INFORME CUALITATIVO

OPERADOR	Kuepa
Contrato No.:	**723-2025**
Fecha de elaboración:	02/12/2025
Periodo de reporte:	16/07/2025 – 19/11/2025
Nombre de quien elabora:	Johana Casallas Loza
Documento de identidad:	52.750.358
Cargo:	Gerente STC, 2.0

El objetivo de este informe es presentar los aciertos, experiencias exitosas, retos, dificultades y oportunidades de mejora que se han generado durante la ejecución del período reportado en el marco del programa **Socios Talento Capital 2.0**. Lo anterior aportará al fortalecimiento de estrategias implementadas y lecciones aprendidas para futuros períodos.

Por lo anterior, es necesario que se dé respuesta a cada una de las preguntas que se mencionan a continuación:

INFORMACIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL PERIODO

1. ¿Qué estrategias se implementaron para la socialización y convocatoria a la población atendida, cómo se focalizaron las acciones para el grupo poblacional priorizado? Describa a continuación:

1) Estrategias de socialización y convocatoria, y focalización al grupo priorizado

Enfoque multicanal y progresivo para sostener el funnel operativo. Implementamos un mix de cinco canales pauta digital, bases de datos, ferias (zonales, institucionales y empresariales), referidos y convenios educativos para asegurar volumen, calidad y focalización territorial y poblacional. El diseño responde a la necesidad de sostener un funnel agregado del 96% para compensar pérdidas por verificación, registro, asistencia y avance en plataforma.

a) Pauta digital (redes y formularios web). Campañas segmentadas por localidad y

perfil demográfico (jóvenes y mujeres), con piezas audiovisuales, formularios de preinscripción y reglas de priorización para ingreso expedito al embudo. Permite escala diaria y redistribución rápida por territorio o segmento.

b) Bases de datos focalizadas. Activación de listados de aliados y de convocatorias previas, priorizando contactos ya perfilados. Se ejecutó depuración (teléfono, dirección, correo) para elevar la contactabilidad y reducir rebotes.

c) Ferias de empleo (zonales, institucionales y empresariales). Presencialidad para población no digitalizada y registro/verificación in situ. Se articularon alcaldías locales, entidades públicas, IES y empresas para acelerar captación, orientación y remisión.

d) Referidos. Ruta de referenciados desde participantes activos, egresados y red del operador; aprovecha confianza interpersonal para abrir nichos de difícil acceso con bajo costo de adquisición.

e) Convenios educativos. Alianzas con IES para difusión institucional (carteleras, mailings, ferias) y captación de estudiantes/egresados próximos a graduarse, incrementando afinidad ocupacional.

1) Focalización del grupo priorizado (criterios y territorialidad)

a) Criterios poblacionales: prioridad a jóvenes y mujeres en desempleo y/o vulnerabilidad; inclusión de población víctima vía ferias y rutas institucionales. Mensajería diferenciada por segmento demográfico para elevar pertinencia y tasa de respuesta.

b) Focalización territorial: calendarización por localidades objetivo (p. ej., Tunjuelito, Bosa, Kennedy) con ferias zonales y activaciones comunitarias, en coordinación con autoridades locales, para maximizar afluencia y disminuir barreras logísticas.

c) Articulación interinstitucional y empresarial: alianzas con universidades, ONG y empresas para integrar canales de entrada (convocatoria) con canales de salida (vacantes y procesos), facilitando remisión y continuidad de ruta.

d) Articulación con SDIS y SDDE para atender de manera presencial a JCO entregados en las casas de la Juventud con la posibilidad de llegar al territorio y ampliar la convocatoria para esta población.

2. ¿Qué estrategias se implementaron para la verificación de elegibilidad de la población objetivo? Describa a continuación:

A. Definición operativa y checklist de elegibilidad
- Matriz de criterios (quién sí / quién no): residencia en Bogotá, pertenencia a los grupos priorizados (jóvenes y mujeres), disponibilidad para la ruta, estado ocupacional y documentos mínimos.
- Checklist de evidencias aceptadas por criterio (p. ej., cédula, datos de contacto validados, soporte de residencia, confirmación de disponibilidad, consentimiento de datos).
- Guiones y macros para el equipo (preguntas cerradas y campos obligatorios en el CRM), reduciendo interpretaciones y errores.

