

INFORME CUALITATIVO

OPERADOR	Kuepa
Contrato No.:	723-2025
Fecha de elaboración:	20/03/2026
Periodo de reporte:	01/02/2026 – 19/03/2026
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:

Para la socialización y convocatoria de la población atendida en el marco del Hito 5 de Jóvenes, se implementó una estrategia integral de carácter multicanal, progresivo y territorializado, orientada a garantizar no solo un volumen suficiente de participantes en el proceso, sino también una convocatoria pertinente frente a las características del grupo poblacional priorizado. Esta estrategia respondió a la necesidad operativa de sostener un embudo de gestión robusto, capaz de compensar las pérdidas naturales que se presentan en las diferentes etapas de la ruta, tales como verificación documental, contacto efectivo, registro, asistencia, activación y avance en plataforma.

En este sentido, se diseñó y ejecutó un esquema de convocatoria compuesto por cinco canales

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

principales: pauta digital, activación de bases de datos, participación en ferias de empleo, estrategia de referidos y convenios educativos, los cuales operaron de manera complementaria para ampliar la cobertura, mejorar la contactabilidad y fortalecer la focalización poblacional y territorial.

En primer lugar, se desarrollaron acciones de pauta digital a través de redes sociales y formularios web, mediante campañas segmentadas por localidad, rango etario y perfil demográfico, con especial énfasis en jóvenes y mujeres. Estas campañas incluyeron piezas gráficas y audiovisuales diseñadas para comunicar de manera clara la oferta de servicios, los beneficios de participación y los mecanismos de inscripción. Asimismo, se habilitaron formularios de preinscripción con criterios de priorización, lo que permitió hacer una primera clasificación de perfiles y facilitar el ingreso expedito de personas potencialmente elegibles al proceso de atención. Este canal permitió mantener una captación constante, con posibilidad de redistribuir esfuerzos de manera ágil según el comportamiento de la demanda por territorio o segmento poblacional.

De manera complementaria, se activaron bases de datos focalizadas provenientes de aliados estratégicos y convocatorias previas, priorizando registros de personas previamente perfiladas o con antecedentes de interés en procesos de empleabilidad. Sobre estas bases se adelantó un ejercicio de depuración y actualización de información de contacto, especialmente en variables como número telefónico, dirección de residencia y correo electrónico, con el propósito de aumentar la efectividad de las comunicaciones, reducir la tasa de rebote y fortalecer la trazabilidad del proceso de convocatoria.

Como tercer componente, se participó en ferias de empleo de carácter zonal, institucional y empresarial, entendidas como espacios presenciales clave para la captación de población con barreras de acceso digital o limitada conectividad. Estos escenarios permitieron realizar orientación inicial, registro y verificación in situ, acercando la oferta a los territorios y disminuyendo barreras logísticas para la vinculación de la población joven. La articulación con alcaldías locales, entidades públicas, instituciones de educación superior y empresas facilitó no solo la difusión de la convocatoria, sino también la conexión entre la entrada al proceso y las oportunidades efectivas de remisión y vinculación.

Adicionalmente, se fortaleció la estrategia de referidos, promoviendo la vinculación de nuevos participantes a partir de jóvenes activos, egresados del proceso y redes cercanas del operador. Esta modalidad permitió ampliar la llegada a nichos de difícil acceso, aprovechando relaciones de confianza interpersonal que favorecen la respuesta y la permanencia en la ruta. Su implementación resultó especialmente útil en contextos donde los canales tradicionales presentan menor efectividad o donde se requiere un abordaje más cercano y comunitario.

Igualmente, se gestionaron convenios y articulaciones con instituciones educativas,

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

particularmente con instituciones de educación superior, para la difusión de la oferta a través de medios institucionales como carteleras, correos masivos, ferias universitarias y espacios académicos. Esta acción facilitó la captación de estudiantes y egresados próximos a finalizar su formación, generando una mayor afinidad entre los perfiles convocados y las oportunidades de empleabilidad disponibles, así como una mejor disposición hacia el tránsito efectivo por la ruta.

En cuanto a la focalización del grupo priorizado, esta se realizó con base en criterios poblacionales y territoriales claramente definidos. Desde el componente poblacional, se priorizó la atención a jóvenes en condición de desempleo y/o vulnerabilidad, incorporando adicionalmente acciones específicas para mujeres jóvenes y para población víctima, especialmente a través de rutas institucionales y ferias articuladas con entidades aliadas. La mensajería y las piezas de convocatoria fueron adaptadas según el segmento demográfico, con el fin de mejorar la pertinencia del mensaje, aumentar la identificación de la población objetivo con la oferta y elevar la tasa de respuesta.

