

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 1 de 12

DATOS DE LA REUNIÓN	
Dependencia: Subdirección de Empleo y Formación (SDDE)	Asunto: Subcomité Socios Talento Capital
Fecha: 13 de marzo 2026	Lugar: Virtual meet
Asistentes/Participantes: - Natalia Mora – SDDE SEF - Luz Adriana Ríos – SDDE SEF - Hasbleydy Párraga – KUEPA - Johana Casallas – KUEPA - Carolin Casallas – SDDE SEF - Carmenza Niño – SDDE SEF - Adriana Rubiano – KUEPA	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN
Realizar seguimiento al avance del programa Socios Talento Capital, específicamente al cumplimiento del Hito 5 en sus componentes de atención, formación y gestión empresarial, así como analizar las situaciones asociadas a PQRS con el fin de definir acciones de mejora en la etapa de cierre.
AGENDA DE LA REUNIÓN
- Verificación de asistencia e instalación del subcomité. - Seguimiento al avance y cumplimiento de las metas de atención, estados de formación - Seguimiento de alianzas empresariales, vacantes puestas de trabajo y eventos - Avance atenciones a población del programa JCO - Otros

DESARROLLO DE LA SESIÓN

1. Verificación de asistencia e instalación del subcomité.

Natalia Mora – SDDE SEF: inició la sesión del Subcomité de Socios Talento Capital, verificando la asistencia de los participantes convocados por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y del operador KUEPA, confirmando el quórum para el desarrollo de la sesión.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL				Código:	GD-P1-F22
		Acta de reunión				Versión:	4
						Fecha:	07/11/2025
						Página:	Página 2 de 12

2. Seguimiento de metas de atención

Natalia Mora – SDDE SEF: presentó el seguimiento al avance del Hito No. 5, señalando que el grupo poblacional de mujeres alcanzó el 100% de cumplimiento, encontrándose en proceso de verificación y subsanación.

En relación con el grupo de jóvenes, expuso las cifras reportadas por el operador en los componentes de atención, formación y gestión empresarial.

Johana Casallas (KUEPA) confirmó las cifras presentadas e indicó que, en el consolidado del Hito 5 para jóvenes, se alcanzan 628 atenciones en el paquete básico frente a una meta de 593, y 414 atenciones en el componente especializado frente a una meta de 395.

Asimismo, precisó que el componente de atenciones se encuentra finalizado, encontrándose en curso únicamente el cierre documental y la consolidación de evidencias.

SEGUIMIENTO SEMANAL EN SUBCOMITÉS STC 2.0							FORMACIÓN				GESTIÓN EMPRESARIAL Y EVENTOS			
FECHA	SOCIO	PAQUETE	ATENDIDOS	PERTENECEN AL ENFASIS POBLACIONAL DEL GRUPO ASIGNADO	%AVANCE SOBRE POBLACIÓN	PERSONAS EN RUTA DE ATENCIÓN (Que recibían algún servicio para ser catalogadas como ATENDIDAS)	INSCRITOS	EN CURSO	DESERTADO	FINALIZADO	ALIANZAS	VACANTES	PUESTOS DE TRABAJO	EVENTOS
13/03/2026	KUEPA EDUTECH SAS	BASICO	0	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(Grupo 1 Mujeres)	ESPECIALIZADO	0	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL GRUPO 1		0	0	0.00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	KUEPA EDUTECH SAS	BASICO	198	94	50.00%	0	0	0	0	0	128	277	6134	0
	(Grupo 4 Jóvenes)	ESPECIALIZADO	80	55	68.75%	0	2	44	0	25	128	277	6134	0
	TOTAL GRUPO 4		268	149	55.60%	0	2	44	0	25	128	277	6134	0
	TOTAL STC 2.0		268	149	55.60%	0	2	44	0	25	128	277	6134	0

Johana Casallas – KUEPA:

Confirma tanto las cifras como la finalización de las atenciones. Adicionalmente, informa que, en el consolidado de entregas para el hito 5 en jóvenes, el paquete básico, cuya meta es de 593, alcanzará un total de 628 personas atendidas y finalizadas.

