DATOS DE LA REUNIÓN	
Dependencia: Dirección de Desarrollo empresarial y empleo subdirección de financiamiento e inclusión financiera.	**Asunto:** comité extraordinario del convenio de asociación N° 761 -2025.
Fecha: Marzo 13 2026	**Lugar:** Plataforma Google Meet

Asistentes/Participantes:

- Julián Arévalo Buitrago – subdirectora de Financiamiento e Inclusión financiera – secretaria Distrital de Desarrollo Económico.
- Laura Acosta – Contratista de la Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera
- Ana María Rodríguez – Contratista de la Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera
- Juan Felipe López – Contratista de la Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera
- Carlos Acosta Fernández- Gerente de proyectos – Fundación Escala al Desarrollo
- Daniela Negrete Rivero – directora del convenio 761 - 2025

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Análisis de casos de beneficiarios con crédito cancelado y cumplimiento de pago oportuno

AGENDA DE LA REUNIÓN

1. Verificación de inicio de la sesión.
2. Instalación de la reunión por parte de la SDDE.
3. Socialización del caso técnico por parte del apoyo de la SDDE.
4. Análisis de la situación presentada respecto a beneficiarios con cancelación anticipada del crédito.
5. Revisión de alternativas administrativas para el reconocimiento del incentivo.
6. Conclusiones del Comité Técnico.
7. Cierre de la sesión.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

1. Instalación de la sesión

Siendo las 10:05 a. m. del viernes 13 de marzo de 206, se dio inicio a la reunión del Comité Técnico, liderada por el Subdirector Julián Arévalo, quien dio la bienvenida a los asistentes y manifestó que la sesión tendría como propósito realizar un análisis puntual de algunos casos identificados en la ejecución del programa relacionados con el incentivo por pago oportuno, indicando que la reunión sería breve y enfocada en revisar la situación presentada y las posibles alternativas de solución dentro del marco del programa.

Posteriormente, LaSecretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó la socialización de una presentación técnica en la que se expuso el caso objeto de análisis.

2. Presentación del caso

Durante la exposición se explicó que, en el marco del programa, algunos beneficiarios han cumplido con todo el proceso establecido, incluyendo:

- El proceso de inscripción y verificación de requisitos.
- La formalización y desembolso del crédito con la entidad financiera aliada.
- El cumplimiento oportuno en el pago de las primeras cuotas del crédito, condición que da lugar al incentivo establecido por el programa.

No obstante, se identificó una situación particular en la que algunos beneficiarios realizaron pagos anticipados de su obligación crediticia, llegando incluso a cancelar la totalidad del crédito antes de que se efectuara el desembolso del incentivo por parte del operador financiero (Fundación Escala).

Como resultado de esta situación, al momento de realizar el desembolso del incentivo, el crédito ya se encontraba cancelado, lo que impide que el incentivo sea aplicado directamente sobre la obligación crediticia, generando así casos de beneficiarios que cumplen con los criterios del programa pero que no cuentan con una obligación activa sobre la cual aplicar el desembolso.

3. Análisis normativo y administrativo

Durante la socialización se recordó que, de acuerdo con los lineamientos del programa:

- El incentivo se genera por el pago oportuno de las primeras tres cuotas del crédito.
- Los documentos operativos del programa no establecen una prohibición expresa frente al reconocimiento del incentivo cuando el crédito ha sido cancelado anticipadamente.
- El protocolo del programa establece que este tipo de casos deben ser analizados por la SDDE y el Comité Técnico, con el fin de definir el procedimiento más adecuado para su tratamiento.

En ese sentido, se evidenció que los beneficiarios en cuestión cumplieron con la condición sustancial para acceder al incentivo, correspondiente al pago oportuno de las cuotas establecidas, siendo el pago anticipado

del crédito una decisión autonoma del beneficiario que no contraviene las disposiciones del programa ni afecta el cumplimiento de los criterios de elegibilidad del incentivo.

