INFORME CUALITATIVO

OPERADOR	Kuepa
Contrato No.:	**723-2025**
Fecha de elaboración:	23/12/2025
Periodo de reporte:	14/11/2025 – 11/12/2025
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:

Enfoque multicanal y progresivo para sostener el funnel operativo. Durante el periodo del corte, se implementó un esquema combinado de cinco canales (pauta digital, bases de datos, ferias, referidos y convenios educativos) con el fin de asegurar volumen de registros, calidad de perfiles y focalización territorial/poblacional. Este diseño respondió a la necesidad de mantener un funnel agregado cercano al 96%, compensando pérdidas naturales del proceso asociadas a verificación, registro, asistencia y avance en plataforma. Adicionalmente, se focalizó la difusión de servicios y atenciones mediante punto presencial, la participación activa en ferias y el fortalecimiento de una estrategia de atención móvil, lo que permitió ampliar cobertura y reducir barreras de acceso en múltiples

localidades de Bogotá.

a) a) Pauta digital (redes y formularios web). Se ejecutaron campañas segmentadas por localidad y perfil demográfico, con énfasis en mujeres (y jóvenes cuando aplicó la ruta), utilizando piezas audiovisuales y formularios de preinscripción. Se aplicaron reglas de priorización para facilitar el ingreso expedito al embudo y se realizó ajuste continuo para redistribuir esfuerzos según comportamiento por territorio/segmento.

b) b) Bases de datos focalizadas. Activación de listados provenientes de aliados y convocatorias previas, priorizando contactos ya perfilados para el programa. Se adelantó depuración de datos (teléfono, dirección, correo y consistencia de información) para elevar la contactabilidad, disminuir rebotes y optimizar el tiempo operativo del equipo.

c) c) Ferias de empleo (zonales, institucionales y empresariales). La presencialidad fue un mecanismo clave para población con menor acceso digital, permitiendo socialización directa, registro y verificación in situ. Se articularon espacios con alcaldías locales, entidades públicas, IES y empresas, acelerando captación, orientación, caracterización y remisión. Esta estrategia se complementó con el punto presencial de atención como escenario permanente de información y vinculación.

d) d) Referidos. Implementación de una ruta de referenciación desde participantes activas, egresadas y red del operador, apalancando la confianza interpersonal para llegar a nichos de difícil acceso, con un costo de adquisición eficiente y mayores tasas de respuesta.

e) e) Convenios educativos. Alianzas con IES para difusión institucional (carteleras, correos masivos, activaciones y ferias), orientadas a captar estudiantes y egresadas próximas a graduarse, incrementando la afinidad ocupacional y facilitando tránsito a oportunidades de empleabilidad.

Focalización del grupo priorizado (criterios y territorialidad)

f) Criterios poblacionales. Se prioriza población mujer en situación de desempleo y/o vulnerabilidad, reforzando mensajes diferenciados por segmento para aumentar pertinencia y tasa de respuesta. Cuando aplicó el componente poblacional del programa, se integró población víctima mediante ferias y rutas

institucionales, garantizando acceso sin barreras.

g) Focalización territorial. Se realizó calendario acciones por localidades objetivo y se fortaleció una estrategia de atención móvil, que permitió cubrir un mayor número de localidades en Bogotá, acercando la oferta al territorio y reduciendo costos de desplazamiento, tiempos de espera y barreras logísticas para la participación.

h) Articulación interinstitucional y empresarial. Se consolidaron alianzas con universidades, organizaciones y empresas, integrando canales de entrada (convocatoria y registro) con canales de salida (vacantes y procesos de selección), facilitando la remisión y la continuidad en la ruta del programa.

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

- Para la verificación de elegibilidad de la población objetivo se implementó un proceso integral de pre-elegibilidad y verificación, diseñado para asegurar calidad y trazabilidad antes del paso a orientación. Este proceso se desarrolló tanto en espacios virtuales (registro, llamadas, WhatsApp y validaciones remotas) como en espacios presenciales (ferias, puntos fijos y atención móvil), con un enfoque de continuidad en tiempo real. Desde la convocatoria, la comunicación con las participantes se estructuró partiendo de los requisitos de elegibilidad del programa, con el fin de reducir registros no pertinentes, optimizar tiempos operativos y mejorar la pertinencia del embudo desde el origen.