En este momento, se informa que se están cargando evidencias correspondientes al paquete especializado. Para este componente, cuya meta era de 395 atenciones, se han alcanzado 414. Actualmente, se encuentran en proceso de revisión documental de atenciones ya finalizadas, especialmente de Jóvenes con Oportunidades que han recibido seguimiento durante la última semana para su vinculación dentro del paquete. Con ello, se cuenta con 414 atenciones listas.

Lo anterior indica que la meta ha sido cumplida, contando además con un excedente de 19 personas, sin incluir aun las que están en proceso de revisión. En consecuencia, se concluye que las atenciones han finalizado y que el proceso actual se centra únicamente en el cierre documental.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
---	---	---

 ANÁLISIS GENERAL EN REPORTES DE AVANCE DE ATENDIDOS STC 2.0 Fecha de corte: 04 MARZO 2025							
OPERADOR	PAQUETE	ME VA PARA PAGO 2	ME VA PARA PAGO 3	ME VA PARA PAGO 4	ME VA PARA PAGO 5	ENTREGADOS A 04 MAR	% AVANCE PARA PAGOS
KUEPA EDUTECH SAS Grupo 1 Mujeres (min 75%)	BÁSICO	317	335	424	335	1644	104.0%
	ESPECIALIZADO	211	264	316	264	1115	105.7%
	TOTALES	528	659	790	659	2759	104.8%
KUEPA EDUTECH SAS Grupo 4 Jóvenes Vulnerables (min 65%)	BÁSICO	475	539	712	593	1917	80.8%
	ESPECIALIZADO	316	335	476	335	1293	77.9%
	TOTALES	791	988	1188	988	3150	79.4%
BD GUIDANCE SAS BIC Grupo 2 Personas Mayores de 50 años (min 20%)	BÁSICO	270	336	405	336	1423	105.3%
	ESPECIALIZADO	270	336	405	336	1427	105.6%
	TOTALES	540	676	810	676	2850	105.5%
GENERACIÓN DE TALENTOS SAS Grupo 3 Personas Migrantes (min 15%)	BÁSICO	155	194	234	194	934	120.2%
	ESPECIALIZADO	105	132	157	132	555	105.5%
	TOTALES	260	326	391	326	1489	112.9%
Metas verificadas y remitidas a área Administrativa para radicación de pago		Metas cumplidas (100% hito) Reportadas por el operador y en proceso de revisión de SDDE		Metas en proceso (>=80%) Avances reportados en entregas sem anales		Metas atrasadas (<80%) Citas de atendidos pendientes por reportar	

Natalia Mora – SDDE SEF:

Posteriormente, se agradece la intervención y, conforme al orden del día, se retoma el punto relacionado con el avance en la atención de la población del programa. Con base en las cifras presentadas, se evidencia que se ha alcanzado la cobertura de la meta establecida, incluso con un margen adicional. Asimismo, se entiende que, pese al cumplimiento de la meta, se continúa con la atención y completitud de procesos para la población de Jóvenes con Oportunidades.

Se consulta si la totalidad del excedente corresponde exclusivamente a Jóvenes con Oportunidades o si también incluye población general.

Johana Casallas – KUEPA:

Aclara que este adicional corresponde únicamente a Jóvenes con Oportunidades dentro del paquete especializado, específicamente a personas que aún no han entregado la totalidad de los documentos, no han completado la información requerida o presentan novedades que deben ser subsanadas.

En ese sentido, se indica que el equipo se encuentra enfocado en cerrar estos pendientes, especialmente en lo relacionado con la aplicación de encuestas a esta población.

Posteriormente, se solicita confirmar el número de encuestas pendientes del hito 5 jóvenes.