Desde el componente territorial, se realizó una calendarización focalizada por localidades priorizadas, entre ellas Tunjuelito, Bosa y Kennedy, mediante ferias zonales, jornadas comunitarias y activaciones presenciales articuladas con actores locales. Esta focalización territorial permitió acercar la oferta a los contextos de residencia de la población, reducir tiempos y costos de desplazamiento, y favorecer una mayor participación de jóvenes con barreras de acceso a servicios centralizados.

De igual forma, fue fundamental la articulación interinstitucional y empresarial desarrollada durante la ejecución. Las alianzas con universidades, organizaciones sociales, entidades distritales y empresas permitieron integrar canales de entrada al programa con canales efectivos de salida hacia vacantes, procesos de selección y oportunidades de continuidad en la ruta de empleabilidad. Esta articulación no solo fortaleció la convocatoria, sino que también mejoró la capacidad de respuesta del proceso frente a las necesidades reales de la población joven.

De manera específica, se consolidó una articulación con la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) para el abordaje presencial de jóvenes entregados en las Casas de Juventud, permitiendo una llegada directa al territorio y ampliando la cobertura de convocatoria para esta población. Esta estrategia resultó clave para acercar la oferta institucional a jóvenes con menores niveles de vinculación previa a procesos de empleabilidad y para fortalecer la atención en contextos comunitarios.

En el caso particular de los JCO, se dispusieron sesiones virtuales abiertas con dedicación exclusiva de un orientador y apoyo adicional de un verificador, con el fin de brindar acompañamiento más cercano y responder a las necesidades particulares de este grupo. Asimismo, se estableció contacto individualizado por diferentes canales, incluyendo correo

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

electrónico y WhatsApp, para avanzar en la ruta conforme al estado y proceso específico de cada joven. Este seguimiento personalizado permitió mejorar la contactabilidad, resolver dudas puntuales y promover avances efectivos en la ruta de atención.

Finalmente, para fortalecer el alcance de esta estrategia, se solicitó el apoyo del equipo de JCO y de la SDIS en la ubicación y contacto de los jóvenes, entendiendo que en varios casos se requería una gestión más intensiva para lograr su vinculación o reactivación en el proceso. Esta coordinación permitió ampliar la capacidad de convocatoria, mejorar la respuesta de la población objetivo y sostener un acompañamiento más pertinente y cercano durante el desarrollo de la ruta.

En conclusión, las estrategias implementadas combinaron acciones masivas, focalizadas y personalizadas, con una fuerte articulación territorial e institucional, lo que permitió no solo ampliar la cobertura de la convocatoria, sino también orientar los esfuerzos hacia la población joven priorizada, disminuyendo barreras de acceso y fortaleciendo la continuidad en la ruta de empleabilidad.

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 una estrategia integral, secuencial y con enfoque de control de calidad, orientada a garantizar que el ingreso de participantes a la ruta respondiera de manera estricta a los criterios definidos para el proyecto, reduciendo errores de interpretación, inconsistencias en la información y reprocesos posteriores. Esta estrategia combinó filtros automáticos, validación humana, revisión documental, control en territorio y mecanismos de trazabilidad, permitiendo fortalecer la calidad del proceso desde el primer contacto con la población.

Como punto de partida, se realizó una definición operativa de los criterios de elegibilidad, acompañada de un checklist estandarizado para uso del equipo de convocatoria, verificación y orientación. Esta herramienta permitió reducir la variabilidad en la interpretación de las condiciones de ingreso y unificar criterios frente a la pregunta de “quién cumple” y “quién no cumple” con los requisitos del programa. En esta matriz se contemplaron variables esenciales como residencia en Bogotá, pertenencia a los grupos priorizados —especialmente jóvenes y mujeres—, disponibilidad para transitar la ruta, condición ocupacional y documentos mínimos requeridos. De manera paralela, se establecieron las evidencias válidas para cada criterio, incluyendo soportes principales y alternativos, y se adoptaron guiones de verificación con

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

preguntas cerradas, macros de respuesta y campos obligatorios en el CRM, con el fin de disminuir errores de captura y favorecer decisiones homogéneas y trazables.