4. Alternativas planteadas

Durante la sesión se discutieron las siguientes alternativas de gestión administrativa:

1. Interpretación administrativa: reconocer el incentivo a los beneficiarios que cumplieron con el pago oportuno de las cuotas, independientemente de que el crédito haya sido cancelado anticipadamente.
2. Pago correctivo: realizar el desembolso del incentivo directamente al beneficiario mediante transferencia a una cuenta personal asociada al crédito originalmente otorgado, teniendo en cuenta que la obligación crediticia ya fue cancelada.
3. Decisión del Comité Técnico: analizar el caso y definir el procedimiento administrativo que permita garantizar el reconocimiento del incentivo conforme a los criterios del programa.

5. Consideraciones de riesgo

Durante el análisis se identificaron posibles riesgos asociados a la no aplicación del incentivo en estos casos, entre ellos:

- La posible presentación de Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) por parte de beneficiarios que cumplieron con los requisitos establecidos en el programa.
- La generación de percepciones de inequidad frente a otros beneficiarios que sí recibieron el incentivo bajo las mismas condiciones de cumplimiento.

Por lo anterior, se consideró pertinente evaluar alternativas que permitan reconocer el incentivo a quienes cumplieron con los criterios establecidos**,** garantizando coherencia en la aplicación del programa y evitando posibles afectaciones a los beneficiarios.

6. Decisión del Comité Técnico

Una vez analizada la situación expuesta y revisadas las alternativas administrativas, el Comité Técnico determinó aprobar el reconocimiento del incentivo a los beneficiarios que cumplieron con el pago oportuno de las cuotas establecidas en el programa**,** aun cuando el crédito haya sido cancelado anticipadamente.

En consecuencia, se autoriza que el desembolso del incentivo se realice directamente al beneficiario mediante transferencia a una cuenta bancaria personal asociada al crédito originalmente otorgado**,** considerando que la obligación crediticia ya se encuentra cancelada y que los beneficiarios cumplieron con los criterios sustanciales para acceder al incentivo.

Esta decisión cuenta con el voto favorable de la Fundación Escala**,** en calidad de operador del programa, representada por su representante legal, quien mediante comunicación formal autorizó al señor Carlos Acosta

para emitir el voto correspondiente en el Comité Técnico, manifestando su aprobación frente a la medida adoptada.

De igual manera, el Subdirector Julián Arévalo, en representación de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE, manifiesta su aprobación frente a la decisión adoptada por el Comité Técnico, considerando que la misma se encuentra alineada con los objetivos del programa y con el principio de reconocimiento a los beneficiarios que cumplieron con las condiciones establecidas para el incentivo.

Número de Identificación		Primer nombre	Otros nombres	Primer apellido	Segundo apellido	Desembolso COP	Fecha de desembolso + 5 meses	Valor del incentivo a pagar	Abonar al crédito	Abonar a la cuenta de ahorro	estado de la cuenta
27302569	CC	AURA	DOLORES	OROZCO	ACOSTA	$ 3,150,000	2/25/2026	$ 500,000		23101343437413	VIGENTE
28867279	CC	BLANCA	FLOR	TIQUE		$ 1,000,000	2/26/2026	$ 200,000		24001491625611	INACTIVA
45529583	CC	DUBIS		YEPES	PAEZ	$ 1,200,000	3/2/2026	$ 240,000		24201491905901	VIGENTE
51816658	CC	HILDA	CLEMENCIA	CEPEDA	DIAZ	$ 1,000,000	3/4/2026	$ 200,000	89855949		
51832327	CC	MARIA	EDID	ESPITIA	ORTIZ	$ 1,100,000	3/5/2026	$ 220,000		74801491054011	VIGENTE
52196517	CC	ANA	LIRIA	PUENTES	HURTADO	$ 1,000,000	3/8/2026	$ 200,000		24101465777501	VIGENTE
52293537	CC	ZORAIDA		GONZALEZ	BENAVIDES	$ 2,000,000	3/10/2026	$ 400,000		24101481754111	INACTIVA
52557269	CC	BEATRIZ		OCHOA	ALBARRACIN	$ 800,000	3/13/2026	$ 160,000		24101434764441	CANCELADA
52896997	CC	LIZ	DAYAN	VIRGUEZ	HUERFANO	$ 1,000,000	3/14/2026	$ 200,000		24001491132111	INACTIVA
53120896	CC	CARMENZA		MUNEVAR	SANCHEZ	$ 3,200,000	3/15/2026	$ 500,000		74801491895361	INACTIVA
79823490	CC	CARLOS	ANDRES	AYALA	BLANCO	$ 1,300,000	3/18/2026	$ 260,000		74801492246731	VIGENTE
1010176971	CC	SHARIK	LIZETH	SALGADO	ASCANIO	$ 1,500,000	3/22/2026	$ 300,000		74801490902721	INACTIVA
1026294338	CC	NICOLAS	FERNANDO	RINCON	IBAÑEZ	$ 1,000,000	3/25/2026	$ 200,000		24001484016371	VIGENTE
1083894240	CC	MARIA	MONICA	MARTINEZ	ROJAS	$ 1,200,000	3/26/2026	$ 240,000		24001490897481	VIGENTE

