitación e incluso se realizan procesos de reclutamiento. El balance ha sido muy positivo porque además contamos con la participación de representantes de grandes, pequeñas y medianas empresas que se comprometen con la generación de empleo. En total se han ofertado alrededor de **22.000 vacantes** y han asistido más de **30.000 buscadores de empleo**.
- **Estrategia de comunicaciones:** Se desarrolló y formuló la política comunicativa e informativa para el conocimiento y comprensión de la ciudadanía sobre los proyectos y servicios que el Servicio de Empleo presta a los colombianos, se realizó la definición de frase de valor del Servicio Público de Empleo (SPE), para tener un mensaje clave que permita vender y posicionarlo ante la opinión pública, se puso en conocimiento el SPE ante periodistas que cubren la fuente institucionalizando el “Boletín de Oportunidades Laborales”, con circulación mensual obteniendo de esta manera, acercamiento con los diferentes medios de comunicación y generadores de opinión. Se realizó campaña masiva de medios de comunicación, logrando un impacto a cerca de 13 millones de colombianos. Se ha adelantado por gestión del área de comunicaciones un free press en diferentes medios nacionales y regionales informando sobre el SPE y sus beneficios para los colombianos, logrando ahorrar a la entidad cerca de 500 millones de pesos.

### *Sistema de Información y Call Center*

- **Nuevo Sistema de Información del SPE:** Con el objetivo de disponer de un sistema de información acorde con las necesidades actuales del Servicio Público de Empleo para Ciudadanos, Empleadores y Prestadores, la Unidad del Servicio Público de Empleo contrató y está implementando una solución informática productiva en el mercado nacional, con los ajustes y parametrización necesaria que permitan atender de manera oportuna, eficiente, segura, la operación de gestión y colocación de empleo de todos los prestadores públicos del SPE. Este sistema permitirá integrar la gestión de todos los centros de empleo de Cajas de Compensación Familiar y Entes territoriales a lo largo y ancho del país.
- **Call center (Línea 120):** En el mes de junio de 2015 entró en operación el nuevo call center del SPE, que busca ofrecer a los buscadores de empleo y empleadores colombianos una herramienta ágil y de

fácil acceso, que les permita disponer en tiempo real de información oportuna y pertinente del Servicio de Empleo, así como el acompañamiento para la realización de transacciones básicas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. Esto mediante una atención centralizada y multicanal, asegurando elevados estándares de calidad en la atención brindada.

- **Nuevo Sitio WEB Servicio Público de Empleo:** Se desarrolló un nuevo sitio WEB del Servicio Público de Empleo más sencillo, de fácil navegación y que integra todos los servicios a disposición de los ciudadanos y empleadores

#### **4. Programas especiales de cierre de brechas – “Empleo sin retenes”.**

Una de las principales tareas que ha llevado a cabo la Unidad del Servicio Público de Empleo durante lo corrido del año ha sido la puesta en marcha de programas especiales que permitan cerrar las brechas o superar los “retenes” que registran algunas poblaciones para acceder a un puesto de trabajo. A continuación se presenta una breve descripción de cada programa y los resultados obtenidos.

##### Programa Talentos para el Empleo – Superando los retenes de formación y competencias

- Durante 2015, **9.251 personas** se han beneficiado de este programa que otorga becas para validación del bachillerato y cursos cortos en Instituciones de Formación para el Trabajo. El programa ofrece becas que cubren el 100% de la matrícula y un apoyo de transporte de \$222 mil por becario. Este programa hace presencia en 8 ciudades: **Barranquilla, Bogotá, Cali, Cúcuta, Medellín, Pasto, Sincelejo y Soledad.**

##### Programa Transporte para el Empleo - Superando los retenes de movilidad

- Durante 2015 se pusieron a disposición de los habitantes de Bogotá, Medellín y Cali **41.268 tarjetas** de los sistemas masivos de transporte de estas ciudades para financiar su desplazamiento a un Centro de Empleo para emprender una ruta de empleabilidad, cumplir con los procesos de selección laboral y mejorar sus condiciones de empleabilidad. A la fecha se han entregado un poco más de **12.000 tarjetas.**

##### Programa 40 mil empleos – Superando los retenes de los jóvenes

- A partir del 1 de Julio de 2015, el Ministerio de Trabajo delegó a la Unidad las tareas de socialización, implementación, articulación y coordinación entre las agencias de gestión y colocación de empleo para la correcta implementación del Programa, en el marco de la ruta de empleabilidad de los centros de empleo. Así mismo, la Unidad llevará a cabo el monitoreo de la operación del programa. El programa se está operando en coordinación con el Ministerio de Trabajo.