En una primera capa de control, se fortaleció la precertificación automática desde el momento del registro, mediante validaciones incluidas en el formulario de inscripción. Estas validaciones permitieron controlar formato, integridad y completitud de datos clave como número de documento, celular, correo electrónico, localidad de residencia y demás campos mínimos requeridos para avanzar en la ruta. Asimismo, se implementaron controles de duplicidad, particularmente sobre combinaciones de cédula y número celular, lo que permitió identificar registros repetidos y prevenir reprocesos o sobreestimación de la demanda efectiva. También se avanzó en la normalización de variables críticas mediante listas cerradas para localidad, barrio y tipo de vía, mejorando la calidad del dato y reduciendo ambigüedades en el registro de la dirección. Este primer filtro permitió activar alertas tempranas frente a inconsistencias, datos incompletos o direcciones insuficientes, de modo que los casos con novedad fueran priorizados para revisión antes de avanzar a etapas posteriores.

Posteriormente, se desarrolló un segundo filtro basado en verificación activa multicanal, cuyo eje principal fueron las llamadas de confirmación realizadas por el equipo de verificación. Estas llamadas se realizaron con apoyo de un script estructurado, a través del cual se validaban aspectos como identidad del participante, disponibilidad horaria, interés real en la ruta, motivación de participación y preferencia frente a la modalidad de atención. Dado que uno de los principales cuellos de botella identificados en el proceso correspondía a la validación de residencia, se incorporaron mecanismos ágiles y flexibles para verificar esta condición, tales como el envío de ubicación o pin por WhatsApp, referencias territoriales verificables —por ejemplo, parques, estaciones o vías principales cercanas— y, cuando aplicaba, soportes livianos como fotografías de fachada con referencia o recibos de servicios públicos recientes. En esta misma interacción se promovió la corrección inmediata de datos inconsistentes, actualizando directamente en el CRM cambios relacionados con barrio, dirección o datos de contacto, y dejando trazabilidad del resultado mediante la marcación del caso como validado, junto con el canal, fecha y responsable de la verificación.

Como tercer nivel, se consolidó un proceso de verificación documental y revisión de consistencia, orientado a contrastar la información registrada en el formulario, la información confirmada en llamada y la evidencia aportada por la persona participante. Esta revisión buscó garantizar coherencia entre nombres, número de documento, dirección, localidad, disponibilidad y demás variables críticas para la elegibilidad. En este componente se fortaleció la carga guiada de documentos mínimos y se promovió una revisión más cuidadosa de los soportes, con el fin de disminuir errores que posteriormente derivaran en devoluciones o subsanaciones. Como respuesta al alto volumen de observaciones asociadas a fallas de diligenciamiento, se inició la

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

implementación de una declaración juramentada prediligenciada, disponible tanto en modalidad digital como manuscrita. Esta medida fue especialmente relevante, ya que permitió estandarizar la información declarada por la persona participante, reducir omisiones y disminuir inconsistencias derivadas de formularios incompletos o mal diligenciados. A su vez, funcionó como soporte formal alternativo en aquellos casos en los que no era posible allegar una evidencia inmediata, sin renunciar a la necesidad de mantener respaldo documental del proceso.

De forma complementaria, se habilitaron estaciones de verificación in situ en ferias de empleo y puntos móviles de atención, con el objetivo de validar elegibilidad en tiempo real y resolver novedades en una sola interacción. Estas estaciones funcionaron mediante checklist físico o digital y acceso directo al CRM, permitiendo confirmar criterios, corregir datos, capturar soportes con consentimiento informado y orientar a la población sobre los pasos siguientes en la ruta. En estos espacios se realizaron ajustes inmediatos a direcciones, teléfonos y otros datos básicos, y se implementaron turnos exprés para solucionar casos pendientes o con inconsistencias menores. Esta estrategia resultó especialmente útil para reducir tiempos muertos entre convocatoria y validación, así como para disminuir el número de personas que quedaban en estado de espera por observaciones fácilmente subsanables.