7. Cierre de la sesión

Una vez abordados los puntos del orden del día y definida la decisión correspondiente, se dio por finalizada la sesión.

Se deja constancia de que en el presente Comité extraordinario del mes de marzo de 2026 firman:

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN		
COMPROMISOS	**RESPONSABLE**	**FECHA CUMPLIMIENTO**
Autorización firmada Representante legal.	FUNDACION ESCALA	A la mayor brevedad
Realizar el pago de los incentivos a los 14 beneficiarios aprobados en el comité.	FUNDACION ESCALA	a la mayor brevedad posible

En constancia de lo anterior firman:

Daniela Negrete R.

Nombre: Daniela Negrete
Cargo: Directora del convenio

Nombre: Carlos Acosta Fernández
Cargo: Gerente de Proyectos Fundación Escala al Desarrollo

Nombre: Juan Felipe López
Cargo: Contratista de la SDDE

Nombre: Julián Arévalo
Cargo: subdirectora de Financiamiento e Inclusión financiera

LAURA ACOSTA

Nombre: Laura Acosta
Cargo: Contratista de la SDDE


Buena paga
Comité Técnico Extraordinario No 3
Marzo 13 - 2026
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ


Buena paga
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
BOGOTÁ

Agenda de la sesión

1. Análisis del caso por Jurídica
2. Aprobación del protocolo ajustado
3. Casos a aprobar

1. Caso de análisis: Beneficiarios ya cancelaron el crédito, pero cumplieron con el pago oportuno

Requisitos del programa:

- ✓ El incentivo se causa por **pago oportuno de las primeras 3 cuotas**.
- ✓ Los documentos **no prohíben pago si el crédito ya está cancelado**.
- ✓ El protocolo establece que **estos casos deben ser analizados por la SDDE** y el comité técnico.

Opciones para analizar:

- ✓ Interpretación administrativa: pagar si cumplieron cuotas.
- ✓ Pago correctivo.
- ✓ Decisión del Comité Técnico.

Posibles Riesgos:

- ✓ PQR de beneficiarios si se niega el incentivo.

2. Recomendación

Autorizar pago cuando:

- ✓ haya certificación de pago oportuno
- ✓ exista validación SDDE
- ✓ se registre decisión en Comité Técnico.

Actividades a realizar:

- ✓ Circularizar a entidades financieras y aliados con el fin de establecer los casos y canales para el reconocimiento si es aprobado por el comité.
- ✓ Validación rigurosa de los expedientes de los beneficiarios a fin de blindar observaciones por entes de control.
- ✓ Dejar la trazabilidad documental de cada uno de los casos, llevando una base de datos independiente y carpetas documentales de cada caso.