#### **5. Cero tolerancia a la discriminación en el mercado laboral.**

El SPE ha desarrollado rutas específicas de atención para poblaciones tradicionalmente excluidas o discriminadas en el mercado de trabajo.

##### Programa para la población víctima del Conflicto



- El SPE ofrece en la actualidad una atención diferencial en los centros de empleo a población víctima del conflicto armado. La atención diferencial se está desarrollando en **28** centros de empleo con cobertura en **26 municipios del país**. Con dos objetivos primordiales: lograr mejorar la empleabilidad de la población víctima y **garantizar la vinculación laboral** de población víctima del conflicto armado.
- El SPE también ofrece una ruta de atención especializada para víctimas del conflicto armado. Esta ruta consiste en brindar servicios que permitan aumentar en mayor medida la empleabilidad de dicha población, tales como una convocatoria focalizada a población víctima, la aplicación de la caracterización socio-laboral, la oferta de formación en los casos necesarios para el cierre de brechas, la sensibilización de empresas para las oportunidades laborales y la vinculación laboral efectiva de la población. Esta ruta de atención especializada se ofrece en las siguientes regiones del país: Bogotá – Cundinamarca, Valle del Cauca, Bolívar, Magdalena y Atlántico.
- Gracias a este proyecto y a las dos rutas, se han vinculado laboralmente **950 víctimas del conflicto** y se espera vincular en lo que resta del año al menos **500 víctimas**.
- Este programa ha sido un eje articulador de acciones con otras entidades del gobierno nacional, tales como el DPS, UARIV, Mintic, DPS, Mintrabajo, Ejército (Distrito Militar de Antioquia).

Programas de cierre de brechas para población en condición de discapacidad y población rural

*Discapacidad:*

- Se ha trabajado de manera articulada con el BID y la Fundación Corona para realizar transferencias metodológicas a más de 100 centros de empleo en todo el país con el objetivo de que éstos estén en condiciones de ofrecer una ruta de atención especializada para personas en condición de discapacidad.
- Adicionalmente, al final del segundo semestre del año se dotarán tecnológicamente, con recurso humano especializado y metodologías a 4 Centros de Empleo para la atención inclusiva de la población en condición de discapacidad. Las ciudades que contarán con los Centros de Empleo dotados serán: Sincelejo, Pereira, Cali, Barranquilla.

*Población Rural:*

- La Unidad del Servicio Público de Empleo ha liderado todo el proceso de diseño y de fase pre-operativa de un programa de empleo rural temporal, que tiene como objeto la contratación temporal de **9.428 trabajadores** que desarrollaran actividades relacionadas con la construcción y/o rehabilitación de infraestructura física o vial. En total el programa hará presencia en **166 municipios**, y la puesta en marcha del programa empezó desde el mes de septiembre y se espera que en noviembre se estén firmando los contratos laborales con los beneficiarios.

**6. Otros proyectos especiales**

- **Estrategia del SPE en zonas de exploración y explotación de Hidrocarburos.** En estas zonas de alta conflictividad laboral y donde la intermediación laboral ha sido fuente de corrupción y de abusos a la población y a los empresarios, la apuesta de la Unidad se ha concentrado en desarrollar y fortalecer los canales formales de gestión y colocación de empleo. Esta estrategia de la Unidad se encuentra

articulada con la estrategia territorial de hidrocarburos del gobierno nacional. La Unidad ha priorizado su intervención en 7 zonas del país: Meta, Magdalena Medio, Casanare, Bolívar (Cartagena), Arauca, Huila-Tolima, Sucre-Córdoba.

- **Atención crisis en la Frontera (Cúcuta):** Desde el 31 de agosto se desplazó a Cúcuta un equipo de la Unidad liderado por la Directora para atender la problemática de los colombianos retornados en términos de empleo. Las acciones de la Unidad y de los prestadores del SPE en la Frontera se concentró fundamentalmente en poner a disposición de los colombianos retornados de Venezuela **200 empleos temporales** (4 meses) para realizar labores relacionadas con la recolección de café en 10 municipios de Norte de Santander.