Con el propósito de fortalecer la confiabilidad del proceso, también se consolidó un componente de gobierno de datos y trazabilidad, que incluyó el registro del consentimiento informado en materia de habeas data, la bitácora detallada de acciones en el CRM y la organización sistemática de soportes en repositorios de consulta. Cada validación realizada dejaba registro sobre quién efectuó la revisión, en qué fecha, por cuál canal, con qué tipo de evidencia y cuál fue el resultado obtenido. Esta trazabilidad permitió no solo mayor control interno, sino también la posibilidad de rastrear decisiones, atender observaciones y generar aprendizajes para el mejoramiento continuo del proceso.

Adicionalmente, se inició un proceso de doble monitoreo entre las áreas de verificación y orientación, con controles cruzados sobre campos críticos como documento de identidad, datos de contacto, localidad, dirección y disponibilidad. Este monitoreo reforzado surgió como una medida preventiva para reducir subsanaciones posteriores, especialmente aquellas evidenciadas luego de las ferias o de los procesos masivos de convocatoria. La revisión conjunta permitió identificar patrones recurrentes de error, ajustar guiones, mejorar listas cerradas, optimizar mensajes de subsanación y fortalecer la calidad del dato desde etapas tempranas. En términos operativos, este ejercicio contribuyó a disminuir reprocesos, mejorar la consistencia del registro y aumentar la confiabilidad de la información con la que se daba continuidad a la ruta.

De manera específica para la población de Jóvenes en Casas de Oportunidades (JCO), se solicitó apoyo de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) con el fin de facilitar la entrega correcta y completa de la documentación requerida. Esta articulación permitió fortalecer la gestión

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

con jóvenes que requerían acompañamiento adicional o presentaban mayores barreras para allegar soportes adecuados, mejorando así la oportunidad y calidad documental del proceso. La coordinación con SDIS fue clave para robustecer la verificación de esta población y evitar que se mantuvieran observaciones por falta de claridad o por documentación insuficiente.

Finalmente, se implementó una gestión estructurada de casos no elegibles, incompletos o pendientes de subsanación, mediante mensajes tipo, checklist de ajuste, plazos definidos y orientaciones paso a paso para el envío de soportes. Cuando no se cumplía alguno de los criterios, se activaban rutas alternas de referenciación hacia otras ofertas o servicios, evitando cierres abruptos sin orientación. Asimismo, se estandarizaron causales de no elegibilidad y de cierre, con el fin de contar con insumos útiles para el análisis de tendencias y la mejora continua del proceso. En los casos en que la evidencia inmediata no estaba disponible, la declaración juramentada pre diligenciada operó como un soporte alternativo controlado, contribuyendo al orden documental, la estandarización y la disminución de devoluciones por errores de diligenciamiento.

En conclusión, la estrategia de verificación de elegibilidad se estructuró como un proceso escalonado y preventivo, que combinó validaciones automáticas, revisión humana, control documental, presencia territorial, articulación institucional y monitoreo cruzado. Esto permitió aumentar la calidad del dato, reducir inconsistencias y subsanaciones posteriores, y garantizar que la población que avanzó en la ruta cumpliera con los criterios establecidos para el programa, especialmente en el componente de jóvenes priorizados.

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 Servicio Público de Empleo, se implementó una ruta de gestión digital, automatizada y con controles de calidad, orientada a garantizar oportunidad, consistencia de la información, disminución de reprocesos y trazabilidad de cada caso desde su captura hasta su sincronización en la plataforma oficial. Esta estrategia permitió integrar de manera ordenada las diferentes fuentes de entrada del proceso, formularios web, bases de datos depuradas, ferias, referidos y convenios dentro de un flujo unificado de procesamiento, validación y cargue, facilitando la administración del volumen operativo propio del hito y reduciendo los tiempos entre la captación de la persona y su formalización en el sistema.

Como parte de esta estrategia, se consolidó un repositorio intermedio o de staging con estructura homologada al esquema de registro del SPE, en el cual se centralizaba la información proveniente

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

de todos los canales de entrada. A partir de este repositorio se activó un motor de validación automática que aplicaba reglas de calidad y consistencia antes de autorizar la sincronización de cada registro. Entre estas validaciones se incluyeron controles de unicidad por número de documento y celular, verificación de formatos de campos sensibles como cédula, correo electrónico y teléfono, normalización de direcciones con apoyo de catálogos cerrados de localidad, barrio y tipo de vía, y revisión de consistencia entre la información reportada por la persona en el registro inicial, la confirmada en llamada de verificación y la contenida en los soportes disponibles. Este proceso permitió depurar oportunamente la información, identificar novedades antes del cargue y evitar que errores de origen se trasladaran al sistema oficial.