B. Precertificación automática en el registro (filtro 1)
- Validaciones en el formulario: formato de cédula, celular, correo; bloqueo de campos vacíos; confirmación de localidad.
- Detección de duplicados (cédula+celular) y control de “registro previo”.
- Normalización de datos: listas cerradas para localidad/barrio y tipo de vía para mejorar la calidad de la dirección.
- Alertas tempranas: banderas de riesgo (dirección incompleta, datos inconsistentes) que enrutan a revisión prioritaria.

C. Verificación activa multicanal (filtro 2)
- Llamada de confirmación con script: identidad, disponibilidad horaria, motivación, punto de encuentro o preferencia de modalidad.
- Validación de residencia enfocada en el cuello de botella:
  - Solicitud de ubicación/pin por WhatsApp o punto de referencia (parque, estación, vía).
  - Evidencia liviana de residencia: foto de fachada con referencia, o recibo público reciente; en su defecto, auto declaración firmada.
- Corrección inmediata de datos: si cambió el barrio o la dirección, el agente actualiza y marca “validado en llamada”.

D. Verificación documental y de consistencia (filtro 3)
- Carga guiada de documentos (cédula al día; si aplica, soportes poblacionales).
- Revisión de coherencia entre formulario, llamada y evidencia (nombres, dirección, localidad, disponibilidad).
- Cola de calidad (segundo par de ojos) para casos grises y reglas de excepción documentadas.

E. Estaciones “in situ” en ferias y puntos móviles
- Puestos de verificación con checklist impreso y acceso al CRM.
- Corrección en sitio de direcciónes y teléfonos, y captura de evidencias con consentimiento.
- Turnos exprés para resolver pendientes (verificación y orientación inicial en una sola visita).

F. Gobierno de datos y trazabilidad
- Consentimiento informado (habeas data) y política de uso de información.
- Bitácora de acciones en CRM (quién verificó, cuándo, con qué evidencia) y repositorio de soportes.
- Perfiles de acceso y retención de datos conforme a lineamientos institucionales.

G. Gestión de casos no elegibles o incompletos
- Subsanación guiada (mensajes con checklist y plazo).
- Ruta alterna (referenciación a otra oferta) cuando el criterio no se cumple.
- Cierre con causal estandarizada para análisis de mejora.

3. ¿Qué estrategias se implementaron para el registro o actualización en Sistema de Información del SPE para la población atendida? Describa a continuación:

   Para el registro y la actualización de la población atendida en el Sistema de Información autorizado del SPE implementamos una ruta 100% digital y automatizada que integra todas las entradas del embudo (formularios web, bases depuradas, ferias, referidos y convenios) en un repositorio de staging con esquema homologado al SPE. Desde ese staging corre un motor de validación automática que aplica reglas de calidad y elegibilidad antes de sincronizar: verificación de unicidad por *número de documento + celular*, control de formatos (cédula, correo, teléfono), normalización de dirección con catálogos de localidad/barrio y tipo de vía, y consistencia entre datos capturados en registro, llamada de verificación y evidencias. Los registros que cumplen estándares pasan a sincronización asistida por conectores (API cuando aplica o plantillas de carga homologadas cuando el flujo del SPE lo requiere), con mapeo de campos y dominios al esquema oficial y gestión automática de acuses/IDs de recepción para trazabilidad; los que presentan errores quedan en una cola de subsanación con causales, plazos y responsable asignado. En terreno (ferias y puntos móviles) migramos a captura digital en tablets con formularios guiados, adjunto de soportes y consentimiento electrónico, evitando dobles digitaciones y pérdidas de información; el orquestador sincroniza en lotes programados (intra-día y fin de día) para mantener el TAT de registro <24 horas y el de actualización <48 horas, a la vez que deja bitácora de auditoría (quién, cuándo y

qué se modificó) y gestiona reintentos cuando el servicio del SPE no está disponible. Toda la operación se gobierna desde dashboards operativos (capacidad, TAT, tasa de error por campo, % de registros con dirección validada, estado de sincronización) y perfiles de acceso en el CRM para cumplir principios de minimización y seguridad de datos; además, se habilitaron playbooks y macros en el punto de captura para reducir variabilidad entre agentes. En conjunto, este diseño disminuye tiempos y errores operativos, elimina reprocesos, asegura trazabilidad extrema a extremo y garantiza la congruencia de cada actualización con la evidencia y el estado real del caso antes de su envío al Sistema de Información del SPE.