Hasbleidy Párraga – KUEPA

Se informa que actualmente hay 87 Jóvenes con Oportunidades con encuestas pendientes, ya sea porque no han sido diligenciadas o porque presentan inconsistencias en su registro.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 4 de 12

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se solicita a Johana confirmar la fecha en la cual, de acuerdo con el avance en la carga de evidencias y la completitud de archivos y procesos, se tiene previsto proyectar o presentar el reporte de manera oficial.

Johana Casallas – KUEPA:

Responde con fecha del día lunes 16 de marzo.

Natalia Mora – SDDE SEF:

De acuerdo con la información expuesta, se establece que, con base en los avances que se logren consolidar durante el fin de semana, los reportes deberán dar prelación a la población de jóvenes con oportunidades sobre la población general. Asimismo, se indica que, en caso de cumplirse la meta en el reporte, pero existiendo un excedente de jóvenes con oportunidades, se deberá incluir en el informe quincenal la totalidad de personas que, aunque no queden incluidas formalmente en el reporte, hayan completado la ruta de atención. Esto con el fin de que, en articulación con la Secretaría de Integración Social, se evalúe la posible continuidad de las transferencias condicionadas para estos casos.

Se resalta la importancia de que el reporte quincenal detalle con claridad cuántas personas exceden la meta, pero completan la ruta, dado que esta información será clave para la toma de decisiones del programa.

En cuanto a los tiempos, se proyecta que, una vez entregado el reporte el día 16, en las semanas siguientes se iniciarán los procesos de verificación y subsanación correspondientes al hito cinco para jóvenes.

Johana Casallas – KUEPA:

Respecto al hito cinco de mujeres, se informa que las subsanaciones de nivel tres serán recibidas a más tardar al mediodía del mismo día, con el fin de evitar cruces con nuevos reportes.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Enfatiza la necesidad de que estas subsanaciones sean validadas previamente por las coordinaciones y el área de calidad, garantizando el cierre adecuado de los procesos y evitando la apertura de nuevas mesas de subsanación.

Con esto, se da por cerrado el seguimiento en términos de cifras y avance de hitos.

Johana Casallas – KUEPA:

Informa que, para la presente entrega, se reportó un total de 425 personas en el componente básico y 294 en el componente especializado.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 5 de 12

En cuanto a las subsanaciones, se recibieron en un rango que oscila entre 13 subsanaciones para algunos hitos y hasta 45 en el caso de declaraciones juramentadas. Se precisa que algunas de estas subsanaciones no aplicaban, mientras que otras ya fueron gestionadas y corregidas.

Adicionalmente, se indica que una parte de las subsanaciones fue realizada el día anterior y que, actualmente, el equipo de calidad se encuentra en proceso de revisión de dichas subsanaciones.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se agradece la información presentada y se indica que, con ello, se da por cerrado el seguimiento en términos de cifras y avance de los hitos.

Finalmente, se consulta si por parte del operador existe algún tema adicional que se desee tratar en el marco de este subcomité.

Johana Casallas – KUEPA:

Como primer punto, se realiza la consulta a Natalia sobre la fecha en la cual se recibiría la respuesta correspondiente a las subsanaciones de nivel tres del hito cuatro para el grupo de jóvenes.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se informa que el proceso de subsanaciones se cerrará durante la presente semana y que, a más tardar el lunes, se contará con el consolidado definitivo de los casos subsanados y no subsanados.

Asimismo, se señala que el objetivo es lograr el cumplimiento de la meta. No obstante, en caso de evidenciar que algunas de las subsanaciones reportadas no cumplen con los criterios requeridos, se notificará oportunamente la necesidad de realizar una mesa de subsanación en línea o una revisión particular para completar la meta.

En caso contrario, si no se requiere este proceso adicional, el lunes se dispondrá de la cifra final, lo que permitirá avanzar con la gestión de pago correspondiente al hito cuatro.

Johana Casallas – KUEPA:

Finalmente, se recibe la conformidad frente a la información presentada.

Se introduce el tema relacionado con Jóvenes con Oportunidades, señalando que previamente se había compartido información sobre el estado de las encuestas.