- En lugar de trabajar con un “checklist” aislado, se consolidó un esquema de monitoreo de cumplimiento documental y validación de requisitos, mediante procedimientos estandarizados y verificación escalonada. La elegibilidad se evaluó sobre criterios operativos como residencia en Bogotá, pertenencia al grupo priorizado (mujeres), estado ocupacional y disponibilidad para transitar la ruta, además de contar con información mínima completa y verificable para habilitar el avance. La verificación se soportó en guías operativas y campos obligatorios en el sistema de registro, lo que permitió homogeneizar criterios, reducir interpretaciones y asegurar consistencia entre lo reportado por la participante y la evidencia consignada.

- Como primer filtro, en el registro se aplicaron validaciones automáticas de integridad y consistencia, orientadas a elevar la calidad del dato: control de formato (cédula, celular y correo), obligatoriedad de campos críticos, confirmación de localidad y normalización de variables (listas cerradas) para disminuir errores en direcciones y segmentación territorial. En paralelo, se ejerció control de duplicidad y de registros previos, con el propósito de evitar reprocesos y concentrar recursos de verificación en casos realmente nuevos o priorizados. Cuando se identificaban inconsistencias o campos incompletos, se activaba una priorización para revisión y contacto, evitando que el caso avanzara sin depuración.

- Como segundo filtro, se ejecutó una verificación activa multicanal, principalmente mediante contacto telefónico y mensajería (WhatsApp), siguiendo un guion estandarizado para confirmar identidad, disponibilidad real, datos de contacto y condiciones básicas para el ingreso a ruta. Dado que uno de los cuellos de botella recurrentes se relaciona con la residencia y la precisión de ubicación, se fortaleció la validación de residencia con mecanismos prácticos y de fácil captura: confirmación de barrio/localidad, referencias del entorno y, cuando se requería, soportes ligeros o verificación presencial, garantizando siempre el tratamiento adecuado de datos personales.

- Como tercer filtro, se adelantó una verificación documental y de consistencia, verificando coherencia entre registro, contacto y soportes aportados, especialmente en variables críticas (nombres, documento, dirección/localidad y disponibilidad). Los casos que generaban duda o presentaban alertas pasaban por una revisión adicional de control de calidad. Este control no operó como una lista de chequeo puntual, sino como un mecanismo de aseguramiento y seguimiento continuo que permitió estandarizar decisiones, documentar excepciones y fortalecer la confiabilidad de los registros que avanzaban a orientación.

- En los escenarios presenciales (ferias, puntos fijos y atención móvil) se implementaron estaciones de verificación en sitio, donde se realizaba depuración y corrección inmediata de datos, validación de requisitos y levantamiento de soportes cuando aplicaba, con consentimiento informado. Estas estaciones permitieron resolver pendientes de manera ágil, integrando en una misma interacción la confirmación de elegibilidad y la orientación inicial, reduciendo barreras de conectividad y mejorando la experiencia para mujeres con menor acceso digital.

- Adicionalmente, se fortaleció el gobierno de datos y la trazabilidad del proceso

mediante el registro sistemático de acciones: quién realiza la verificación, cuándo se ejecuta, por qué canal y bajo qué evidencia o confirmación. Se gestionó el consentimiento informado (habeas data) y se establecieron pautas de acceso y resguardo de información, lo que facilitó seguimiento, auditoría y consistencia del repositorio de soportes.

- Finalmente, para los casos no elegibles o incompletos se aplicó un esquema de subsanación guiada, con comunicaciones claras sobre requisitos y plazos para completar información, evitando pérdidas innecesarias por fallas corregibles. Cuando la participante no cumplía criterios de elegibilidad, se cerraba el caso con causal estandarizada para análisis de mejora y, cuando era pertinente, se activaba una ruta de orientación hacia alternativas u otras ofertas disponibles.

- Como elemento transversal, el área operó con estandarización de metas individuales y grupales, acompañadas por un monitor de calidad, y con un proceso diario de verificación, que permitió dar continuidad operativa en tiempo real, controlar rezagos, asegurar cumplimiento del estándar y sostener el avance del lote hacía orientación con registros elegibles y consistentes.