4. ¿Qué estrategias se implementaron para la orientación ocupacional de la población atendida? Describa a continuación:

   La orientación ocupacional se fundamenta en la Valoración del Riesgo de Desempleo, instrumento suministrado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a la Agencia de Empleo en calidad de operador. A partir de esta valoración, el orientador conduce una entrevista interactiva con el participante, guiada por un conjunto de preguntas diagnósticas que exploran experiencia, disponibilidad, barreras para la inserción, competencias técnicas y blandas. Cada respuesta se retroalimenta en tiempo real para transformar la sesión en un ejercicio de análisis de perfil y potenciación de fortalezas, con el propósito de cerrar brechas y definir un plan de servicios ajustado a las necesidades laborales (intermediación, formación, certificación de competencias, remisión a vacantes, acompañamiento psicosocial, entre otros).

   El proceso se ejecuta con un paso a paso sistemático alineado con los lineamientos del Servicio Público de Empleo y lo dispuesto en la Resolución 3229 de 2022: (i) preorientación y consentimiento informado, (ii) aplicación del instrumento de riesgo y del guión de preguntas, (iii) análisis de brechas frente a los perfiles demandados por el mercado, (iv) co-construcción del itinerario de empleabilidad con metas y compromisos verificables, (v) registro y trazabilidad en la plataforma (bitácora, evidencias y tareas asignadas) y (vi) seguimiento para verificar avances, resolver bloqueos y ajustar el itinerario cuando corresponda. Esta secuencia garantiza criterios homogéneos de calidad y una atención centrada en la persona.

   Para optimizar tiempos, disminuir errores operativos y digitalizar la experiencia, el flujo está sistematizado en el CRM mediante plantillas de notas, checklists de logro

por sesión, asignación automática de tareas (actualizar hoja de vida, postularse a vacantes, completar módulos formativos) y recordatorios multicanal. De esta forma se reduce la variabilidad entre orientadores, se asegura la trazabilidad extrema a estremo y se fortalece la toma de decisiones con información oportuna y consistente.

Adicionalmente, se desarrollan espacios grupales, con énfasis en mujeres y otros segmentos priorizados que incluyen ejercicios prácticos para identificar el perfil y las habilidades, mapear motores de búsqueda (portales, ferias, referidos), potenciar la hoja de vida (logros, palabras clave, adecuación a la oferta) y reforzar competencias transversales (comunicación, servicio, trabajo en equipo, autogestión). En estos espacios se explica con claridad la ruta de empleabilidad en la plataforma y la relevancia de la formación (sincrónica y asincrónica) para cerrar brechas detectadas y mejorar la empleabilidad efectiva.

Finalmente, con el fin de acelerar la transición al empleo de las mujeres participantes, se activaron dos alianzas con empresas del sector retail orientadas a la vinculación laboral en cargos operativos y de atención al cliente. Estas alianzas articulan la orientación con preparación para la entrevista, remisión a vacantes reales y retroalimentación posterior a la postulación, consolidando un ciclo de mejora continua entre diagnóstico, fortalecimiento de perfil y resultados de inserción.

5. Mencione la categorización obtenida de la aplicación del VRD (valoración de riesgo de desempleo) entre los riesgos alto, moderado y bajo respecto a la población atendida en el periodo:

Riesgo (VRD)	Jóvenes
Alto	**200**
Moderado	**145**
Bajo	**484**
Total	**829**

Nota: Es indispensable integrar el VRD al proceso de orientación. De lo contrario, se convierte en una encuesta meramente sistemática que no aporta al resultado del orientado y, por el contrario, puede ampliar los tiempos del proceso si no se ejecuta e interpreta adecuadamente.

6. ¿Qué estrategias se implementaron en la gestión empresarial para la apertura de

nuevas alianzas o vacantes, necesidades del mercado laboral para la población atendida? Describa a continuación:

Con base en el mapeo de demanda y el relacionamiento directo con empleadores, se aperturaron 142 vacantes, de las cuales son exclusivas para jóvenes, priorizando perfiles y condiciones acordes con la población atendida. Estas vacantes se articularon principalmente con empresas de los sectores retail y comunicaciones/ producción, garantizando cupos específicos para mujeres y asegurando la coherencia entre los perfiles requeridos y las competencias identificadas en la orientación.