En este sentido, se expone una dificultad identificada en el proceso, consistente en que, a pesar de que la importancia de la encuesta es explicada en diferentes fases de la atención —incluyendo su reiteración en la etapa final—, se presenta

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 6 de 12

una baja respuesta por parte de los jóvenes en el diligenciamiento de la encuesta correspondiente a la prestación del servicio especializado.

Se amplía la situación indicando que actualmente se cuenta con un volumen significativo de encuestas pendientes por gestionar.

Asimismo, se destaca que se han realizado diversos esfuerzos para mitigar esta situación, incluyendo la conformación de un equipo de cinco personas dedicado exclusivamente a la mitigación de barreras y a la gestión de encuestas.

Adicionalmente, se precisa que a los jóvenes que recibieron comunicación la semana anterior, en caso de realizar el proceso correspondiente para redimir su bono, se les está efectuando la entrega de este. No obstante, se deja constancia en el subcomité de esta situación para su respectivo seguimiento.

Se señala que, pese a los esfuerzos realizados a través de diferentes canales de contacto, se han identificado casos en los que las personas no responden a llamadas ni a otros medios de comunicación, ni establecen contacto por los canales oficiales. Como consecuencia, algunas situaciones escalan directamente a través de PQRS ante la Secretaría.

En este contexto, se advierte que, en caso de que se reciban nuevas PQRS una vez finalizadas las atenciones del programa, no sería posible retomar a estas personas dentro del mismo ni reportarlas nuevamente a la Secretaría. No obstante, se aclara que sí podrían ser atendidas en el marco de la Agencia de Empleo, aunque sin posibilidad de ser incluidas en los reportes del programa, dado el cierre de atenciones.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se solicita a Johana remitir por correo electrónico la trazabilidad de los casos mencionados, con el fin de compartir esta información con la Secretaría de Integración Social y dejar un aviso preventivo que permita mitigar la posible generación de nuevas PQRS.

Adicionalmente, se requiere que en las PQRS que actualmente se encuentran en gestión se incluya de manera clara y detallada la evidencia de los intentos de contacto realizados con los usuarios, especificando los canales utilizados y los resultados obtenidos. Esto responde a que, en las quejas recientes, la ciudadanía manifiesta que no ha recibido respuesta por parte de KUEPA, a pesar de haber intentado a través de diferentes medios.

En este sentido, se enfatiza la importancia de aportar soportes como registros de WhatsApp, correos electrónicos, historial de llamadas y cualquier otro mecanismo de contacto, con el fin de fortalecer las respuestas emitidas y demostrar que el operador ha realizado una gestión oportuna.

Finalmente, se resalta la necesidad de esclarecer estos casos, evidenciando cuando no existe coherencia entre lo reportado por el ciudadano y la trazabilidad real de las gestiones realizadas, garantizando así la transparencia y correcta ejecución de los procesos por parte del operador.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 7 de 12

Johana Casallas – KUEPA:

Se informa que, conforme al manual operativo, ya se había cumplido con la entrega de evidencias correspondientes a la primera contactabilidad, las cuales han sido cargadas y revisadas en los diferentes niveles de verificación.

Adicionalmente, se señala que en la respuesta más reciente se incluyó información proveniente del sistema CRM utilizado para la verificación (CRDM), así como del sistema interno SIS, a través de los cuales se gestionan las llamadas y la mensajería instantánea, quedando allí registrado el historial completo de las interacciones realizadas con los usuarios.

Por otra parte, se precisa que no se han recibido comunicaciones por parte de los usuarios a través de los canales oficiales. Para esta verificación, se realiza seguimiento tanto a los canales externos de servicio al cliente de KUEPA —los cuales se encuentran integrados en una matriz vinculada al CRM— como al correo electrónico de Socios Talento Capital.

Asimismo, se indica que se cuenta con un correo específico destinado a la gestión de encuestas y mitigación de barreras, con el fin de diversificar los canales de atención y evitar la pérdida o dispersión de la información.

