



**Servicio  
de Empleo**

CIRCULAR EXTERNA No.

000007

**PARA: AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CONSTITUIDAS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, SENA Y AGENCIAS PÚBLICAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.**

**DE: DIRECCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.**

**ASUNTO: OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO, FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL NUEVO SERVICIO DE VENTANILLA DE SOLUCIONES PARA EL TRABAJO.**

**CIUDAD Y FECHA: 29 de abril de 2014.**

Con el fin de desplegar instrumentos para la promoción de servicios de vinculación de oferta y demanda de empleo, que incluyan estrategias para el fortalecimiento de la ruta de atención al ciudadano y que logren articular la oferta de los diferentes servicios que brinda el Estado, el Gobierno Nacional, por medio de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, ha creado la *Ventanilla de Soluciones para el Trabajo*, la cual es una estrategia de articulación e integración de programas públicos relacionados con temas de empleo y de generación de ingresos, del nivel local y nacional, ofrecido a usuarios con necesidades específicas para su inserción al mercado de trabajo.

Con este instrumento, se busca fortalecer la ruta de atención que ofrecen los Centros de Empleo para que el beneficiario acceda desde un mismo punto a la información y a los servicios ofrecidos por diferentes instituciones públicas asociados a fomentar la empleabilidad de los colombianos. Los servicios y programas se ofrecen de acuerdo con el contexto y la situación del beneficiario, con el fin, de ayudar a los trabajadores a mejorar su perfil laboral y a los empleadores a encontrar recurso humano más capacitado, con el propósito de aumentar la productividad laboral y la competitividad de las empresas.

En otras palabras, nos referimos a una apuesta que enfoca sus esfuerzos en el ciudadano, convirtiéndolos en prioridad para el Servicio Público de Empleo, en la que a través del fortalecimiento de nuestra ruta de atención, nos proponemos mejorar la experiencia de la población en edad de trabajar; es decir, mejorar la forma en la que el Estado ofrece servicios pertinentes, de calidad y gratuitos, que obedecen a sus particularidades y necesidades frente al mercado de trabajo y que benefician al ciudadano en la tarea de encontrar un trabajo de acuerdo a sus intereses y necesidades.

El objetivo de la *Ventanilla de Soluciones para el Trabajo* es direccionar y canalizar la población a programas que brinden soluciones integrales a barreras específicas que impiden iniciar una



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Unidad del Servicio Público de Empleo  
Carrera 69 No 25B - 44 Piso 3. Bogotá D.C., Colombia  
PBX: +57 1 756 0009  
[www.redempleo.gov.co](http://www.redempleo.gov.co)



ruta de gestión y colocación de empleo, poniendo a disposición de la población desempleada de corto y largo plazo, así como a las personas con necesidades específicas que presentan dificultad para ingresar al mercado laboral, una serie de programas y servicios que procuran brindar respuestas de manera rápida y efectiva, contribuyendo con el ingreso al mercado de trabajo, incluyendo servicios como: orientación ocupacional, formación complementaria y certificaciones de competencias laborales.

De esta manera, es importante que los operadores del servicio público de empleo tengan presente las obligaciones a las que en tal condición se encuentran sujetos y por lo tanto deben cumplir, y que para el caso que nos ocupa, tiene especial relevancia, entre otras, la siguiente:<sup>1</sup>

"a) Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a los usuarios del mismo;

(...)."

En ese orden, el literal h) del artículo 3 del Decreto 2852 de 2013, define el principio de Calidad como uno de los principios a los que debe estar sujeto el Servicio Público de Empleo, señalando que éste debe prestarse *"de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo"*.

Así las cosas, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo por virtud de la Ley 1636 de 2013 (Art. 26), como administradora del mismo y de su red de prestadores, teniendo como facultades la creación de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo, y debiendo:

"(..)

2. *Administrar el servicio público de empleo con miras a que se desarrolle con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y **calidad**.*

(...)

4. *Monitorear la prestación del servicio público de empleo **para constatar la calidad y el resultado obtenido de los servicios prestados por las agencias de colocación** y bolsas de empleo autorizadas, y hacer las recomendaciones de reglamentación al Ministerio del Trabajo, cuando a ello haya lugar.*

5. *Desarrollar instrumentos para la gestión y colocación de empleo.*

(..)

<sup>1</sup> Artículo 2521 Decreto 2852 de 2013.



**Servicio  
de Empleo**

8. Realizar **acciones de articulación y coordinación** entre entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes **para lograr una mejor prestación del servicio público de empleo.**

(..)

10. Asesorar y prestar asistencia técnica a las entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes **para lograr la mejor organización del servicio público de empleo.**<sup>2</sup>

Se permite esta Unidad, poner en su conocimiento, que el próximo primero (1º) de mayo, se realizará la apertura de la Ventanilla de Soluciones para el Trabajo, en las ciudades de Cali, Barranquilla, Bogotá y Medellín, debiendo los respectivos centros de empleo en donde se llevará a cabo el lanzamiento de la misma, tener en cuenta rigurosamente, los estándares de calidad que les fueron comunicados previamente por esta Unidad, atendiendo también las instrucciones impartidas en los manuales de prestación de este servicio, especialmente sobre el uso de la imagen del Servicio Público de Empleo y la adecuada y precisa señalización de la Ventanilla de Soluciones para el Trabajo, que permita orientar eficazmente al ciudadano.

Así mismo, se comunica que los Centros de Empleo distintos a los que realizarán la apertura de la Ventanilla de Soluciones para el Trabajo el 1º de mayo, deberán implementarla teniendo en cuenta las mismas condiciones, a más tardar el 30 de julio de 2014. Para esto, la Subdirección de Promoción estará a cargo de prestar la asistencia técnica que corresponde, suministrando toda la información necesaria para lograr la correcta implementación de este servicio.

Por último, con el fin de fijar lineamientos que desarrollen de manera precisa el cumplimiento de las funciones citadas anteriormente y en la tarea de asegurar que el Servicio Público de Empleo se preste bajo unos estándares de calidad que garanticen al usuario un servicio eficiente, esta Unidad ha diseñado y proveerá dichos lineamientos sobre la ruta de atención a todos los prestadores y las condiciones de la prestación de este servicio.

Por lo anterior, agradecemos la atención y puesta en marcha de las instrucciones que esta Unidad imparta y haya impartido al respecto.

Cordialmente,

  
**LUIS ERNESTO GÓMEZ LONDOÑO**  
Director General

Elaboró, aprobó y revisó: E/Medina, M/Peñaranda

<sup>2</sup> Artículo 3 Decreto 2521 de 2013.



**1.1. Objetivo y alcance del estudio**

El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar el nivel de cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de las viviendas de la ciudad de Yerevan.

El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan. El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan.

El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan. El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan.

El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan. El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan.

El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan. El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan.

**CONCLUSIÓN**  
El estudio concluye que el nivel de cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de las viviendas de la ciudad de Yerevan es bajo.

El estudio se realizó en el marco del proyecto de cooperación técnica entre el Ministerio de Educación y Ciencia de la República de Armenia y el Departamento de Energía de la Embajada de los Estados Unidos en Yerevan.

Yerevan, 15 de mayo de 2013