Adicionalmente, y gracias a la gestión de la Unidad con distintas organizaciones y entidades que tienen asiento en el Puesto de Mando Unificado (PMU), se gestionaron distintos beneficios para los beneficiarios del proyecto, a saber:

- Cuota monetaria (\$27.197 mensual por persona a cargo)
- Subsidio de arriendo para el núcleo familiar: \$250.000 mensuales
- Desplazamiento hasta el municipio de destino (OIM)
- Bono alimenticio del Programa Mundial de alimentos (\$39.000 por persona mensuales)
- El trabajador recibe hospedaje, alimentación y dotación para adelantar su trabajo de forma gratuita en la finca donde adelantará sus labores.
- Kits de aseo personal y de cocina gestionado por la UAESPE

#### **Relacionamiento Interinstitucional con Entidades del Gobierno Nacional:**

Para lograr los objetivos estratégicos de la Unidad Administrativa Especial del Servicio de Empleo, es fundamental establecer alianzas interinstitucionales con distintas entidades del gobierno nacional alrededor de los temas de empleo y del SPE. Reconocemos que el trabajo en alianza es un factor de clave de éxito para el fortalecimiento del SPE en el territorio nacional. A continuación presentamos las principales alianzas que estamos construyendo.

**DNP:** La Unidad ha venido trabajando con el DNP, en particular con la Dirección de Desarrollo Territorial para fortalecer la presencia regional del SPE en las distintas regiones del país. Las principales líneas de trabajo conjuntas son:

- La priorización de subregiones para llevar a cabo proyectos pilotos en conjunto con el DNP.
- Incluir al SPE en las Ferias de Servicio al Ciudadano
- Incluir al SPE en la estrategia de Contratos Plan.
- Apoyo a la Unidad del SPE en los planes de desarrollo local.

**DPS:** En el marco del Convenio 479 de 2014, las dos entidades han desarrollado un plan de trabajo para implementar las siguientes acciones:

- Inclusión de la población focalizada por DPS a los servicios de gestión y colocación del SPE.
- Articulación de programas y servicios ofrecidos por el DPS y el SPE.
- Desarrollo conceptual de una Ventanilla Única de Empleo.
- Propuesta de un Programa de Empleo Temporal.

**DAFP:** La Unidad ha establecido una mesa de trabajo conjunta con el DAFP para aunar esfuerzos administrativos y humanos para desarrollar estrategias conjuntas de gestión del Empleo Público y establecer medidas transitorias de articulación de los mecanismos de difusión, selección, convocatoria y provisión de empleos públicos con el Servicio Público de Empleo. En el mes de octubre, las dos entidades firmaron un convenio marco de cooperación que institucionalizó la alianza y que permitirá seguir trabajando conjuntamente.

**Banco De La República:** Con el Banco de la República se está trabajando de manera articulada en la explotación de la información de las vacantes del SPE. La idea es realizar análisis, estudios, informes e investigaciones conjuntas que permitan conocer a profundidad el comportamiento de la demanda laboral en el país. Esta alianza permitirá a la Unidad convertirse en un referente de información de la demanda y oferta laboral en el país.

## 2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Para el 2015 el presupuesto de la Unidad Administrativa Especial del Servicio de Empleo fue de \$68.382 millones de pesos, de los cuales \$25.475 millones fueron aprobados para la Unidad en la Ley de presupuesto para la vigencia 2015 en funcionamiento e inversión, y \$43.000 fueron apropiados por compromisos del Gobierno Nacional relacionados con el Pacto Agrario.

Tabla 1. Ejecución presupuestal 2015

Línea de presupuesto	Apropiación vigente	Compromiso	Comp./Apr. Vgte
Funcionamiento	9.251.641.700	6.961.229.984	75,4%
Inversión	59.223.400.000	58.173.678.029	98,3%
<b>Total general</b>	<b>68.475.041.700</b>	<b>65.134.908.013</b>	<b>95,3%</b>

Fuente: Unidad del SPE.

La ejecución presupuestal de la Unidad del Servicio Público de Empleo a septiembre 30 de 2015 fue del 95,3%. En funcionamiento hay un 75,4% de ejecución y en inversión del 98,3%. A continuación se presenta la ejecución detallada por los rubros más representativos.