Protocolo de revisión de casos y Soluciones:

Seguimiento del crédito	Pago anticipado/cancelación total del crédito que no tenga un nuevo crédito	Dudas sobre reconocimiento de periodos y tope.	SDDE deberá probar el cumplimiento del beneficiario, contar con el soporte de análisis y aprobación del comité técnico y la certificación por parte de la entidad y/o aliado financiero.

3. Aprobación de los casos del Banco Mundo Mujer

Número de Identificación		Primer nombre	Otros nombres	Primer apellido	Segundo apellido	Desembolso COP	Fecha de desembolso + 5 meses	Valor del incentivo a pagar	Abonar al crédito	Abonar a la cuenta de ahorro	estado de la cuenta
27302569	CC	AURA	DOLORES	OROZCO	ACOSTA	$ 3,150,000	2/25/2026	$ 500,000		23101343437413	VIGENTE
28867279	CC	BLANCA	FLOR	TIQUE		$ 1,000,000	2/26/2026	$ 200,000		24001491625611	INACTIVA
45529583	CC	DUBIS		YEPES	PAEZ	$ 1,200,000	3/2/2026	$ 240,000		24201491905901	VIGENTE
51816658	CC	HILDA	CLEMENCIA	CEPEDA	DIAZ	$ 1,000,000	3/4/2026	$ 200,000	89855949		
51832327	CC	MARIA	EDID	ESPITIA	ORTIZ	$ 1,100,000	3/5/2026	$ 220,000		74801491054011	VIGENTE
52196517	CC	ANA	LIRIA	PUENTES	HURTADO	$ 1,000,000	3/8/2026	$ 200,000		24101465777501	VIGENTE
52293537	CC	ZORAIDA		GONZALEZ	BENAVIDES	$ 2,000,000	3/10/2026	$ 400,000		24101481754111	INACTIVA
52557269	CC	BEATRIZ		OCHOA	ALBARRACIN	$ 800,000	3/13/2026	$ 160,000		24101434764441	CANCELADA
52896997	CC	LIZ	DAYAN	VIRGUEZ	HUERFANO	$ 1,000,000	3/14/2026	$ 200,000		24001491132111	INACTIVA
53120896	CC	CARMENZA		MUNEVAR	SANCHEZ	$ 3,200,000	3/15/2026	$ 500,000		74801491895361	INACTIVA
79823490	CC	CARLOS	ANDRES	AYALA	BLANCO	$ 1,300,000	3/18/2026	$ 260,000		74801492246731	VIGENTE
1010176971	CC	SHARIK	LIZETH	SALGADO	ASCANIO	$ 1,500,000	3/22/2026	$ 300,000		74801490902721	INACTIVA
1026294338	CC	NICOLAS	FERNANDO	RINCON	IBAÑEZ	$ 1,000,000	3/25/2026	$ 200,000		24001484016371	VIGENTE
1083894240	CC	MARIA	MONICA	MARTINEZ	ROJAS	$ 1,200,000	3/26/2026	$ 240,000		24001490897481	VIGENTE

3. Aprobación de los casos Fintech Mui

Beneficiarios	Aprobación	Observaciones
ANGELA JULYET JUAGIBIOY JUAGIBIOY angelajuagibioy16@gmail.com 3123247443 MUII	☑	Transferencia NEQUI: 3123247443 Pago incentivo : 240000


GRACIAS
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ

Montería 13 de Marzo de 2026

AUTORIZACIÓN DE VOTACIÓN EN COMITÉ EXTRAORDINARIO

Yo, **Fernando Antonio Fernández Hernández**, identificado con cédula de ciudadanía No. 78.767.255, en mi calidad de **representante legal de la Fundación [Nombre de la Fundación]**, autorizo mediante este documento que **Carlos Acosta Fernández**, identificado con cédula de ciudadanía No. 78.742.708, actúe en mi representación y ejerza mi derecho de **votación en el Comité Extraordinario** programado para el día 13 de marzo de 2026 a las 11:00 am.

Esta autorización se otorga de manera expresa para el único fin de participar y votar en las decisiones que se tomen durante dicho comité, siendo plenamente válida como manifestación de mi voluntad.