  Nota: En atención a las solicitudes, observaciones y sugerencias relacionadas con la validación de firmas de la declaración juramentada a través del proveedor Vea Firma, y con ocasión de la reunión técnica sostenida en el marco de la auditoría interna realizada por el operador Kuepa, se identificó que la imposibilidad de realizar ajustes posteriores en los campos de dicho documento ha generado una caída aproximada del 73 % de la población, tanto de participantes ya listos para hito de pago como de aquellos en ruta de atención. Esta situación obedece a que el diligenciamiento de la declaración juramentada se realiza inicialmente mediante campos abiertos autogestionados por el participante, los cuales posteriormente son procesados por el operador de Vea Firma a través del CRM automatizado; sin embargo, se evidencian inconsistencias derivadas de campos incompletos, errores de diligenciamiento por parte del beneficiario o fallas en la captura automatizada de la información, lo que impide la generación del documento con los estándares de calidad requeridos. Dado que no es posible efectuar correcciones sobre el documento ya generado, se hace necesario recontactar al participante para reiniciar el proceso de registro y firma desde cero, ya sea nuevamente por plataforma o mediante firma simple o manuscrita, conforme a lo autorizado en el Manual Operativo, generando un impacto operativo significativo y alertas relevantes frente al cumplimiento de los tiempos de ejecución proyectados desde la gerencia del proyecto. En este sentido, se deja trazabilidad de la asistencia

técnica brindada en mesas técnicas y espacios de articulación, y se considera indispensable que este hallazgo quede consignado en el informe cualitativo, con el fin de que se evalúen e implementen ajustes razonables de carácter técnico, jurídico y operativo que permitan subsanar este cuello de botella dentro de la operación del programa Socios Talento Capital.

De manera complementaria a lo anteriormente expuesto, se deja constancia de que se procede a realizar un nuevo reporte del hito de pago N.° 3, toda vez que 36 personas no pueden ser subsanadas en el proceso de declaración juramentada, lo que impide su inclusión en dicho hito. En consecuencia, para la elaboración de este nuevo reporte del hito de pago N.° 3, se toman personas correspondientes al hito de pago N.° 4 con el fin de realizar los reemplazos necesarios, conformando un total de 211 personas atendidas y verificadas como universo válido para el reporte. Adicionalmente, se identifican 67 declaraciones juramentadas corregidas que debían ser cargadas y validadas por la Secretaría; sin embargo, estas presentan campos incompletos en el operador Vea Firma, razón por la cual se decide no reportarlas, situación que continúa generando impases en la entrega de productos y afectaciones en los tiempos preestablecidos para la ejecución del proyecto.

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 actualización de la población atendida en el Sistema de Información autorizado del SPE, se consolidó una ruta digital estandarizada, del SIS al el sistema autorizado, Kuepa Empleo, en la cual el registro se concibe como un proceso integrado al embudo (convocatoria–verificación–orientación) y no como una tarea aislada. En este sentido, se automatizó el proceso de SIS a Kuepa Empleo para que, desde el momento en que un caso avance a verificación y posteriormente a orientación, se garantice la completitud, consistencia y calidad del dato antes de su incorporación o actualización en el sistema.

Operativamente, se integraron las distintas entradas del embudo (formularios web, bases depuradas, ferias, referidos y convenios) en flujos de captura y alistamiento que permiten alimentar el sistema con información homologada, reduciendo reprocesos y dobles digitaciones. A partir de allí, se implementaron mecanismos de control de calidad previos al registro/actualización, incluyendo validación de unicidad (documento y datos de

contacto), control de formatos (cédula, correo, teléfono), normalización de variables de ubicación (localidad y dirección) y consistencia entre la información declarada, la validada por el equipo y el estado real del caso. Los registros con novedades o inconsistencias no avanzan automáticamente, sino que se enrutan a subsanación bajo causal definida y responsable asignado, lo cual asegura que los casos que ingresan o se actualizan en SIS a Kuepa Empleo correspondan a participantes efectivamente habilitadas para la ruta.

Como parte del aseguramiento, se fortaleció la articulación entre los equipos de verificación y orientación, de manera que el registro y/o actualización se convierta en un resultado natural del acompañamiento: en verificación se asegura el dato mínimo correcto y en orientación se completa la información necesaria para que el perfil quede actualizado y útil dentro del SPE. Esto permitió elevar la calidad del registro final, disminuir errores de captura y asegurar que la información registrada sea funcional para la empleabilidad (perfil ocupacional, datos de contacto efectivos y variables clave para la intermediación).

Adicionalmente, con el fin de promover el uso activo del sistema no solo como requisito de registro, sino como herramienta de empleabilidad, se desarrollaron apoyos audiovisuales (materiales guía y piezas explicativas) dirigidos a buscadores de empleo y potenciales empleadores, orientados a facilitar la navegación, el diligenciamiento de información, la actualización del perfil y la interacción con las funcionalidades del sistema. Esta estrategia buscó aumentar la apropiación digital, reducir barreras de uso y fortalecer la permanencia y actualización voluntaria dentro de SIS a Kuepa Empleo, contribuyendo a que el registro/actualización sea sostenible en el tiempo y no dependa exclusivamente del acompañamiento operativo.