Para ampliar el acceso y focalizar la búsqueda del público objetivo, se consolidaron alianzas con el DPS, las casas de la juventud, las alcaldías locales de Bogotá. Paralelamente, se realizaron ferias dirigidas a la población priorizada, integrando oferta y demanda: los empleadores presentaron sus necesidades en sitio y el equipo técnico facilitó registro, verificación, preselección y remisión, potenciando así los servicios de empleabilidad y acelerando los emparejamientos con vacantes reales.

Como táctica de cobertura territorial, se implementó una estrategia móvil para la prestación de servicios integrales en los puntos definidos por el convenio, tejiendo alianzas con líderes sociales en cada localidad para incrementar la asistencia efectiva. La convocatoria se activó mediante correo electrónico y mensajería instantánea, llamando a los participantes a jornadas presenciales con capacidad de atención de hasta 85 personas en el mismo día, lo que permitió, en una sola visita, validar perfiles, preparar para entrevista y derivar a vacantes.

Finalmente, se fortaleció el equipo de gestión empresarial para aumentar la cobertura y la efectividad: se conformó una coordinación, cinco gestores empresariales y un gestor de ferias/alianzas y eventos. Esta estructura habilitó la administración del banco de vacantes, la negociación de condiciones con empresas, la definición de acuerdos de nivel de servicio con tiempos de respuesta pactados con los empleadores, el seguimiento a postulaciones y la retroalimentación posterior a entrevistas, cerrando el ciclo entre captación de vacantes, preparación de candidatos y colocación laboral.

7. Detalle un análisis sobre las necesidades de mayor impacto en la población atendida, respecto a la identificación de barreras y servicio de mitigación a las mismas.

Durante el período, las necesidades de mayor impacto se concentraron en cuatro frentes:

(i) verificación de datos de residencia, (ii) sistematización oportuna en plataforma, (iii) asistencia y permanencia en formación (sincrónica y asincrónica) y (iv) conciliación tiempo, cuidado especialmente en mujeres que condiciona la disponibilidad para sesiones y entrevistas. En verificación, la barrera principal fue la desactualización de la dirección; se mitigó con validación en primera llamada, envío/recepción de pin de ubicación y evidencias livianas (foto de fachada o recibo), además del campo obligatorio de "fecha de última actualización" en el CRM. En sistematización, el cuello fue el desfase entre atención real y registro, resuelto con un flujo 100% digital: formularios guiados, normalización de campos, reglas de obligatoriedad y cargas intradía/fin de día con bitácora y control de reintentos, reduciendo reprocesos y errores. En formación, el no-show y el bajo avance asincrónico se mitigaron con recordatorios 24h/2h/10min, doble horario (mañana/noche), microcontenidos (8-12 min), tutorías breves, y mensajes automatizados para retomar donde se quedó. Finalmente, se fortalecieron acciones diferenciales para mujeres (horarios flexibles, sesiones grupales, preparación para entrevista, mapa de "motores de búsqueda", acompañamiento en elaboración de HV), apalancando vacantes exclusivas para mujeres y ferias dirigidas.

El VRD aplicado mostró predominio de riesgo moderado, seguido de bajo y alto, lo que orientó la priorización: para riesgo alto, intervención más intensiva (acompañamiento 1:1, apoyo en barreras críticas); para moderado, refuerzo en competencias transversales, búsqueda activa y regularidad en plataforma; para bajo, aceleración hacia remisión. Integrar el VRD a la orientación fue clave: su uso operativo evitó que se convirtiera en un trámite y, por el contrario, enlazó diagnóstico con decisiones (itinerario y servicios) reduciendo tiempos y abandonos.

8. De acuerdo con la gestión empresarial realizada, mencione los resultados obtenidos en términos de preselección y remisión efectiva de la población atendida.

En el periodo reportado se gestionó un total de 142 vacantes, logrando avances sostenidos en la preselección (cruce de perfil, verificación documental y validación de competencias) y la remisión efectiva de candidatos a procesos de selección de empresas de servicios, educación, servicios profesionales, industria y manufactura, finanzas y seguros, comercio en establecimientos, construcción, y tecnología y telecomunicaciones; este trabajo permitió presentar ternas ajustadas a los perfiles requeridos, acelerar tiempos de respuesta del empleador y mantener trazabilidad de cada postulación hasta la citación a entrevista o prueba técnica.