En constancia de lo anterior, firmo la presente autorización.

Nombre: FERNANDO FERNANDEZ
Numero de contacto: 3116790151

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.

PROTOCOLO DE REVISIÓN DE CASOS Y SOLUCIÓN DE NOVEDADES

Convenio 761 de 2025 suscrito entre la Fundación Escala para el Desarrollo y

Este protocolo define la ruta operativa para revisar y resolver, caso por caso, las novedades que puedan presentarse en el programa Buena Paga, desde el otorgamiento del crédito hasta el seguimiento del buen pago y el reconocimiento del incentivo. Su objetivo es asegurar decisiones oportunas, coherentes y trazables, con roles diferenciados entre la SDDE y el operador del programa, y con criterios comunes que reduzcan reprocesos y riesgos operativos.

El documento se concibe como una guía práctica. La matriz de “casos de revisión” es el corazón operativo: por cada situación identifica el riesgo, y separa la acción esperada de la SDDE y la acción del operador. Se espera que el operador aplique con diligencia las acciones definidas, conserve evidencias verificables y mantenga la información actualizada en los reportes de seguimiento. De la SDDE se espera la validación de información con las entidades financieras, la autorización de correcciones y pagos correctivos, y la decisión final en los casos que lo requieran. En todos los eventos, la comunicación entre las partes debe ser documentada y con tiempos de respuesta acordes a los plazos del programa.

El objetivo es dar una ruta de solución de casos específicos. Cuando un evento no esté previsto en la matriz, o aun previsto presente circunstancias especiales, la situación debe elevarse al Comité Técnico SDDE–Fundación Escala para su definición, el cual se reúne al menos una vez al mes. Este comité actúa como instancia de cierre, fija lineamientos específicos y asegura criterios uniformes para casos complejos o excepcionales.

Finalmente, el uso sistemático de este protocolo debe traducirse en mejoras continuas: reducción de pagos indebidos o incompletos, atención más ágil de PQR, y mayor claridad en la relación con las entidades financieras y con los beneficiarios. La SDDE podrá actualizar la matriz y los procedimientos cuando la operación lo exija, dejando versión, fecha y comunicación formal de los cambios.

Objeto

Establecer el procedimiento, los roles, las evidencias y los plazos para revisar y resolver, de manera documentada y caso por caso, las novedades operativas relacionadas con el otorgamiento, seguimiento y reconocimiento del incentivo del programa Buena Paga, incluidas las situaciones de exclusión de participantes del curso de educación financiera, conforme a verificación y aprobación de la SDDE.

Los casos no previstos en este documento o aquellos que requieran criterios especiales serán resueltos por el Comité Técnico SDDE – Fundación Escala para el Desarrollo y serán incluidos como anexo a este Protocolo para guardar trazabilidad.

Actores involucrados

Operador: Fundación Escala para el Desarrollo.
Entidad contratante y supervisora: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE.

Alcance

Aplica a las personas, créditos y pagos asociados remitidos por la SDDE al Operador para convocatoria, alistamiento y ejecución del curso de educación financiera, así como para el seguimiento del cumplimiento de buen pago y el reconocimiento del incentivo, desde la notificación de la base de participantes hasta el corte mensual de reportes operativos.

Definiciones operativas

1. Contacto efectivo: interacción bidireccional con la persona mediante llamada, correo o WhatsApp (respuesta o confirmación de lectura y respuesta)
2. Intento de contacto: acción documentada de llamada, envío de correo o mensaje de WhatsApp en la que no se obtuvo respuesta.
3. Datos errados: número celular o correo electrónico que resulta inexistente, inválido, dado de baja o pertenece a un tercero

Matriz de riesgos y acciones de mitigación

La siguiente matriz identifica los principales casos de revisión y riesgos que pueden presentarse en las distintas etapas de ejecución del programa, desde el otorgamiento del crédito hasta el reconocimiento del incentivo. Su objetivo es garantizar la trazabilidad, el control y la correcta aplicación de los recursos, definiendo para cada situación el riesgo operativo asociado y la acción de mitigación correspondiente.