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

La **orientación ocupacional** del lote GRUPO 1 de mujeres se fundamentó en la **Valoración del Riesgo de Desempleo (VRD)**, instrumento suministrado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a la Agencia de Empleo en calidad de operador. Con base en esta valoración, el equipo de orientación desarrolló una entrevista diagnóstica y formativa, en la que se exploran experiencia, disponibilidad, barreras de inserción, competencias técnicas y transversales, para convertir la sesión en un ejercicio práctico de reconocimiento de fortalezas, identificación de brechas y definición de un plan de servicios ajustado a necesidades reales (intermediación, formación, certificación de competencias, remisión a vacantes, acompañamiento psicosocial, entre otros).

El proceso se ejecutó con un **paso a paso sistemático**, alineado con lineamientos del Servicio Público de Empleo y la Resolución 3229 de 2022: (i) preorientación y consentimiento informado, (ii) aplicación del instrumento VRD y guion de preguntas, (iii) análisis de brechas frente a 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. Esta secuencia garantizó criterios homogéneos de calidad, atención centrada en la persona y continuidad en la ruta.

Para ampliar el impacto y optimizar los tiempos operativos, se iniciaron procesos de orientación presencial de manera grupal, lo que permitió atender simultáneamente a varias participantes en espacios estructurados, fortalecer el entendimiento de la ruta y acelerar la transición hacia acciones concretas (actualización de perfil, identificación de vacantes, postulación y planes de mejora). Estos espacios grupales se orientaron especialmente a mujeres y otros segmentos priorizados, e incluyeron ejercicios prácticos para mapear motores de búsqueda (portales, ferias, referidos), fortalecer hoja de vida (logros, palabras clave y adecuación a ofertas) y reforzar competencias transversales necesarias para el mercado laboral.

De forma complementaria, se desarrollaron herramientas audiovisuales (principalmente videos explicativos y guías prácticas) diseñadas para reforzar las funciones trabajadas en orientación socio-ocupacional. Estos apoyos permitieron que las participantes pudieran, de manera autónoma y posterior a la sesión, identificar habilidades, reconocer aspectos a mejorar, fortalecer su perfil ocupacional, revisar vacantes, aplicar estrategias efectivas de búsqueda de empleo y utilizar de manera más eficiente Kuepa Empleo, como sistema autorizado por el Servicio Público de Empleo. En la práctica, estos recursos redujeron barreras de apropiación digital y facilitaron que la orientación trascendiera el espacio puntual de atención, promoviendo un uso activo y sostenido de la plataforma.

Adicionalmente, se implementó una mejora metodológica para elevar la comprensión del instrumento: se ajustaron las preguntas del VRD a un lenguaje sencillo y concreto, sin perder el sentido técnico, con el fin de facilitar entendimientos razonables en participantes con distintos niveles de escolaridad y familiaridad con términos ocupacionales. Este ajuste favoreció respuestas más precisas, redujo interpretaciones erróneas y permitió aplicar el instrumento de forma más cercana al contexto real y al lenguaje cotidiano de las buscadoras de empleo, mejorando la calidad diagnóstica y la pertinencia del itinerario resultante.

En términos de aseguramiento de calidad, se reforzó el equipo de orientación incorporando personal adicional que permitió implementar un esquema de revisión de

calidad sobre los registros y soportes. Se estructuró un área de monitoreo encargada de verificar que la información quedará en cadena, congruente y coherente con las evidencias y entregables, fortaleciendo la trazabilidad de cada caso. Asimismo, se realizaron auditorías del proceso de orientación por parte de coordinación y gerencia, orientadas a validar oportunidades de mejora, emitir lineamientos correctivos y generar espacios de fortalecimiento que han permitido profundizar aspectos clave como la reconversión del perfil laboral, el entendimiento del perfil frente a demandas del mercado y la consistencia técnica del itinerario de empleabilidad.

Finalmente, se continuó con la sistematización del flujo en el CRM mediante plantillas estandarizadas de notas, criterios homogéneos de registro, asignación de tareas y recordatorios multicanal, lo cual disminuyó variabilidad entre orientadores, fortaleció la trazabilidad extremo a extremo y aseguró que cada remisión o acción posterior (vacantes, formación, seguimiento) respondiera a un diagnóstico consistente y verificable.