Los registros que cumplían los estándares definidos eran llevados a un proceso de sincronización asistida, a través de conectores, plantillas homologadas o mecanismos de carga compatibles con el flujo operativo autorizado por el SPE. Para ello se desarrolló un mapeo preciso entre los campos internos del CRM y los dominios oficiales del sistema, asegurando que la información fuera trasladada con correspondencia adecuada y bajo criterios de homologación previamente definidos. Este flujo también contempló la gestión de acuses o identificadores de recepción, lo que fortaleció la trazabilidad del registro y permitió verificar el estado de cada envío. Por su parte, los casos que presentaban errores, inconsistencias o datos incompletos eran direccionados automáticamente a una cola de subsanación, con causal específica, plazo de gestión y responsable asignado, evitando que quedaran sin tratamiento o seguimiento.

En los espacios de atención presencial, especialmente en ferias de empleo y puntos móviles, se migró a una lógica de captura digital en sitio, mediante tablets y formularios guiados, con posibilidad de adjuntar soportes y gestionar consentimiento informado de forma electrónica. Esta medida permitió disminuir la doble digitación, reducir pérdidas de información y acelerar el tránsito entre el levantamiento del dato y su incorporación al flujo de validación y registro. Adicionalmente, el proceso se apoyó en sincronizaciones por lotes programadas durante el día y al cierre de la jornada, lo que permitió mantener tiempos de respuesta controlados, con una meta operativa de registro inferior a 24 horas y de actualización inferior a 48 horas, siempre que la completitud del caso lo permitiera. El sistema también dejó bitácora de auditoría sobre cada modificación realizada —quién la hizo, cuándo se hizo y qué dato fue modificado— y contempló mecanismos de reintento cuando la disponibilidad del servicio externo presentaba intermitencias.

Un elemento relevante durante el periodo fue que la automatización de las hojas de vida en la plataforma permitió una mayor agilidad en la gestión operativa, particularmente en el cargue, actualización y verificación de la información ocupacional y de perfil de los participantes. Esta automatización contribuyó a reducir tiempos manuales de digitación, estandarizar la estructura del dato y acelerar el avance de los jóvenes en la ruta, garantizando que la información requerida para su tránsito dentro del ecosistema del SPE estuviera disponible de forma más oportuna. A su

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

vez, esta mejora favoreció una mayor capacidad de respuesta frente al volumen de personas atendidas, disminuyendo cuellos de botella y permitiendo al equipo concentrar esfuerzos en los casos que efectivamente requerían revisión o ajuste.

De manera complementaria, se fortaleció un control adicional desde el componente de analítica, mediante el cual se validaba que la información registrada en la plataforma autorizada estuviera alineada con la información entregada por la persona participante y con la consolidada en las bases operativas del proyecto. Este control actuó como una segunda capa de aseguramiento de calidad, permitiendo identificar diferencias entre fuentes, verificar coherencia entre registros y corregir oportunamente desviaciones antes de que impactaran reportes, seguimiento o trazabilidad. La participación del componente analítico resultó clave para monitorear la calidad del cargue, detectar patrones de inconsistencia y generar alertas frente a campos críticos, especialmente aquellos relacionados con identificación, contacto, residencia, estado del caso y avance en la ruta.

Toda la operación fue acompañada por dashboards operativos de seguimiento, que permitieron monitorear variables como capacidad de gestión, tiempos de respuesta, tasa de error por campo, porcentaje de registros con dirección validada, estado de sincronización y comportamiento de las subsanaciones. Estos tableros facilitaron la toma de decisiones en tiempo real, el ajuste de cargas operativas y la priorización de casos según criticidad. De forma paralela, se definieron perfiles de acceso dentro del CRM y del flujo de trabajo, bajo principios de minimización, trazabilidad y seguridad de los datos, reforzando el cumplimiento de los lineamientos de tratamiento de información personal y reduciendo riesgos asociados a manipulación inadecuada o accesos no autorizados.

Asimismo, se diseñaron playbooks, macros y formularios guiados en el punto de captura, con el propósito de reducir la variabilidad entre agentes y asegurar que el diligenciamiento de la información respondiera a criterios uniformes. Esta estandarización operativa facilitó el trabajo en contextos de alta demanda, fortaleció la calidad del registro desde el origen y disminuyó errores derivados de interpretaciones distintas por parte del equipo.