Tabla 2. Ejecución presupuestal principales rubros 2015

Rubro presupuestal	Apropiación vigente	Compromiso	Comp./Apr. Vgte
<b>Funcionamiento</b>	<b>9.231.069.888</b>	<b>6.961.229.984</b>	<b>75,4%</b>
Gastos de Personal	6.354.600.000	4.350.625.799	68,5%
Gastos Generales	2.788.569.888	2.578.329.845	92,5%
Transferencias Corrientes	87.900.000	32.274.340	36,7%
<b>Inversión</b>	<b>59.151.631.812</b>	<b>58.173.678.029</b>	<b>98,3%</b>
Asesoría desarrollo de un Sistema Integral de Empleo	6.000.400.000	5.819.765.923	97,0%
Adquisición servicios de gestión y colocación de empleo	1.392.231.812	1.342.068.933	96,4%
Fortalecimiento al desarrollo productivo del campo colombiano	43.000.000.000	42.852.047.323	99,7%
Fortalecer la estrategia para la atención diferencial de las víctimas del conflicto armado en los Centros de Empleo	1.759.000.000	1.694.832.401	96,4%
Incrementar las probabilidades de acceso a la población víctima al mercado	3.000.000.000	2.808.000.000	93,6%
Diseño de una serie de estrategias de apuestas para el empleo	4.000.000.000	3.656.963.449	91,4%
<b>Total general</b>	<b>68.382.701.700</b>	<b>65.134.908.013</b>	<b>95,3%</b>

Fuente: Unidad del SPE.

### Grandes líneas de contratación en inversión

Las líneas más representativas en inversión en relación al valor total comprometido son:

- Pacto agrario- Empleo rural temporal: 75%
- Ruta diferencial para personas víctimas – Colocación: 7,3%
- Sistema de información del SPE y soluciones de software: 4%
- Convenios con entes territoriales: 4%
- Contratos de prestación de servicios: 3,9%

### 3. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

Según lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en el artículo 73 “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”.

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, elaboró el Plan Anticorrupción teniendo en cuenta la metodología señalada en sus cuatro componentes:

1. **Mapa de Riesgos:** Este componente consta de los siguientes riesgos identificados:
  - Estudios previos, pliegos o términos de referencia encaminados a favorecer un particular.
  - Inadecuada supervisión de los contratos.
  - Sistemas de Información susceptibles de manipulación o adulteración.
  - Autorizar gastos que no se encuentren incorporados en el presupuesto asignado.
  - Adulterar y/o sustraer documentación que afecte la memoria institucional.
2. **Estrategia Antitrámites:** Las principales actividades en este componente se refieren principalmente a:
  - Realizar la identificación de los trámites que la Unidad presta a la ciudadanía.
  - Revisión de los trámites, de acuerdo a la normatividad aplicable y a los procesos de la Unidad.
  - Realizar las actividades correspondientes a la incorporación de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT.
  - Aplicar las estrategias necesarias para la simplificación y estandarización de los trámites identificados e incorporados en el SUIT.
3. **Rendición de cuentas:** tiene como objetivo realizar las siguientes actividades:
  - Elaborar la estrategia de rendición de cuentas.
  - Llevar a cabo la jornada de rendición de cuentas.
  - Hacer la retroalimentación de los resultados presentados y obtenidos durante la rendición de cuentas.
  - Realizar todas las acciones de mejora producto del ejercicio de rendición de cuentas.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente, la Unidad se trazó las siguientes actividades:
  - Realizar la atención a todas las solicitudes que lleguen a la Unidad dentro de los plazos definidos por la normativa.
  - Retroalimentar a las áreas acerca de las solicitudes elevadas a la Unidad.
  - Facilitar las gestiones del call center para el cumplimiento de los servicios encomendados.
  - Realizar la documentación requerida con respecto a servicio al ciudadano

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en su calidad de administradora de la red de prestadores y cumpliendo la función de monitorear la prestación del servicio para constatar su calidad de acuerdo con el artículo 3° del decreto 2521 de 2013, puso a disposición de todos los ciudadanos y empleadores la Línea de Atención 120, opción 3.

A través de este canal de comunicación disponible tanto para los buscadores de empleo y como para los demandantes, se pretende brindar información oportuna, efectiva y veraz de todos los prestadores, puntos de atención, programas gubernamentales relacionados con el mercado laboral y en general de los servicios de gestión y colocación ofrecidos por todos los prestadores de la red. Adicionalmente, también se verificará la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores a través de encuestas de satisfacción. (Con la primera medición, se obtendrán resultados por tipos de Cajas de compensación Familiar, para los servicios de orientación ocupacional e intermediación laboral)

A partir del fortalecimiento de la línea 120, se recibe un promedio mensual de 11.500 llamadas de todos los usuarios, a los cuales se les brinda respuesta inmediata a sus necesidades y si no se dispone de información a la mano se realiza la respectiva indagación y se devuelve la llamada al ciudadano en el menor tiempo posible. Adicionalmente, se habilitó a través de las páginas de la Unidad y del Servicio Público de Empleo la recepción de las PQRSD a través de un formulario web, el cual permitirá caracterizar la población que realiza las diferentes solicitudes y asimismo se podrán tipificar las mismas. Además, a partir de esta información, la Unidad podrá establecer una línea de trabajo que apunte a las mejoras en la prestación de los servicios con calidad.