9. Describa las estrategias y mecanismos aplicados en el seguimiento a la remisión con

el fin de llevar trazabilidad del estado del atendido en sus procesos de selección con los potenciales empleadores.

El seguimiento se realizó en CRM con un flujo de estados: *Remitido → Recepcionado por empresa → En revisión → Citado a entrevista/prueba → En decisión → Aceptado/No aceptado/En espera*. Para cada remisión se adjuntó evidencia (fecha de envío, CV, perfil, enlace a oferta), se dejó responsable y fecha compromiso y se activaron recordatorios automáticos (24-48h) para actualización de estado. Con empleadores se acordaron tiempos de respuesta claros y un canal único (correo o tablero compartido) para devoluciones. A nivel de control, se gestionó un tablero semanal con indicadores: remisiones por empresa/sector, tiempo medio a primera respuesta, tasa de entrevistas programadas sobre remitidos y razones de no avance; las observaciones de los empleadores alimentan retroalimentación a orientación y formación para ajustes rápidos (palabras clave en HV, certificaciones, disponibilidad horaria). Este circuito cerró la trazabilidad desde el envío de hojas de vida hasta la decisión final.

Formación en habilidades técnicas:

Este apartado busca detallar las diferentes experiencias con las personas que participaron en la formación en cada uno de los cursos desarrollados en el marco del programa Socios Talento Capital.

1. Mencione las acciones llevadas a cabo en la planeación técnica de cada uno de los cursos ofrecidos o las adaptaciones que hayan sido necesarias para fortalecer o adaptar los mecanismos de enseñanza en el periodo de reporte.

La planeación académica se alineó íntegramente con el Manual Operativo, dejando definidas las metodologías, los contenidos y las evidencias tanto para la modalidad sincrónica como para la asincrónica dentro de la plataforma. Cada curso cuenta con su malla, objetivos de aprendizaje y criterios de evaluación documentados en el repositorio de contenidos para asegurar consistencia pedagógica y trazabilidad del progreso.

Para optimizar la adopción tecnológica y reducir barreras de uso, se produjeron videos tutoriales de manejo de la plataforma, complementados con acompañamiento en tiempo real por parte del equipo de gestores de monitoreo de formación. Este equipo explica el paquete especializado a las personas interesadas y a las direccionadas por orientación, y mantiene un enlace de reunión en vivo permanente para resolver dudas y preguntas al

instante. Además, se activó correspondencia de mensajería masiva y mensajería instantánea como canales de orientación operativa (accesos, recuperación de contraseña, rutas de ingreso a sesiones y módulos), lo que mejora el “time-to-start” y disminuye el abandono por fricción técnica.

Se habilitaron canales sincrónicos y asincrónicos diarios para permitir seguimiento, trazabilidad y gestión continua del avance formativo. En paralelo, se amplió el equipo de monitoreo a seis gestores documentales, con una coordinación y una persona analista de datos, fortaleciendo la capacidad para descongestionar cuellos de botella, validar evidencias, consolidar reportes y retroalimentar oportunamente a orientación y a gestión empresarial. Con esta estructura y los soportes pedagógicos y operativos descritos, la formación mantiene un estándar homogéneo de calidad, mejora la experiencia del participante y acelera los tiempos de cierre de cada ruta formativa.

2. Relacione los cursos desarrollados en el periodo, la modalidad ofrecida, las sesiones que involucra cada uno y la cantidad de participantes de cada sesión.

CURSO	MODALIDAD	NÚMERO SESIONES	FECHA INICIO	FECHA DE FIN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS	Virtual	4	23/07/25	26/11/2025	121
INTELIGENCIA ARTIFICIAL	Virtual	4	23/07/25	15/11/2025	21
MARKETING DIGITAL	Virtual	4	23/08/25	06/11/2025	41
SERVICIO AL CLIENTE	Virtual	4	23/07/25	22/11/2025	141

3. Resalte las características poblacionales de las personas que participaron en la formación en el período de reporte.

TIPO POBLACION	No.
BISEXUAL	7
GAY	3

4. Mencione las acciones diferenciales aplicadas para la formación de la población atendida e informe si ha sido necesario realizar algún ajuste metodológico que permita la atención efectiva de cada grupo poblacional.