En conjunto, las estrategias implementadas para el registro y actualización en el Sistema de Información autorizado por el SPE permitieron contar con un proceso más ágil, ordenado y confiable, reduciendo tiempos y errores operativos, eliminando reprocesos innecesarios, fortaleciendo la trazabilidad de cada caso y garantizando que cada actualización registrada respondiera de manera coherente a la evidencia, al estado real de la persona participante y a los lineamientos del sistema autorizado.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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 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.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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	192
Moderado	674
Bajo	236
Total	1102

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 abrieron 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

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

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.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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:

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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
-------	-----------	-----------------	--------------	--------------	-------------------------

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS	Virtual	4	28/07/25	31/01/2026	186
INTELIGENCIA ARTIFICIAL	Virtual	4	28/07/25	15/01/2026	9
MARKETING DIGITAL	Virtual	4	28/07/25	16/01/2026	12
SERVICIO AL CLIENTE	Virtual	4	28/07/25	31/01/2026	242

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

Tipo de población	No.
AFRODESCENDIENTE / NEGRA	29
GITANA-RROM	2
TRANS FEMENINO	1
INDIGENA	10
RAIZALES	1
BISEXUAL	8
LESBIANA	3
GAY	1
OTRA	1
PREFIERO NO DECIRLO	2

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

AUDITIVA	1
FISICA	4
INTELLECTUAL	5
MÚLTIPLE	2
CUIDADOR(A) DE NIÑOS(AS)	180
CUIDADOR(A) DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	3
CUIDADOR(A) DE PERSONAS MAYORES	15
CUIDADOR(A) MÚLTIPLES TIPOS DE CUIDADO	15
VÍCTIMA DEL CONFLICTO	41
VÍCTIMA DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	23
VICTIMA DE TRATA DE PERSONAS	1
POBLACIÓN ICBF	2
VETERANO	1
MIGRANTE	19
ACTIVIDADES SEXUALES PAGADAS	1
MADRE CABEZA DE HOGAR	277
JOVEN NINI	87
JOVEN PRIMER EMPLEO	217

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

POBLACIÓN CON CERTIFICADO POBLACIONAL	7
---------------------------------------	---

- 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 aplicaron acciones diferenciales para la formación con un enfoque centrado en juventudes y género, ajustando el lenguaje, los ejemplos y los casos prácticos a realidades laborales cercanas a la población atendida. En ese sentido, se priorizaron contenidos y simulaciones orientadas a sectores con vacantes de entrada y alta rotación (retail, servicios, contact center, logística y atención al cliente), con énfasis en rutas de acceso rápido al empleo, construcción de hoja de vida, preparación para entrevistas y comprensión de requisitos básicos de empleabilidad. De manera transversal, se reforzaron competencias clave como comunicación asertiva, trabajo en equipo, orientación al servicio, manejo del tiempo y hábitos de búsqueda activa, incorporando ejemplos cotidianos que permitieran reconocer habilidades previas y traducirlas en perfiles ocupacionales.

Para garantizar una atención efectiva a distintos perfiles y condiciones de participación, se implementaron ajustes metodológicos de flexibilidad y accesibilidad. Se habilitaron dobles horarios, sesiones grabadas y material descargable para estudio offline, con hitos cortos y evaluaciones modulares que facilitaron la permanencia de quienes tenían limitaciones de conectividad o disponibilidad horaria. Adicionalmente, se fortaleció el acompañamiento mediante canales ágiles como WhatsApp y tutorías personalizadas, especialmente para participantes con brechas digitales, priorizando orientación paso a paso en el uso de herramientas básicas (correo, formularios, plataformas de formación y portales de empleo) y asegurando soporte oportuno para el acceso a sesiones, entregas y evaluaciones.

Como complemento a la modalidad virtual, se realizaron estrategias diferenciales de convocatoria y retoma a partir de las bases del programa Jóvenes con Oportunidad, focalizando participantes que presentaban rezago o interrupciones en el proceso. En particular, se activó seguimiento y retoma de quienes se inscribieron e iniciaron formación en noviembre, implementando un monitoreo minucioso y acompañamiento 1 a 1 por parte del equipo de monitoreo de formación, con recordatorios, verificación de avances, resolución de barreras específicas y refuerzo de la importancia de culminar la ruta. Esta medida permitió recuperar participantes con riesgo de deserción y mejorar la continuidad del proceso formativo.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

De igual forma, se ampliaron los mecanismos de acceso mediante atenciones presenciales complementarias y despliegue territorial. Se realizaron citaciones presenciales en puntos adicionales y se movilizó la unidad móvil de prestación de servicios de Kuepa en distintos lugares y entidades, incluyendo espacios comunitarios y congregaciones, con el fin de acercar la formación a entornos de fácil acceso para los participantes. Esta estrategia se articuló con espacios virtuales de orientación y acompañamiento, permitiendo combinar atención presencial para activación y remisión efectiva a formación, con seguimiento remoto para sostener la permanencia y el avance.