La Unidad está comprometida en realizarle el seguimiento a estas acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

#### **4. GESTION DEL TALENTO HUMANO**

##### **1. Plan de Formación y Capacitación**

La Secretaría General emitió la Resolución No. 327 del 1° de junio de 2015, “por la cual se adopta el Plan de Formación y Capacitación en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo”.

El Plan de Formación y Capacitación está estructurado de conformidad con los parámetros fijados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y considera el diagnóstico de necesidades realizado en el mes de abril de 2015. Igualmente contempla un programa de inducción, reinducción y Plan Institucional de Capacitación.

A continuación se presenta el cronograma de las actividades que en el marco del plan de formación y capacitación se han ejecutado en lo corrido del presente año:

Tabla 3. Plan de formación y capacitación 2015

Eje Temático	Tema	Competencia a trabajar	Facilitador		Facilitador		Fecha estimada
			Interno	Datos del facilitador	Externo	Datos del facilitador	
Inversión Pública	Generalidades de Contratación Estatal	Orientación a Resultados			X	De Vivero & Asociados	04/08/2015
Inversión Pública	Supervisión de contratos	Orientación a Resultados			X	De Vivero & Asociados	10/08/2015
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Código único disciplinario	Transparencia	X	Dario Pedraza			25/08/2015
Organización Administrativa	Gestión documental	Compromiso con la organización		Coordinación Administrativa			02/09/2015
Organización Administrativa	Aspectos presupuestales, financieros y contables	Compromiso con la organización	X	Equipo Financiero			20/10/2015
Organización Administrativa	Seguridad Informática	Compromiso con la organización	X	Subdirección Desarrollo y Tecnología			04/11/2015

Fuente: Unidad del SPE.

Adicionalmente, en los meses de mayo y agosto de 2015 se han realizado dos jornadas de inducción y en el mes de septiembre se llevó a cabo la primera jornada de reinducción institucional. En esta jornada se socializó el desarrollo de la misión institucional en el año 2015, planes y proyectos a corto, mediano y largo plazo y en términos generales se suministró información a todos los colaboradores para el mejor conocimiento de la Entidad, en un contexto metodológico, práctico y participativo que fortaleciera el sentido de pertenencia e identidad con la Entidad.

## 2. Sistema de Estímulos

La Secretaría General emitió la Resolución No. 192 del 09 de abril de 2015, “por la cual adopta el Sistema de Estímulos para los servidores públicos de la Entidad”.

El cronograma de las actividades a desarrollar está integrado por cada uno de los componentes que hacen parte del programa de bienestar social e incentivos. Para la determinación de cada una de las actividades que lo componen, se tuvieron en cuenta los resultados de la encuesta de calidad de vida laboral, llevada a cabo en el año 2014 con el apoyo de la Caja de Compensación Compensar.

Para la ejecución del Sistema de Estímulos, en el rubro de bienestar se destinaron recursos por valor de \$70.960.000 y se suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No. 056 y 284 con la Caja de Compensación Compensar.

A continuación se presenta el cronograma de las actividades que se han ejecutado:

**Tabla 4. Cronograma de actividades Sistema de estímulos 2015**

Programa	Objetivo	Actividad	Descripción	Mes de ejecución	Promoción de...
PNFC	Promover el aprendizaje en diferentes modalidades que conlleven a la recreación y el bienestar	Jornada de reinducción	Sensibilización	21-sep	Aprendizaje continuo
PNFC		Jornada de reinducción	Realizar una jornada de integración del empleado a la cultura organizacional de la Entidad en virtud de los avances y cambios estratégicos institucionales	25-sep	
Recreación y deporte	Promover espacios de recreación y deporte que contribuyan a mantener una vida saludable y equilibrada	Jornadas Deportivas	Realizar un encuentro deportivo de bolos	21-ago	Vida saludable
			Realizar jornadas de acondicionamiento físico	2 mensuales	
Vida social	Promover espacios de equilibrio de vida laboral y vida familiar	Jornada de Fortalecimiento del Servidor Público	Realizar una jornada de reflexión institucional que permita resaltar la importancia de la labor del servidor público	03-jul	Ética pública
		Cumpleaños Funcionarios	Entregar un reconocimiento a los funcionarios en su día de cumpleaños	Toda la vigencia	Compañerismo
Salud	Promover y mantener la salud física y mental	Semana de la salud	Realizar una semana de actividades relacionadas con manejo de estrés, relajación, nutrición y salud	25 al 28 de agosto	Vida saludable
Promoción de programas de ahorro y vivienda	Promover la cultura de ahorro/inversión/vivienda	Feria de servicios Compensar	Realizar una feria de servicios de la Caja de Compensación, que incluya temas de ahorro, educación y vivienda	23-feb	Ahorro
		Vivienda fácil con el FNA	Promover la adquisición de vivienda a partir de las facilidades y mecanismos que otorga el Fondo Nacional de Ahorro	03-mar	Vivienda