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)	Mujeres
Alto	**257**
Moderado	**364**
Bajo	**235**
Total	**856**

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:

La gestión empresarial se desarrolló a partir de un ejercicio continuo de mapeo de demanda, análisis de necesidades del mercado laboral y relacionamiento directo con empleadores, lo que permitió aperturar 37 vacantes, que en conjunto representan 761 puestos de trabajo exclusivos para mujeres, priorizando perfiles y condiciones acordes con la población atendida. Estas oportunidades se articularon principalmente con empresas de los sectores retail y comunicaciones/reproducción, garantizando cupos específicos para mujeres y asegurando la coherencia entre los perfiles requeridos y las competencias identificadas en la orientación, lo que facilitó remisiones con mayor probabilidad de emparejamiento efectivo.

Para aumentar la efectividad del componente, se segmentó el equipo de gestión empresarial, especializando la intervención hacia el empresariado y focalizando la prospección en sectores de alta demanda según la temporalidad y las características de la población atendida (mujeres). Esta segmentación permitió ajustar el discurso de relacionamiento, proponer perfiles más pertinentes y acelerar la negociación de vacantes con enfoque de inclusión, cuidando variables críticas para la vinculación de mujeres como turnos, ubicación, requisitos y condiciones de acceso.

En paralelo, se consolidaron alianzas estratégicas con entidades y actores clave para ampliar cobertura y fortalecer la focalización del público objetivo, incluyendo el DPS, la Secretaría de la Mujer, alcaldías locales de Bogotá y la Fundación Mujer. Estas alianzas facilitaron el acceso a redes institucionales y comunitarias, mejorando el alcance territorial y fortaleciendo la captación de mujeres con mayores barreras de acceso. Adicionalmente, se realizaron ferias dirigidas a la población priorizada, integrando oferta y demanda en un mismo espacio: los empleadores presentaron sus necesidades en sitio y el equipo técnico facilitó registro, verificación, preselección y remisión, potenciando 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, citando a jornadas presenciales con capacidad de atención de hasta 85 personas por día, lo que permitió, en una sola visita, validar perfiles, fortalecer preparación para entrevista y derivar a vacantes, reduciendo barreras logísticas y mejorando el acceso efectivo para mujeres.

Finalmente, se fortaleció el componente a través de una estructura operativa que aumentó la cobertura y la efectividad del ciclo de colocación: 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 candidatas y colocación laboral.

Durante el mes vigente, se realizó además una reevaluación de metas y estrategias de gestión empresarial, ajustando la priorización sectorial, la prospección y el seguimiento con empleadores, con el fin de incrementar la conversión de remisiones a entrevistas y de entrevistas a vinculaciones, manteniendo un enfoque de pertinencia ocupacional y oportunidades efectivas para mujeres.

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 analizado, las necesidades de mayor impacto en la población atendida se concentraron en cuatro frentes operativos y sociales: (i) verificación de datos de residencia, (ii) sistematización oportuna en plataforma, (iii) asistencia y permanencia en formación (sincrónica y asincrónica) y (iv) conciliación de tiempo y responsabilidades de cuidado, especialmente en mujeres, lo cual condiciona la disponibilidad para sesiones, orientación y entrevistas. A estas se sumaron barreras estructurales de alta incidencia: la presión por asegurar el **mínimo vital** para el sustento de la canasta familiar y el **desconocimiento de métodos efectivos de búsqueda de empleo**, de estrategias para potenciar el perfil mediante formación, y de la gestión adecuada en procesos de selección.

En verificación, la barrera principal se evidenció en la **desactualización o inconsistencia de la dirección y datos de residencia**, lo que dificultó confirmar elegibilidad territorial y mantener trazabilidad. Esta situación se mitigó con validación desde la primera llamada, uso de mensajería para envío/recepción de pin de ubicación y recolección de evidencias livianas cuando aplicaba (referencias del entorno, foto de fachada o recibo público reciente), junto con la actualización inmediata del dato en el CRM y el control interno de consistencia para reducir reprocesos. La disponibilidad limitada por trabajo informal o actividades de sustento diario incrementó esta barrera, ya que muchas mujeres priorizan la generación inmediata de ingresos y postergan la actualización de información o el envío de soportes, lo que exigió estrategias de contacto más flexibles y de resolución rápida en un solo punto de interacción.

En sistematización, el cuello de botella estuvo en el **desfase entre la atención real y el registro/actualización en plataforma**, lo cual afecta la oportunidad del seguimiento y la capacidad de remisión ágil a servicios y vacantes. Para mitigar, se consolidó un flujo digital de captura y normalización con campos obligatorios, reglas de calidad, control de duplicidad y cargas intradía/fin de día, de forma que la información quedara alineada con lo atendido y con trazabilidad clara. Esta mejora redujo errores de digitación, disminuyó reprocesos y permitió que los equipos trabajaran con información vigente para orientar y remitir con mayor precisión.