En conclusión, sí fue necesario realizar ajustes metodológicos para responder a las necesidades de cada grupo poblacional, especialmente en términos de flexibilidad horaria, apoyos asincrónicos, acompañamiento personalizado y estrategias presenciales complementarias. Estos ajustes permitieron una atención más efectiva frente a brechas digitales, limitaciones de conectividad, barreras de tiempo y riesgo de deserción, asegurando mayor adherencia, continuidad y pertinencia del proceso formativo para la población atendida.

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,

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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 periodo.
- a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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).
 - d. 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.
 - e. 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.
 - f. 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 periodo 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

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

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 la orientación y la 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 ($\approx 70\%$) y acelera el cumplimiento de metas de aprendizaje y empleabilidad.

Encuestas de seguimiento:

Con relación al proceso de aplicación de la encuesta de seguimiento para la población de Jóvenes con Oportunidades, se han identificado dificultades recurrentes en su diligenciamiento, pese a las acciones pedagógicas implementadas por el equipo de Kuepa en diferentes momentos de la ruta. En efecto, desde la fase de verificación y entrega documental, así como durante el proceso de orientación, se ha brindado pedagogía clara sobre los pasos a seguir, la finalidad de la encuesta, el momento en que sería remitida y la forma correcta de diligenciarla.

De igual manera, se ha explicado a la población participante el propósito de este instrumento y su mecanismo de aplicación a través de distintos canales de contacto, incluyendo mensajería instantánea, correos electrónicos y llamadas telefónicas. No obstante, persiste una dificultad

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

asociada a la comprensión integral de la ruta, toda vez que muchos jóvenes denominan de manera indistinta procesos como orientación, preselección, remisión y autopostulación, lo que genera confusión y afecta la apropiación del instrumento. A ello se suma que, en varios casos, se pierde rápidamente el canal de contacto con los participantes o estos manifiestan de forma poco receptiva su falta de interés en responder este tipo de requerimientos.

Es importante precisar que, conforme a la aprobación del Manual Operativo versión 3, realizada el 7 de noviembre de 2025 a las 16:00 horas, desde esa misma fecha se inició el envío de correspondencia masiva y, a partir del 8 de noviembre de 2025, quedó implementado el envío del formato de encuesta como parte del procedimiento establecido. Sin embargo, algunas personas atendidas respondieron su proceso de mitigación de barreras, pero no diligenciaron la encuesta, teniendo en cuenta además que este instrumento no hace parte visible del proceso de seguimiento para el participante, sino que corresponde a un procedimiento interno adelantado por el operador y gestionado de manera digital, conforme a las orientaciones impartidas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Para el presente corte, las siguientes cédulas corresponden a personas que, con posterioridad a la fecha indicada, respondieron mitigación de barreras pero no registran respuesta de encuesta: 1022372452, 1106483406, 1031138596, 1233906060, 1056770983, 1000218321, 1074526104, 1022440871, 1033742270, 1091596189, 1000785896, 1023966124, 6176265, 1001274291, 1013099355 y 1011082797.

Conclusiones

El encadenamiento VRD → orientación → formación → remisión permitió reducir tiempos muertos, focalizar esfuerzos en los momentos de mayor impacto y fortalecer la continuidad de la ruta, así como la trazabilidad de la atención brindada a la población priorizada. Esta articulación favoreció una gestión más ordenada de los componentes y una respuesta más oportuna frente a los requerimientos operativos del proceso.