Se aplicó enfoque diferencial y de género: lenguaje inclusivo, ejemplos situados en sectores con mayor demanda para mujeres (retail, servicios, contact center), doble horario, sesiones grabadas y tutorías personalizadas para quienes presentan brechas digitales. Se modularon evaluaciones por hitos cortos, material descargable para estudio offline y simulaciones de entrevista focalizadas. Donde fue pertinente, se reforzaron competencias transversales (comunicación, servicio, trabajo en equipo) y habilidades digitales básicas para la búsqueda efectiva.

5. Describa los retos encontrados dentro de la aplicación de los cursos formativos, la receptividad del enfoque en la formación en habilidades técnicas y los mecanismos de permanencia y conectividad de las personas que participaron en la formación.

Los principales retos de permanencia identificados en la población en formación son: brechas digitales (dificultad en el uso de la plataforma y gestión de accesos), conectividad inestable, disponibilidad horaria limitada, baja permanencia en rutas asincrónicas, contactabilidad escasa durante el ciclo formativo y deserción a mitad de proceso. Estas condiciones afectan el inicio oportuno, la asistencia sostenida y el cierre de módulos.

Para mitigar dichos retos se implementó un onboarding focalizado por grupos (selección y monitoreo específico para los casos con mayor riesgo), videotutoriales y guías de uso de la plataforma, una sala abierta de videoconferencia (Meet) desde las 7:00 horas en jornada laboral para soporte en tiempo real, y seguimientos dentro de las sesiones sincrónicas orientados a impulsar el avance de contenidos asincrónicos. Además, se realiza monitoreo diario del progreso, recordatorios de acceso (mensajería masiva e instantánea) y acompañamiento 1:1 para resolver bloqueos. Como incentivo a la finalización de la ruta, se activaron bonos al portador, vinculando la entrega al cumplimiento de hitos formativos.

Se observa una caída significativa en los procesos formativos de mujeres durante el periodo, se mantiene el esquema de seguimiento y recuperación con retroalimentación a sesiones, reprogramaciones flexibles y acompañamiento técnico-pedagógico para elevar la permanencia y el cierre de módulos.

6. Mencione las buenas prácticas o acciones implementadas que pueden considerarse experiencias exitosas en la ejecución de la formación desarrollada en el período.

- Alianzas con enfoque en barreras: Ampliación de convenios y contratos territoriales para priorizar a personas con mayores barreras de acceso al mercado laboral (cuidado, conectividad, brechas digitales, horarios), integrando identificación temprana y derivación ágil a apoyos y vacantes afines.

- Ventanilla de acompañamiento en tiempo real (desde las 8:00 a. m.): Monitoreo y soporte continuo en jornada hábil para resolver accesos,

contraseñas, navegación en plataforma y dudas operativas del paquete especializado, reduciendo la fricción de entrada y los tiempos muertos.

- Sesiones abiertas diarias: Apertura de espacios sincrónicos todos los días para cumplir las 5 horas sincrónicas y, en paralelo, acompañamiento activo para impulsar el avance en los módulos asincrónicos (micro-metas, recordatorios y reingreso guiado).

- Seguimiento articulado con orientación: Cierre de formación con verificación de evidencias y retroalimentación inmediata a orientación para activar hoja de vida, simulación de entrevista y remisión; esto evita quiebres entre formación y empleabilidad.

- Contactabilidad proactiva y trazable: Uso combinado de mensajería masiva e instantánea (recordatorios, enlaces de acceso, avisos de reprogramación) con bitácora en CRM, elevando la permanencia y disminuyendo la deserción a mitad de ruta.

- Incentivos a la finalización: Implementación de bonos al portador como estímulo al cierre completo de la ruta de formación, alineados a hitos verificables y comunicación clara de condiciones.

7. Describa las conclusiones y recomendaciones en términos de la formación y mecanismos de aprendizaje.

En el período evaluado, la efectividad de la formación depende en gran medida de la conectividad real (acceso, uso de plataforma y asistencia) y de la capacidad de acompañamiento oportuno. La Valoración del Riesgo de Desempleo integrada a la orientación permite priorizar apoyos y definir itinerarios, pero la transición orientación → formación presenta caídas naturales cercanas al 70%, por lo que la permanencia exige intervenciones tempranas y sostenidas. La combinación de sesiones sincrónicas con módulos asincrónicos mantiene el alcance y la flexibilidad, siempre que exista soporte inmediato para resolver barreras (brecha digital, horarios, contraseñas, navegación, dudas de contenido).