Cada caso debe ser documentado con los soportes requeridos y reportado oportunamente a la SDDE, asegurando que las medidas correctivas y preventivas se apliquen conforme a los procedimientos establecidos.

Tabla 1. Matriz de riesgos y acciones de mitigación

Etapa	Casos de revisión	Riesgo en la operación del programa	Acción de mitigación
Otorgamiento del crédito	El monto de desembolso reportado por la SDDE al operador es inferior al realmente desembolsado.	Incentivo autorizado por debajo del 20% del valor desembolsado (tope $500.000).	La SDDE informa al operador del ajustes y el Operador realiza pago complementario por el faltante con trazabilidad y soportes.
Otorgamiento del crédito	El monto de desembolso reportado por la SDDE al operador es superior al realmente desembolsado.	Incentivo autorizado supera el 20% del valor desembolsado (tope $500.000).	SDDE gestiona ajuste con la entidad financiera; si hubo pago en exceso, solicitar reintegro o compensar en pagos futuros.
Otorgamiento del crédito	Identificación o referencia de crédito equivocada (reporte de la entidad financiera) y no se ejecuta el pago.	No se puede pagar el incentivo por inconsistencia de datos.	SDDE valida con beneficiario y entidad financiera; y corrige ante el operador el registro antes de cualquier giro.
Otorgamiento del crédito	Identificación o referencia equivocada y se ejecutó el pago.	Incentivo pagado a persona distinta a la beneficiaria.	SDDE eleva caso a la entidad para reverso/reintegro.
Otorgamiento del crédito	Anulación o reverso del desembolso inicial.	Incentivo pagado sin crédito vigente.	Operador solicita reintegro a entidad/beneficiario; efectuar ajuste contable.
Otorgamiento del crédito	La cuenta de abono no corresponde al titular.	Fraude y pérdida de recursos.	Operador solicita reintegro a entidad/beneficiario; efectuar ajuste contable.
Otorgamiento del crédito	Doble reporte del mismo crédito (duplicidad).	Pago doble del incentivo.	SDDE depura contra base maestra; si hubo doble pago, Operador gestiona reintegro.
Otorgamiento del crédito	Indicios de fraude documental (contratos/extractos alterados).	Pago indebido y riesgo legal.	Operador informa a SDDE; con autorización de la SDDE, suspende trámite y solicitar verificación documental a la entidad financiera.

Etapa	Casos de revisión	Riesgo en la operación del programa	Acción de mitigación
Seguimiento del crédito	Reporte equivocado de buen pago por parte de la entidad.	Pago a quien no cumple requisitos.	SDDE contrasta con certificación de cartera; si hay pago indebido, solicitar reintegro/compensación y ajustar base.
Seguimiento del crédito	Reporte equivocado que niega un buen pago válido.	Beneficiario que cumple no recibe incentivo.	Operador realiza pago correctivo al validar cumplimiento; documentar evidencia.
Seguimiento del crédito	Cambio de plan de pagos (gracia, reestructuración, refinanciación).	Cómputo erróneo de periodos; pagos fuera de ventana.	SDDE solicita a la entidad financiera certificación actualizada; recalcular elegibilidad y reprogramar pagos.
Seguimiento del crédito	Pago anticipado/cancelación total del crédito.	Dudas sobre reconocimiento de periodos y tope.	SDDE deberá probar el cumplimiento del beneficiario, contar con el soporte, análisis y aprobación del comité técnico y la certificación por parte de la entidad y/o aliado.
Seguimiento del crédito	Pagos por ventanilla no cargados en el sistema de la entidad.	Negación errónea del beneficio.	Beneficiario aporta soporte; SDDE solicita reliquidación; operador paga correctivo.
Operación del programa	La persona no desea tomar el curso de educación financiera.	No cursa educación financiera requerida.	Operador adjunta evidencia escrita; con aprobación SDDE, no se cuenta para operación ni metas.
Operación del programa	La persona no es posible contactarla para el curso de educación financiera.	No cursa educación financiera requerida.	Operador reporta casos y evidencias; SDDE intenta actualización de datos; si persiste, excluir del conteo operativo.
Operación del programa	Datos personales errados (correo/teléfono) y rebotes reiterados.	Retrasos en convocatoria y seguimiento.	Operador reporta a SDDE listado para corrección; actualizar datos y reintentar contacto.