			Convenios con Cooperativas o Entidades de Ahorro	Realizar convenios con Entidades a través de las cuales se fomente el ahorro y la inversión	17-abr	Ahorro
Programa de calidad de vida laboral	Clima laboral	Conocer la percepción del servidor público y generar estrategias de intervención	Realizar medición de clima laboral	Aplicar un instrumento medición de clima laboral para todos los funcionarios de la Entidad	15-may	Calidad de vida laboral
			Estrategia de mejoramiento de clima organizacional	Realizar el despliegue de los resultados de medición de clima y desarrollar la estrategia de mejora	03-sep	
	Programa de incentivos	Crear condiciones favorables de trabajo y reconocer los desempeños en nivel de excelencia individual	Desarrollo del programa de incentivos	Otorgar los incentivos establecidos en el programa de incentivos, de conformidad con lo estipulado en el Ley, el presupuesto disponible y el cumplimiento de los requisitos.	Toda la vigencia	Motivación

Fuente: Unidad del SPE.

Es importante resaltar al interior de las actividades ejecutadas, la implementación de la estrategia de mejoramiento de clima laboral, la cual permitió formar un grupo de facilitadores para que realizaran el despliegue de los resultados de la medición, y sobre todo, construir planes de trabajo al interior de cada dependencia con la participación activa del equipo directivo y los líderes de proceso.

## 5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

### 1. Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, estrategias, metodologías, instancias, instrumentos y acciones orientadas a garantizar un desempeño articulado y armónico para el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, el SIG, se estableció mediante la Resolución 354 de 2014, en donde se establece el Sistema, se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI y se crean las instancias y los equipos de trabajo institucional para su implementación.

El Sistema Integrado de Gestión está compuesto por los Subsistemas:

- Gestión de Calidad
- Control Interno
- Gestión Ambiental
- Programa de Gestión Documental- PGD y Archivo
- Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En la actualidad los Subsistemas se encuentran en una etapa de diseño y los avances han sido principalmente en:

**Gestión de Calidad:** Los principales avances han estado relacionados al levantamiento de la documentación, incluyendo la adopción del Mapa de Procesos de la Unidad, el levantamiento de las caracterizaciones de los procesos, los procedimientos, instructivos y formatos en general. Al finalizar el año se concluirá con el diseño de todo el Subsistema, para posteriormente iniciar la etapa de implementación y mantenimiento del sistema en general.

**Control Interno:** Los avances serán descritos en el capítulo del Modelo Estándar de Control Interno.

**Gestión Ambiental:** En este subsistema las acciones han sido encaminadas a la implementación de puntos ecológicos, la implementación de elementos en las instalaciones de la Unidad amigables con el medio ambiente como sensores para descarga en baterías de baños y lavamanos y temporizados de iluminación en baños, se ha trabajado en el manejo de residuos sólidos conforme la clasificación de desechos y desperdicios, se ha venido haciendo la implementación de la política de eficiencia administrativa y cero papel. En este subsistema se tiene planteado empezar el Diseño del Plan Institucional de Gestión Ambiental que busque unir esfuerzos entre toda la entidad.

**Programa de Gestión Documental- PGD y Archivo:** Se elaboraron las políticas de gestión documental, se cuenta con la guía para el trámite y administración de comunicaciones oficiales, incluye información de atención usuarios internos, externos, clasificación de comunicaciones, servicios de mensajería y correspondencia, se formalizaron los diferentes formatos que ayuden a estandarizar el programa de gestión documental, se cuenta con una propuesta de Programa de Gestión Documental y del Plan Institucional de Archivos PINAR, se hizo la formulación de la tablas de retención documental y se han hecho capacitaciones con las diferentes dependencias de la Unidad para la implementación de éstas.