Recomendamos sostener un seguimiento continuo y constante para la conectividad a clases y la completitud en plataforma, con contacto en las primeras 24 horas y cierre de acciones en ≤ 48 horas (sin exceder 2 días, alineado a la ventana contractual). Este seguimiento debe operar en doble vía y en formato híbrido: (i) virtual mediante sala abierta

diaria, mensajería instantánea y recordatorios automáticos (24 h / 2 h / 10 min), y (ii) presencial/focal cuando el perfil o la localidad lo requiera (puntos móviles, ferias y tutorías de refuerzo). Mantener sesiones sincrónicas diarias para cumplir el mínimo exigido y, en paralelo, acompañamiento activo al avance asincrónico (micro-metas, desbloqueo técnico, navegación guiada) reduce el abandono por fricción.
Para elevar la culminación, se sugiere consolidar tres palancas: (1) pedagogía ágil con microcontenidos de 8–12 minutos y evaluaciones cortas; (2) soporte operativo con videos tutoriales, guías rápidas y "mesa de ayuda" desde las primeras horas hábiles; y (3) motivadores conductuales (recordatorios personalizados y incentivos a la finalización como bonos al portador ligados a hitos formativos). La gestión deberá reflejarse en un tablero semanal con trazabilidad por persona (asistencia, % de avance, tareas pendientes), alertas de riesgo y responsables asignados, retroalimentando a orientación y a gestión empresarial para ajustar mensajes, horarios y rutas.

En síntesis, la formación logra mejores resultados cuando el diagnóstico (VRD) informa el diseño del apoyo, el soporte es inmediato y multicanal, y la gestión de permanencia se ejecuta con tiempos máximos de respuesta de 48 horas. Este marco operativo reduce la ruptura entre orientación y formación, acota la deserción propia del tránsito (≈70%) y acelera el cumplimiento de metas de aprendizaje y empleabilidad.

Encuestas de seguimiento:

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la supervisión del contrato y de lo establecido en el Manual Operativo Versión 2 (aprobado el 7 de noviembre), el cual dispone que al finalizar la entrega de los servicios especializados de mitigación debe aplicarse la encuesta de satisfacción, se informa que se atendieron 18 personas y que, para estos casos, no se cuenta con la encuesta aplicada/impuesta en el momento de cierre (corte 7 de noviembre), debido a que el envío se gestionó mediante un proceso de sistematización/automatización en n8n, el cual generó reenvíos automáticos; por esta razón, algunos beneficiarios recibieron y diligenciaron la encuesta y/o la notificación asociada a la mitigación de bonos en fechas posteriores al 8 de noviembre. Se precisa que, al momento del cierre del proceso, no se contaba con la instrucción operativa formalizada conforme al manual recién aprobado para la emisión inmediata de estas encuestas, por lo cual las fechas posteriores obedecen a la automatización y no a una nueva prestación del servicio.

Cédulas de ciudadanía relacionadas (18):
1031808758, 1027521133, 1031421706, 1007403197, 1091884543, 1141514393,

1007654215, 1073527056, 1034657686, 1098406600, 1074809424, 1010001048, 1007103569, 1073515526, 1006124587, 1021923355, 1012453863, 1000120405.

Conclusiones

Relacione los comentarios adicionales que deban considerarse para mejorar la ejecución del programa en los diferentes servicios y mecanismos de atención a la población objetivo.

El encadenamiento VRD → orientación → formación → remisión redujo tiempos muertos y focalizó esfuerzos donde el impacto es mayor. 2) Los cuellos de verificación y sistematización mejoraron con la digitalización y reglas de calidad; sostener estos controles es esencial. 3) La gestión empresarial con vacantes exclusivas para jóvenes y ferias dirigidas aceleró preselecciones y remisiones; conviene ampliar el portafolio sectorial y mantener tiempos de respuesta pactados con empleadores. 4) En formación, el microlearning, la tutoría breve y la flexibilidad horaria demostraron ser críticos para la permanencia. 5) Recomendamos institucionalizar un tablero integral semanal (captación, verificación, orientación, formación, remisión) con responsables y fechas compromiso, para sostener el ritmo de cumplimiento