Etapa	Casos de revisión	Riesgo en la operación del programa	Acción de mitigación
Operación del programa	Homonimia o cruce de identidades.	Pagos/registro a persona incorrecta.	SDDE verifica el caso con documento y referencia; corrige la base y, si hubo pago errado, gestiona el reintegro a la cuenta del convenio.
Operación del programa	Fallecimiento del beneficiario.	Imposibilidad de curso; dudas sobre continuidad del incentivo.	SDDE solicita soporte; cerrar caso administrativamente y detener pagos futuros.
Operación del programa	Revocatoria de autorización de datos personales.	Imposibilidad de contacto y tratamiento de información.	Operador cesa tratamiento y notifica a SDDE; excluir de operación del programa.
Operación del programa	Devolución bancaria del incentivo (cuenta inactiva/bloqueada).	Incentivo no entregado y reprocesos.	Operador informa a la SDDE; la SDDE revalida cuenta; reintentar pago; si persiste, definir medio alterno.
Operación del programa	Queja formal (PQR) por cálculo o elegibilidad.	Riesgo reputacional y retrasos.	Activar ruta PQR; revisión técnica; respuesta motivada; ajustes y pago correctivo si aplica.
Reconocimiento y pago	Error en tope ($500.000) o porcentaje (20%).	Sobre/subpago.	Recalcular con soportes; efectuar complemento o solicitar reintegro/compensar en ciclo siguiente.
Reconocimiento y pago	Pago duplicado del incentivo por error operativo.	Salida indebida de recursos.	Bloquear expediente; solicitar reintegro y compensara.

Observaciones adicionales a las novedades:

La presente sección busca dar más detalle a las novedades presentadas a continuación:

1. *No es posible contactar a la persona para el curso de educación financiera*

Se configura cuando, dentro de un periodo de gestión de hasta 10 días calendario posterior al envío de la base de datos de la SDDE al operador, Fundación Escala para el Desarrollo acredita de manera concurrente las tres evidencias:

a) Tres correos electrónicos enviados en días diferentes.
b) Tres mensajes de WhatsApp enviados sin respuesta, en días diferentes.

Si no se obtiene contacto efectivo tras estas gestiones, procede la solicitud de exclusión por inubicabilidad.

Para acreditarlo, el operador deberá enviar una carpeta por participante donde se incluye la evidencia de los tres tipos de contacto. La SDDE revisará y aceptará la exclusión, de acuerdo con los siguientes tiempos:

– Secuencia mínima de contacto: máximo 20 días calendario desde la entrega de los datos por parte de la SDDE.
– Reporte de datos errados a SDDE: dentro de 20 días calendario desde el envío de la base de datos por parte de la SDDE.
– Respuesta de SDDE a correcciones: máximo 10 días calendario
– Decisión de exclusión por SDDE: máximo 5 días hábiles desde recepción del expediente completo
– Subsanación por Operador: 5 días hábiles

2. *La persona no desea tomar el curso de educación financiera*

Se configura cuando la persona comunica por escrito, por correo electrónico o por mensaje de WhatsApp que no está interesada en tomar el curso de educación financiera. Debe existir constancia del mensaje o del correo remitido por el propio número o correo del participante. Para esto, el Operador deberá enviar a la SDDE una carpeta por participante con la evidencia señalada.