**Seguridad y Salud en el trabajo- SGSST:** Actualmente se tiene vigente la Resolución No. 448 del 2014 por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con las normas anteriores a la expedición del Decreto 1443 de 2014. Se conformó el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Convivencia Laboral, así como la Brigada de Emergencias y se realizaron jornadas de capacitación en materia de riesgos laborales con la ARL y en materia de promoción y prevención con la Caja de Compensación Compensar. Durante el año 2015 se ha realizado un trabajo de construcción del SG-SST bajo el contenido del Decreto 1443 de 2014, con el acompañamiento del Asesor de la Administradora de Riesgos Laborales – Positiva. Se cuenta con formatos establecidos para la mejor gestión de este sistema, en la actualidad existe un Plan de Trabajo definido con la ARL y con un cronograma de capacitación que se ha venido ejecutando a pesar de no contar aún con el documento final del SG-SST para el presente año.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** El desarrollo de las políticas descritas en este modelo se encuentran incorporadas en todo este informe de rendición de cuentas.

## **2. Gestión de Tecnologías de Información**

Durante el año 2015 la Unidad del Servicio Público de Empleo ha atendido los principales frentes tecnológicos divididos de acuerdo a las siguientes prioridades:

### **Sistema de Información para Gestión y Colocación de Empleo.**

Conscientes de la evolución de las tecnologías y las deficiencias del sistema actual, la Unidad adelantó un proceso licitatorio para la implementación bajo el modelo SaaS (Software como servicio de acuerdo a las siglas en inglés) de un sistema de información ya desarrollado y operativo que cubriera las necesidades de Oferentes, Demandantes, Prestadores y la Unidad, la adjudicación se realizó en el mes de agosto.

El Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) se encuentra en etapa final de personalización para salir a producción en el mes de noviembre con la respectiva migración de datos e integración con sistemas adicionales.

### **Fortalecimiento de canales de comunicación con los ciudadanos.**

Se definió y desarrolló como el principal canal de comunicación el sitio web [serviciodeempleo.gov.co](http://serviciodeempleo.gov.co) con un nuevo diseño, que permite la fácil navegación de oferentes y demandantes, de manera intuitiva, con la información que requieren para entender los servicios que ofrecen los diferentes prestadores y a la vez se convierte en la puerta de entrada del SISE.

### **Mantenimiento y soporte a los sistemas actuales.**

Para dar continuidad a los procesos e implementar las mejoras evolutivas de los principales sistemas de información, se ha venido realizando el soporte y mantenimiento que permite la operación hasta que el SISE ingrese a producción. Estos ajustes incluyen reportes, funcionalidades asociadas a programas especiales como 40.000 nuevos empleos en el sistema principal y aquellas estrictamente necesarias para poblaciones vulnerables.

Adicionalmente se contrató a través de Colombia Compra Eficiente la infraestructura de Nube Pública para operación general de los sistemas de información de la Unidad.

### Desarrollos internos sistemas de apoyo.

Se han realizado desarrollos de sistemas adicionales como:

- Talentos para el Empleo.
- 40.000 nuevos empleos.
- Sistema de reporte de vacantes.
- Sistema de perfiles petroleros.
- Redempleo Offline.

### 3. Gestión Contractual

En el 2015, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo suscribió 286 contratos por un valor de \$62.652.864.934, en los que se encuentra el contrato de Pacto Agrario. A continuación se describen los contratos por dependencia.

Tabla 5. Cronograma de actividades Sistema de estímulos 2015

Contratos por Dependencia	Número de Contratos	Valor de Contratos
<b>Dirección General</b>	<b>206</b>	<b>44.482.376.183</b>
Contratación Directa	203	44.445.817.583
Mínima Cuantía	1	1.341.000
Selección Abreviada de Menor Cuantía	2	35.217.600
<b>Secretaría General</b>	<b>16</b>	<b>831.964.905</b>
Contratación Directa	10	354.907.270
Licitación Pública	1	374.600.000
Mínima Cuantía	4	17.043.035
Subasta Inversa	1	85.414.600
<b>Subdirección de Administración y Seguimiento</b>	<b>24</b>	<b>7.336.487.371</b>
Concurso de Méritos	1	275.479.000
Contratación Directa	18	5.103.008.371
Selección abreviada de menor cuantía	5	1.958.000.000
<b>Subdirección de Desarrollo y Tecnología</b>	<b>13</b>	<b>2.648.384.694</b>
Contratación Directa	11	988.471.906
Licitación Pública	2	1.659.912.788
<b>Subdirección de Promoción</b>	<b>27</b>	<b>7.353.651.781</b>
Contratación Directa	27	7.353.651.781
<b>Total General</b>	<b>286</b>	<b>62.652.864.934</b>

Fuente: Unidad del SPE.

## 6. GOBIERNO EN LINEA

La Unidad consiente de la importancia de la estrategia de Gobierno en Línea ha venido avanzando en el desarrollo de tareas que permitan su cumplimiento.

