

INFORME MENSUAL DE AVANCE DE PETICIONES EN EL SISTEMA DE GESDOC DEL 1 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025

Programa EMPRENDOPOLIS Resumen

Durante el período reportado se atendieron un total de **19** peticiones relacionadas principalmente con el programa **EMPRENDOPOLIS**. Las solicitudes se han categorizado según su naturaleza para facilitar el seguimiento y gestión de estas.

Categorización de peticiones

1. Usuarios solicitando que sigue en el proceso (5 peticiones)

- Usuarios ya inscritos, quieren saber, que paso sigue
- Problemas con opciones no disponibles antes de la inscripción

2. Acceso a plataforma (2 peticiones)

- No pueden iniciar sesión con sus credenciales
- Problemas para restablecer contraseñas
- Solicitudes de cambio de correo electrónico
- Modificación de tipo de documento o datos personales

3. Envío de documentos (6 peticiones)

- Consultas sobre el estado actual en el programa
- Información sobre pasos a seguir después de completar requisitos
- Consultas sobre envío de documentos
- Seguimiento después de recibir correos de subsanación

4. Correo impulso capital (1 peticiones)

- Estaban anotados en impulso capital

5. Otros (5 peticiones)

- Traslado por no competencia
- Activar cuenta
- Información general sobre programas de emprendimiento
- Error al momento de diligenciar la encuesta
- Error al momento de realizar el registro
- Error al diligenciar el DIME
- Error al ingresar a la capacitación
- Error en la dirección y correo
- Error con el formulario despegue Bogotá
- Error al diligenciar el formulario
- Error al diligenciar la contraseña
- Usuarios quieren saber si son actos para la capitalización

Acciones tomadas y resultados

1. Soluciones a problemas con la plataforma:

- Se escalo los inconvenientes en el drive de **ENPRENDOPOLIS** los desarrolladores identificaron los errores y nos informaron e identificaron y los errores recurrentes en la plataforma
- Con la información suministrada a los desarrolladores se procesaron las solicitudes de cambio de correo electrónico
- Se restablecieron credenciales y se brindaron instrucciones detalladas de acceso
- Se informó a cada emprendedor sobre su situación actual
- Se proporcionaron indicaciones claras sobre próximos pasos
- Se coordinó con el área encargada, subir correos y generar soluciones

Conclusiones y recomendaciones

Con base en el análisis de las **19** peticiones atendidas, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

1. Optimización de la plataforma:

- Mejorar la estabilidad del ingreso a desarrolla mas
- Simplificar el proceso de carga de documentos

2. Comunicación con beneficiarios:

- Desarrollar materiales instructivos más claros sobre el proceso completo
- Implementar notificaciones automáticas sobre el avance del estado de cada solicitud

3. Capacitación interna:

- Fortalecer el conocimiento del equipo de soporte sobre soluciones a problemas frecuentes
- Establecer protocolos de escalamiento para casos complejos