En formación, las barreras más frecuentes se expresaron en **no asistencia a sesiones sincrónicas**, baja permanencia y bajo avance en contenidos asincrónicos. La causa no fue únicamente la conectividad: predominó la tensión entre formación y **urgencia económica (mínimo vital)**, además de tiempos de cuidado y cargas domésticas. Para mitigar estas barreras se reforzó la estrategia de recordatorios (24h/2h/10min), se ofrecieron horarios alternos (mañana/noche), se trabajó con microcontenidos de corta duración (8–12 minutos) para facilitar continuidad, y se implementaron acompañamientos breves (tutorías y mensajes automatizados) orientados a retomar el proceso desde el punto de avance en el que la participante quedó.

Un cuarto frente crítico fue la conciliación de tiempo y cuidado, particularmente en mujeres jefas de hogar o cuidadoras, donde la disponibilidad para orientación, formación y entrevistas se ve condicionada por responsabilidades no remuneradas. En respuesta, se fortalecieron acciones diferenciales: mayor flexibilidad horaria, espacios grupales presenciales para ampliar cobertura en menos tiempo, preparación para entrevista y acompañamiento en hoja de vida, además de una articulación más directa con vacantes y ferias dirigidas a mujeres, lo cual reduce el tiempo entre preparación y oportunidad real de vinculación.

De manera transversal, se evidenció como barrera de alto impacto el **desconocimiento de métodos y "motores" de búsqueda de empleo**, así como la limitada comprensión sobre cómo potenciar el perfil ocupacional mediante formación pertinente. Muchas participantes no contaban con estrategias claras para identificar vacantes adecuadas, adaptar hoja de vida a las ofertas, usar palabras clave, postularse de forma consistente o hacer seguimiento a aplicaciones. Asimismo, se identificó desconocimiento frente a la **gestión en procesos de selección** (preparación de entrevista, presentación personal, narrativa de experiencia, manejo de pruebas, tiempos y respuestas), lo que afecta la conversión de remisiones en contrataciones. Estas brechas se mitigaron integrando en orientación ejercicios prácticos, herramientas audiovisuales, guías de uso de plataforma, entrenamiento aplicado para entrevistas y tareas verificables de búsqueda activa,

reforzando la autonomía y la probabilidad de éxito en procesos reales.

Finalmente, la aplicación del VRD mostró predominio de riesgo moderado, seguido de bajo y alto, lo que permitió focalizar los esfuerzos de mitigación: en riesgo alto se priorizó intervención más intensiva (acompañamiento 1:1 y resolución de barreras críticas); en riesgo moderado se reforzó la regularidad en plataforma, búsqueda activa y competencias transversales; y en riesgo bajo se aceleró la remisión a vacantes. Integrar el VRD a la orientación fue clave para que no operara como un trámite, sino como un insumo operativo que enlaza diagnóstico con decisiones (itinerario y servicios), reduciendo tiempos, abandonos y mejorando la pertinencia de las acciones de mitigación frente a las barreras reales de las mujeres atendidas.

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

De acuerdo con la gestión empresarial realizada, los resultados obtenidos en términos de preselección y remisión efectiva evidencian un fortalecimiento del ciclo entre identificación de demanda, preparación de perfiles y vinculación a oportunidades. La decisión de ampliar y segmentar el equipo, junto con el ajuste de enfoque y el planteamiento de nuevas metas operativas, permitió consolidar una gestión empresarial más robusta y dirigida, que se tradujo en la capacidad de remitir en menor tiempo y con mayor pertinencia a las mujeres hacia vacantes alineadas con su interés y perfil ocupacional, reduciendo reprocesos y aumentando la efectividad de los emparejamientos.

En este marco, la preselección se potenció mediante criterios más claros de pertinencia ocupacional (experiencia, disponibilidad, ubicación y competencias), permitiendo filtrar y priorizar candidatas con mayores probabilidades de avance en procesos de selección. Esto mejoró la calidad de las remisiones y optimizó la respuesta a los requerimientos del empresariado, especialmente en sectores de alta demanda, incrementando la oportunidad de participación de las mujeres en vacantes reales y activas.