La estrategia del MinTic está enfocada en 4 pilares que son:

1. TIC para Servicios.
  - Servicios centrados en el usuario.
  - Sistema integrado de PQRD
  - Trámites y Servicios en Línea.
  
2. TIC para Gobierno Abierto.
  - Participación.
  - Colaboración.
  - Transparencia.
  
3. Seguridad y Privacidad de la Información.
  - Definición del marco de seguridad y privacidad de la información.
  - Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información.
  - Monitoreo y mejoramiento continuo.
  
4. TIC para Gestión.
  - Estrategia TI.
  - Gobierno TI.
  - Información.
  - Sistemas de información.
  - Servicios tecnológicos.
  - Uso y apropiación.
  - Capacidades institucionales.

Para cumplir con las estrategias de Gobierno en Línea, la primera actividad realizada con la ayuda del MinTic ha sido el diagnóstico del estado actual de la entidad, en procura de mejorar la eficiencia de la gestión pública y facilidad de los trámites que realizan los ciudadanos. De este diagnóstico se han de desprender las actividades y tareas que ejecutarán las Subdirecciones, Secretaría General, además del área de Comunicaciones para asegurar el estricto cumplimiento.

A la fecha se evidencian avances muy importantes en TIC para Servicios y para Gobierno abierto, se iniciaron las primeras fases de Seguridad y Privacidad de la información e internamente se está desarrollando el plan para atacar de manera fuerte antes de finalizar el año 2015, la divulgación interna de TIC para Gestión.

## 7. MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

Teniendo en cuenta lo establecido en el decreto 943 de 2014, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, se encuentra actualmente implementando el MECI por fases, con un plazo establecido de 18 meses, contados a partir del mes de Junio de 2014. A continuación se presenta una breve descripción de los avances y los aspectos por mejorar para cada uno de los componentes de las fases estipulados en el Decreto 943 de 2014, teniendo en cuenta los resultados arrojados en la encuesta MECI, diligenciada en el portal del Departamento Administrativo de la Función Pública, el pasado mes de febrero.

### Fase I

**Información y Comunicación:** Se expidió la Resolución 354 de 2014 en donde se establecen los mecanismos de coordinación al interior de la entidad para la implementación del MECI, se cuenta con la Resolución 728 de 2014, la cual establece la política de atención al usuario, se informó de manera oportuna a la ciudadanía y a las partes interesadas los resultados relevantes en cuanto a la Gestión de la Unidad, se participó en la rendición de cuentas del Sector Trabajo para mostrar los resultados de la vigencia 2014.

Para la actual vigencia, la entidad evidencia la incorporación dentro de su gestión, de canales y medios de comunicación interna y de divulgación como: Intranet, periódico semana virtual, correos diarios masivos, carteleras, comunidad virtual, entre otros.

**Modelo de Operación por Procesos:** Se viene trabajando fuertemente en toda la documentación del Sistema, partiendo de la adopción del mapa de procesos de la Unidad

**Planes, Programas y Proyectos:** Se han realizado todas las acciones pertinentes para la aprobación de los Proyectos de Inversión, así como su reformulación y respectivo seguimiento

**Indicadores de Gestión:** En el marco del Plan Nacional de Desarrollo, la unidad ha generado indicadores de gestión con los cuales se evidencia el aporte a las apuestas del Gobierno Nacional, principalmente en el componente de la movilidad social. Se verifica que los indicadores fueron socializados con el Ministerio del Trabajo y avalados por el DNP.

Se cuenta actualmente con indicadores asociados a los proyectos de inversión, para el segundo semestre de la vigencia 2015, teniendo en cuenta los avances que se tienen en la documentación del modelo de Operación por Procesos de la entidad, se formularan los indicadores de los Procesos.

### Fase II

**Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:** Se debe construir un documento con los principios y valores de la Unidad, así como un acto administrativo que lo apruebe y toda una estrategia de socialización para todos los niveles de la organización.

**Desarrollo del Talento Humano:** La entidad cuenta con el manual de funciones y competencias laborales, aprobado mediante la Resolución Interna 001 de 2013, ha organizado y formalizado el equipo MECI, así como la adopción del Modelo por medio de la Resolución 354 de 2014, cuenta con un programa de bienestar para el talento humano de la entidad.

### **Fase III y IV**

La entidad aún no ha iniciado la implementación de estas fases, en parte obedece a la vacancia del Asesor con funciones de Control Interno, que depende de la Dirección General de la entidad, y dentro de la planta no hay ningún perfil que pueda asumir estas responsabilidades.