En conclusión, se resalta que se está realizando un seguimiento continuo y estructurado a todos los canales de comunicación disponibles.

Hasbleydy Párraga – KUEPA

Se expone un caso puntual de PQRS que actualmente se encuentra en atención, correspondiente a una solicitud reciente.

En primer lugar, se aclara que la persona asociada a la queja no hace parte del grupo de jóvenes con oportunidades. No obstante, se identifican inconsistencias en la trazabilidad del caso, particularmente en los correos recibidos, donde se solicita ampliar la información.

Se indica que la PQRS inicial está relacionada con la no entrega de un bono, frente a lo cual ya se brindó una respuesta explicativa. Sin embargo, posteriormente se requirió información adicional, la cual se encuentra en proceso de consolidación para su respectiva entrega.

Adicionalmente, se manifiesta incertidumbre frente a un correo reciente en el que se menciona una supuesta respuesta emitida en el mes de enero —la cual no fue generada por el operador— y que, además, es calificada como “poco profesional”. Frente a esto, se señala que no se tiene claridad sobre el origen de dicha respuesta ni sobre el contexto de dicha afirmación.

Finalmente, se resalta que el equipo ha venido dando respuesta en los tiempos más oportunos posibles y que el proceso interno sigue una ruta estructurada, que inicia con el monitoreo de cada caso, continúa con la validación por las diferentes áreas involucradas y culmina con la gestión desde mitigación, etapa en la cual se procede con la entrega del beneficio económico una vez se cumplen todos los requisitos establecidos.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 8 de 12

Se aclara que el proceso de entrega de incentivos no es inmediato, ya que no depende únicamente de la atención inicial brindada a la persona. Por el contrario, requiere la validación integral de todos los componentes del proceso, así como la verificación de que se cuente con la totalidad de los documentos exigidos para cada hito.

Asimismo, se precisa que, una vez surtidas estas validaciones, la información pasa por un proceso adicional de revisión por parte del área de calidad, lo cual garantiza el cumplimiento de los criterios establecidos antes de proceder con la entrega del beneficio.

Finalmente, se solicita claridad frente al contenido del último correo recibido, dado que la información allí consignada no resulta completamente comprensible, especialmente en lo relacionado con referencias a comunicaciones previas que no han sido identificadas por el operador.

Johana Casallas – KUEPA:

Se realizan aclaraciones frente a los tiempos y procedimientos internos del operador, indicando que, si bien se cuenta con un manual operativo que orienta la ejecución, no existen tiempos estandarizados para las rutas de atención, ni en el componente básico ni en el especializado. Esto se debe a que cada prestador del servicio público de empleo define sus dinámicas operativas según sus condiciones particulares.

En el caso del paquete especializado, se señala que inicialmente se contemplaba la entrega del bono una vez finalizada la ruta de atención. Sin embargo, se presentaron situaciones operativas, especialmente de tipo tecnológico y documental, que llevaron a ajustar este procedimiento, con el fin de evitar la entrega de incentivos sin contar con todos los soportes requeridos o sin posibilidad de validación posterior.

Asimismo, se precisa que, en ningún momento, se establecieron ni comunicaron tiempos específicos a los participantes para la entrega del bono. En el caso particular analizado, la demora obedeció a incidencias documentales que impedían avanzar con la entrega del incentivo, la cual solo fue posible una vez las áreas correspondientes validaron el cumplimiento de los requisitos.

Se destaca que este proceso responde a criterios de control, eficiencia y adecuada gestión de recursos, considerando además el volumen significativo de atenciones realizadas.