Un factor determinante para el cumplimiento de estos resultados fue el fortalecimiento de la comunicación y articulación entre las áreas de orientación y gestión empresarial, lo cual aseguró que los perfiles remitidos respondieron a un diagnóstico previo y a un itinerario de empleabilidad coherente. Esta coordinación permitió compartir información en tiempo real sobre disponibilidad, barreras identificadas, nivel de ajuste al perfil y acciones de preparación (hoja de vida, entrevista, competencias), generando remisiones más

consistentes y oportunas. En consecuencia, se redujeron tiempos de respuesta, se incrementó la pertinencia de las postulaciones y se avanzó en el cumplimiento de los objetivos del componente, consolidando un flujo operativo más eficiente desde la orientación hacia la remisión efectiva.

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.

Para el **seguimiento a la remisión** y la trazabilidad del estado de la población atendida en procesos de selección con potenciales empleadores, se implementaron estrategias y mecanismos orientados a asegurar continuidad, oportunidad y control del avance de cada caso desde el momento de la postulación hasta la definición del resultado (avance, descartado o vinculado). El seguimiento se gestionó con registro sistemático de hitos, actualización de estados y comunicación permanente con empresas y participantes, de forma que la información quedara disponible para toma de decisiones y ajustes en la ruta de empleabilidad.

Un elemento clave fue que, al **subdividir los gestores empresariales por sectores y por población**, se habilitó una gestión más especializada y cercana al empresariado. Esta segmentación permitió comprender mejor los perfiles requeridos y las dinámicas de contratación de cada sector, sostener relacionamiento continuo con los mismos empleadores y asegurar una **respuesta más oportuna** frente a requerimientos, cambios en condiciones, cierres de vacantes o ajustes de perfil. En consecuencia, el seguimiento dejó de ser reactivo y pasó a ser preventivo, anticipando necesidades y resolviendo cuellos de botella con mayor rapidez.

En la práctica, el seguimiento se soportó en un esquema de **trazabilidad por etapas**, registrando de manera ordenada y verificable el tránsito del caso por el proceso de selección: remisión realizada, confirmación de recepción por parte del empleador, citación a entrevista, asistencia, resultado de entrevista, pruebas o filtros adicionales cuando aplican, decisión final y, de ser el caso, condiciones de vinculación. Cada hito se documentó en el sistema de gestión (CRM/plataforma), con responsables asignados, fechas, evidencias de contacto y observaciones relevantes, lo que permitió seguimiento activo y control de tiempos de respuesta.

De forma complementaria, se fortalecieron canales de comunicación con el empresariado y las participantes para asegurar actualización permanente del estado. Con los empleadores se mantuvo un contacto directo y frecuente, facilitado por la especialización sectorial del gestor, lo que permitió obtener retroalimentación oportuna sobre el avance de las candidatas y reducir tiempos muertos entre etapas. Con las mujeres remitidas se activaron mensajes y contactos de confirmación para verificar recepción de citaciones, preparación y asistencia, e identificar barreras de último minuto (tiempo, transporte, cuidado, documentación) para intervenir de manera preventiva y evitar deserción en la fase de selección.

Finalmente, el seguimiento se integró con orientación para fortalecer la calidad del proceso: cuando se identificaban novedades en entrevistas o rechazos reiterados, se retroalimentan el caso para ajustar hoja de vida, discurso de entrevista, disponibilidad u otros elementos del perfil, y se redefinió la estrategia de postulación. Esto permitió mantener una trazabilidad completa del ciclo, asegurar continuidad en la ruta y mejorar la pertinencia de futuras remisiones, consolidando una gestión empresarial más efectiva y alineada con las necesidades reales del mercado y de la población de mujeres atendidas.

1. 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	13/09/25	10/12/2025	173
IA	Virtual	4	19/08/25	21/11/2025	22
MARKETING DIGITAL	Virtual	4	13/09/25	9/12/2025	23
SERVICIO AL CLIENTE	Virtual	4	17/08/25	11/12/2025	228

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

TIPO POBLACION	No.
AFRODESCENDIENTE / NEGRA	18
INDIGENA	10
AUDITIVA	2
INTELECTUAL	2
FISICA	5
PSICOSOCIAL	2
VISUAL	4
SORDOCEGUERA	1
MÚLTIPLE	1
BISEXUAL	2
LESBIANA	6
OTRA ORIENTACIÓN	4
CUIDADOR(A) DE NIÑOS(AS)	211
CUIDADOR(A) DE PERSONAS MAYORES	48
CUIDADOR(A) DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3
CUIDADOR(A) MÚLTIPLES TIPOS DE CUIDADO	22
PERSONA REINTEGRADA	1
PERSONA REINCORPORADA	1
PERSONA DESMOVILIZADA	1
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	36
VÍCTIMA EN VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	46
POBLACIÓN ICBF	3
MIGRANTE	24
VETERANO	4
MADRE CABEZA DE HOGAR	290
JOVEN NINI	38
JÓVENES PRIMER EMPLEO	89
CERTIFICADO POBLACIONAL	6

3. 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.