Los cuellos de botella asociados a la verificación, sistematización y cargue documental fueron abordados mediante procesos de digitalización, aplicación de reglas de calidad y recaptación de evidencias durante la prórroga, lo que permitió completar soportes, atender observaciones y desarrollar las subsanaciones requeridas para el cargue en plataforma. En el componente VRD, las subsanaciones fueron mitigadas a través de acciones operativas implementadas durante la atención, entre ellas: la sensibilización a la población participante sobre la importancia de registrar correctamente los datos personales conforme al documento de identidad desde el momento del registro inicial en eventos presenciales y virtuales; la realización de correcciones oportunas por parte del equipo de gestión documental y verificadores en el sistema; la conformación de un equipo de monitoreo en verificación para identificar fallas recurrentes por digitación y activar ajustes inmediatos; y la habilitación, dentro del flujo digital de las orientadoras, de la posibilidad de

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

actualizar datos básicos antes de emitir la sistematización, incluyendo la revisión previa a la automatización. Adicionalmente, mediante el plan de trabajo entregado el 15 de enero, se solicitó a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico habilitar al operador la opción de realizar modificaciones de datos básicos y personales directamente en la plataforma, con el propósito de disminuir la carga operativa para ambas partes, solicitud que se encuentra pendiente de aprobación.

En la encuesta de seguimiento de servicios especializados, se identificó que la presencia de términos técnicos, tales como orientación, VRD, formación y componentes asociados a competencias transversales o habilidades blandas, genera dudas frecuentes en la población atendida y afecta tanto los tiempos de diligenciamiento como la calidad del dato. Para mitigar esta situación, se implementó una estrategia pedagógica desde el componente de orientación, explicando de manera clara la ruta de atención, el significado de los conceptos y la forma correcta de diligenciar el instrumento. Asimismo, se destinó un equipo exclusivo para los procesos de integración, mitigación de barreras y aplicación de encuestas diferenciales en modalidad virtual y presencial, brindando acompañamiento guiado para resolver inquietudes y asegurar el registro adecuado de las respuestas. De forma paralela, se gestionó ante la SDDE la revisión de la redacción y estructura del instrumento, así como su digitalización mediante formulario, con el fin de facilitar la consolidación, descarga y cargue de la información en la plataforma.

En el componente de formación, se implementaron ajustes metodológicos orientados a la permanencia, participación y avance de la población atendida, tales como estrategias de microlearning por hitos cortos, material descargable para estudio offline, tutorías breves y personalizadas, flexibilidad horaria mediante doble jornada y sesiones grabadas, y acompañamiento permanente por canales de WhatsApp para facilitar el acceso a la información, el soporte oportuno y el progreso dentro de la plataforma. Estas acciones permitieron fortalecer competencias transversales, habilidades digitales básicas y herramientas para una búsqueda efectiva de empleo.

La gestión empresarial con vacantes y acciones de intermediación dirigidas a la población atendida aceleró los procesos de preselección y remisión, fortaleciendo la articulación con empleadores y mejorando la efectividad de la ruta. De igual forma, para fortalecer la captación, permanencia y remisión con enfoque territorial, se desarrollaron acciones exclusivas con fundaciones, asociaciones locales y aliados del sector empresarial, en articulación con liderazgos comunitarios de barrios y localidades de Bogotá, facilitando la convocatoria, el acompañamiento y la resolución de barreras durante las distintas fases del proceso.

Adicionalmente, se realizó la apertura de nuevos espacios para la tercera recaptación de las bases de Jóvenes con Oportunidades, con el propósito de ampliar la cobertura de contacto, fortalecer el cierre de atenciones pendientes y recuperar participantes que no habían culminado

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19

de manera completa su tránsito por la ruta. En este marco, se efectuó seguimiento a los diferentes canales de atención oficiales y no oficiales de Kuepa, con el fin de gestionar de manera oportuna los cierres de atención y mantener trazabilidad sobre los casos abordados. Asimismo, se dio por finalizada la articulación con diferentes entidades del sector empresarial, fundaciones y actores locales que hicieron parte de la estrategia territorial, así como el cierre de atenciones locales desarrolladas a través de la estrategia móvil. Finalmente, se realizó una revisión proceso por proceso en captación, verificación, orientación, formación, remisión, mitigación de barreras y seguimiento, consolidando un control integral de avances, pendientes y cierres operativos, con responsables definidos y monitoreo permanente, lo cual permitió sostener el ritmo de cumplimiento y fortalecer la trazabilidad del servicio prestado.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:

Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.

Oficinas Administrativas:

Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

Teléfonos: 3693777

www.desarrolloeconomico.gov.co

Información: Línea 195

GD-P3-F19