Finalmente, se manifiesta la necesidad de aclarar el uso del calificativo “poco profesional” en comunicaciones recibidas, indicando que este tipo de apreciaciones genera inquietud en el equipo, especialmente cuando las actuaciones se han realizado conforme al manual operativo y la normatividad vigente. En este sentido, se solicita mayor claridad sobre el contexto en el que se emite dicha apreciación.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se pone en contexto la trazabilidad de la PQRS correspondiente a la ciudadana, indicando que, según el área de PQRS, desde el mes de enero la persona ha venido solicitando apoyo para la redención de un bono.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 9 de 12

Se explica que, en las diferentes respuestas emitidas, el operador ha informado los canales habilitados para la gestión de este tipo de solicitudes, lo cual fue considerado en su momento como una respuesta adecuada desde la asistencia técnica. No obstante, se señala que la solicitud fue escalada nuevamente el 10 de marzo, bajo el argumento de que la ciudadana no había recibido respuesta ni atención por los medios indicados.

Asimismo, se indica que, aunque posteriormente se dio respuesta y se realizó el envío del bono el 12 de marzo, esta acción no responde a la queja inicial, ya que el reclamo de la ciudadana hace referencia a una situación que viene desde el mes de enero.

En este sentido, se solicita al operador ampliar la respuesta, incorporando una trazabilidad completa del caso que permita esclarecer:

- Si anteriormente se había realizado entrega de algún bono.
- El estado de la persona dentro de la ruta de atención.
- Los servicios recibidos y el nivel de avance en el proceso.
- Los requisitos pendientes, en caso de existir.
- Y la verificación de si la ciudadana efectivamente utilizó los canales de contacto indicados.

Finalmente, se reitera que, si bien no es adecuado el uso de calificativos en las comunicaciones, es necesario que la respuesta a la PQRS aborde de fondo la queja inicial, explicando de manera clara y cronológica lo sucedido, dado que actualmente la percepción de la ciudadana es que no ha recibido respuesta desde el mes de enero.

Johana Casallas – KUEPA:

Se brindan precisiones frente al caso particular, indicando en primer lugar que a la ciudadana no se le había entregado previamente ningún incentivo, debido a que no había finalizado su proceso de formación.

Se explica que la persona únicamente había asistido a una sesión sincrónica, pero no había completado los contenidos requeridos, motivo por el cual no cumplía con los requisitos para la entrega del bono. En este contexto, se le remitió una comunicación solicitando la finalización del proceso formativo, a la cual la ciudadana respondió reiterando la solicitud del incentivo.

Posteriormente, se gestionó el caso con el área de formación, insistiendo en la necesidad de culminar el proceso. Finalmente, la persona completó los requisitos durante la presente semana, lo que permitió habilitar la entrega del bono, la cual se realizó recientemente.

Adicionalmente, se aclara que no se evidencian solicitudes por parte de la ciudadana en los canales oficiales relacionados con el proceso de formación. Únicamente se cuenta con el registro del correo enviado desde el programa solicitando la finalización de la formación y la posterior emisión del certificado.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 10 de 12

En consecuencia, se concluye que la queja presentada se fundamenta en la solicitud de un incentivo que no aplicaba en su momento, dado que los requisitos no habían sido cumplidos. Por tanto, se indica que esta trazabilidad debe ser incorporada en la respuesta a PQRS, con el fin de evidenciar que no existía lugar a la entrega del beneficio en etapas previas del proceso.

Natalia Mora – SDDE SEF:

Se valida que la información aportada permite dar mayor claridad sobre la trazabilidad del caso y se indica que esta misma debe ser incorporada en la respuesta dirigida al área de PQRS.

Se precisa que la respuesta emitida hasta el momento se limita a informar la finalización de la formación y la entrega reciente del bono; sin embargo, no aborda de fondo la queja inicial, la cual se origina desde meses anteriores.

En este sentido, se solicita que la respuesta incluya de manera detallada y cronológica los antecedentes del caso, especificando: el momento de ingreso de la persona al proceso, las etapas de atención recibidas, el momento en que inició la solicitud del bono, y las razones por las cuales este no aplicaba en su momento, particularmente por el incumplimiento de requisitos.

Asimismo, se enfatiza que el objetivo es esclarecer la situación de forma integral, evidenciando la coherencia entre los procesos ejecutados por el operador y la normativa aplicable, así como la falta de correspondencia entre la queja presentada y el estado real del proceso en su momento.