4. 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), videos tutoriales 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 retro- alimentación a sesiones, reprogramaciones flexibles y acompañamiento técnico-pedagógico para elevar la permanencia y el cierre de módulos.

5. 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 contactos 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.

6. 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 50 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:

1000160165, 52423243, 52912818, 1015448732, 1019004795, 80192396, 1016034584, 1105061390, 55066063, 52336864, 1024504421, 1020814014, 52490840, 1012411711, 51946028, 1022340669, 1015452420, 39019051, 53005933, 1032431085, 1020805322, 52778212, 1033739906, 1024521481, 1022410648, 1026273531, 1013604982, 1021312583, 1033808814, 1000862524, 1033785943, 1034779755, 52070546, 1001294839, 1042997635, 80179093, 3181353, 1032494754, 1019090271, 1019084418, 52060623, 1020817059, 35500675, 1141515328, 1031138596, 1015439063, 79826377, 40330988, 1024569127, 1022372452.

Conclusiones

En conclusión, la ejecución del hito evidenció una operación sólida y articulada, centrada en el acompañamiento integral de las mujeres a lo largo de toda la ruta, garantizando que cada participante contará con orientación, seguimiento y apoyo oportuno desde la convocatoria, la verificación y el registro en sistema, hasta su tránsito por formación e intermediación laboral. Este acompañamiento permite reducir barreras, mejorar la permanencia y asegurar que los avances fueran coherentes con el diagnóstico y las necesidades reales de empleabilidad.

De manera transversal, se destacó el fortalecimiento del monitoreo operativo y de calidad, que permitió dar continuidad en tiempo real a la ruta, asegurar consistencia de la información, identificar alertas tempranas y activar acciones de mejora inmediata en cada componente. La trazabilidad de los casos, el control diario del cumplimiento y la articulación entre áreas garantizaron una atención más homogénea, eficiente y con mayores niveles de pertinencia para las mujeres priorizadas.

Es importante resaltar que, durante el período evaluado, se incluyó la aplicación de las encuestas de satisfacción correspondientes al paquete especializado, proceso que evidenció relevantes observaciones operativas. En primer lugar, no resulta factible ni operativo mantener el diligenciamiento y la firma de la encuesta mediante procesos automatizados, toda vez que aproximadamente el 53 % de los participantes no resuelve ni firma la encuesta. Al trasladar la operación a modalidad presencial, se identificó que los participantes no se acercan a la sede y, cuando lo hacen, presentan dudas recurrentes sobre los conceptos contenidos en la encuesta, tales como el significado de “VRD”, “orientación”, “mitigación de barreras” y si la formación referida corresponde a los cursos recibidos, lo que afecta la calidad y consistencia de la información recolectada. En este contexto, se considera necesario y prioritario liderar una reestructuración tanto de las preguntas como de la metodología de aplicación de la encuesta, dado que la exigencia de formato físico y firma manuscrita genera una brecha significativa en la recolección de evidencias. No obstante, el operador Kuepa, en ejercicio de su operatividad, ha implementado diversas estrategias captación de dicha información como presenciales, virtuales sincrónicas, asistencias telefónicas y procesos domiciliarios para facilitar el diligenciamiento del formato; sin embargo, se sugiere: (i) modificar las preguntas para mayor claridad y comprensión; y (ii) automatizar el proceso mediante formularios digitales u otras herramientas dispuestas por la Secretaría o por el operador, que permitan validar fecha y hora de respuesta, correo electrónico del participante, y asegurar un diligenciamiento ágil, electrónico y virtual, accesible desde PC o dispositivo móvil con un solo clic. Si bien otros operadores han implementado esquemas similares, su volumen de ejecución es inferior al del operador Kuepa, por lo cual los ajustes propuestos permitirán optimizar la operación y se reflejarán positivamente en los próximos meses de ejecución.

Finalmente, un elemento determinante para potenciar el cierre de los procesos fue la implementación y gestión de incentivos a través de bonos, orientados a fortalecer la permanencia y el cumplimiento de hitos clave, especialmente en la fase de formación. Estos incentivos, acompañados de seguimiento constante y recordatorios multicanal, contribuyeron a disminuir la deserción, mejorar la participación efectiva y avanzar hacia el cierre completo de la ruta, asegurando mayor probabilidad de resultados sostenibles en términos de fortalecimiento de perfil y empleabilidad para las mujeres atendidas.