La SDDE responderá en máximo 10 días calendario la solicitud de la persona de ser excluida del programa. Una vez aprobada, el Operador:

– Actualiza el estado de la persona a “excluida” con causal y fecha de decisión
– Retira a la persona de convocatorias futuras del curso en ese ciclo
– Reporta en el Informe de Seguimiento Mensual el total de exclusiones por causal, con identificación anonimizada y porcentaje sobre la base asignada

3. *Datos personales errados (correo/teléfono) y rebotes reiterados*

Se configura cuando, durante la gestión de contacto, se evidencia que los datos suministrados por la SDDE son incorrectos, inactivos o pertenecen a un tercero. Para estos efectos, se entenderá por rebotes reiterados la ocurrencia, en días distintos, de al menos dos eventos de no entrega o invalidación del mismo canal (por ejemplo, dos correos rebotados) o la confirmación expresa del operador telefónico/WhatsApp de que el número no existe, está suspendido o no corresponde al titular.

Cuando el Operador detecte datos de contacto posiblemente incorrectos o inactivos, dentro de los 20 días calendario siguientes al recibo de la base de datos deberá enviar a la SDDE un listado consolidado para validación y actualización, indicando:

- Identificación de la persona.
- Dato reportado por SDDE (número y/o correo).
- Evidencia del error o rebote (cabeceras de correo con código de rebote, mensaje del operador móvil, captura de WhatsApp que muestre “no entregado” o que el número no está en servicio, registro de llamada con “número inexistente” o “pertenece a un tercero”).
- Dato alternativo sugerido, si se dispone de él.
- Observaciones del Operador sobre intentos realizados y fechas.

La SDDE responderá en máximo 10 días calendario con datos corregidos o confirmación de que no hay actualización disponible. Mientras tanto, la gestión continúa utilizando los otros canales disponibles y válidos en la base.

Una vez la SDDE remita datos corregidos, el Operador:
- Actualiza la base operativa y reintenta la secuencia de contacto con los nuevos datos hasta completar el protocolo definido
- Conserva la trazabilidad de los intentos previos y de los nuevos intentos con fecha y resultado
- Reporta a la SDDE el resultado de la re-gestión

Si la SDDE confirma que no hay datos alternativos disponibles, y agotada la secuencia mínima de intentos definida para el caso de inubicabilidad, el Operador podrá solicitar a la SDDE la exclusión por inubicabilidad, adjuntando la evidencia de rebotes reiterados y los intentos realizados. La exclusión solo procede con aprobación escrita de la SDDE.

Reincorporación

Si, con posterioridad a los casos descritos, la persona es localizada o manifiesta por escrito (correo o WhatsApp) su voluntad de tomar el curso, el operador registrará la solicitud, actualizará datos y consentimiento, y reactivará la convocatoria en un plazo máximo de 3

días hábiles, agendando en el siguiente grupo disponible. La SDDE validará y autorizará la reincorporación en un máximo de 3 días hábiles y, de ser pertinente, ajustará metas y reportes. La elegibilidad del incentivo por educación financiera se contará desde la fecha de reincorporación, sin efectos retroactivos, salvo instrucción expresa de la SDDE. Se anexará la evidencia de la manifestación y se reportará el caso en el informe mensual.

Actualización de la presente

Durante la ejecución del contrato, las novedades y su tratamiento podrán actualizarse para responder a ajustes operativos, lecciones aprendidas o cambios en la información disponible. Cualquiera de las partes podrá solicitar mayor detalle del proceso de gestión de una novedad específica; en ese caso, se documentarán los pasos, responsables, tiempos y evidencias requeridas, y se incorporarán como actualización del presente protocolo. Las modificaciones se formalizarán por comunicación escrita entre la SDDE y la Fundación Escala para el Desarrollo y, cuando corresponda, se someterán a consideración del Comité Técnico para su validación y entrada en vigor, dejando versión, fecha y trazabilidad.

Base normativa

Este protocolo se expide en el marco del Convenio 761 de 2025 y conforme a las disposiciones del Decreto 092 de 2017, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y demás normas aplicables.”

Protección de datos personales

“El manejo de los datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y las políticas de tratamiento de datos de la SDDE y del Operador.