Finalmente, se solicita que esta información sea remitida como alcance o mediante una respuesta consolidada, con el fin de brindar claridad tanto al área de PQRS como a la ciudadana.

Johana Casallas – KUEPA:

Señala que la situación es llevada a este espacio precisamente para aclarar y alinear la información entre las partes.

En este sentido, se destaca la importancia de que, desde el área de servicio al cliente de la Secretaría, se comparta la queja original presentada por la ciudadana. Esto debido a que las interpretaciones pueden variar y resultar subjetivas cuando no se cuenta con el contexto completo de la solicitud inicial.

Asimismo, se indica que disponer del contenido directo de la queja —ya sea el correo o la comunicación original— permitiría realizar un análisis más preciso y brindar una respuesta más adecuada y ajustada al caso.

Finalmente, se recuerda que esta solicitud ya ha sido planteada en otros procesos de PQRS y se reitera su importancia para mejorar la trazabilidad y la calidad de las respuestas. Se informa también que el operador remitirá el correo correspondiente en el transcurso del día.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL		Código:	GD-P1-F22
	Acta de reunión		Versión:	4
			Fecha:	07/11/2025
			Página:	Página 11 de 12

Natalia Mora – SDDE SEF:

Agradece la disposición y se indica que pueden incluir la información adicional mencionada sin inconveniente.

Asimismo, se solicita revisar, para este caso particular, si en el último correo adjunto se encuentra incorporada la queja inicial de la ciudadana. En caso de no estar incluida, se considera procedente solicitarla formalmente, con el fin de contar con la PQRS directa y evitar interpretaciones erróneas.

Finalmente, se resalta que disponer de la comunicación original permitirá un análisis más preciso y una respuesta más clara frente al caso.

Consulta si por parte del operador existe algún otro tema adicional que se desee abordar en el espacio del subcomité.

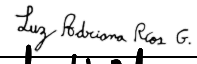
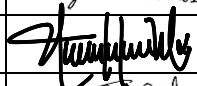
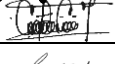
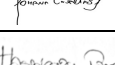
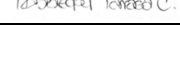
Se indica que no hay más temas pendientes por parte del operador.

Asimismo, se señala que se encuentran atentos al reporte correspondiente al Hito 5, al cierre de las revisiones en curso del grupo actualmente en evaluación y al avance de las subsanaciones que se encuentran en proceso.

Finalmente, se agradece la participación de todos los asistentes y se da por finalizado el espacio, deseando un excelente día.

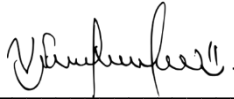
COMPROMISOS DE LA REUNIÓN		
COMPROMISOS	RESPONSABLE/CARGO	FECHA CUMPLIMIENTO
Entregar subsanaciones nivel 3 (Hito 5 Mujeres)	Johana Casallas	13-mar-2026
Priorizar reporte Jóvenes con Oportunidades	Johana Casallas	16-mar-2026
Remitir correo de seguimiento a Natalia Mora	Johana Casallas	13-mar-2026

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Luz Adriana Ríos	SDDE SEF	SDDE SEF	
Natalia Mora	SDDE SEF	SDDE SEF	
Carolin Casallas	SDDE SEF	SDDE SEF	
Carmenza Niño	SDDE SEF	SDDE SEF	
Johana Casallas	KUEPA	KUEPA	
Hasbleydy Párraga	KUEPA	KUEPA	

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

Elaboró: Ingrid Rodríguez / Profesional Universitario / SAF	Revisó: Juan Sebastián Junca Castro / Contratista / OAP	Aprobó: Jessica Paola Julio Serrano / Subdirectora / SAF Lady Sorany Laiton Linares / Jefe / OAP
--	--	--



Realizó
Nombre: Mayerly Valeriano Sanchez
Cargo: Verificadora 2
Dependencia: SEF



Revisó
Nombre: Carolin Giselle Casallas Montenegro
Cargo: Contratista
Dependencia: SEF

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.