ACTA DE REUNIÓN – SEGUIMIENTO A PQR DEL PROGRAMA YES BOGOTÁ.

1. Objetivo de la reunión

Realizar el seguimiento periódico a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidas en el marco del programa YES Bogotá, identificar tendencias, analizar los casos de mayor impacto y definir acciones de mejora para fortalecer la operación del convenio.

2. Revisión general de PQR

Durante la sesión se presentó el consolidado de PQR recibidas en la etapa de generación de demanda, elegibilidad y matrícula, evidenciando:

- Tipologías más frecuentes de solicitudes y quejas.
- Canales de recepción (correo, WhatsApp, formulario, etc.).
- Tiempos de respuesta y estado de gestión.

Como resultado del análisis, se identificó que la mayor concentración de quejas se originó en un evento específico relacionado con comunicaciones de estado de inscripción.

3. Caso de mayor impacto identificado

Se analizó en detalle el caso que generó el mayor volumen de PQR, relacionado con el envío de comunicaciones el día 9 de abril, en el cual:

- Un total de 2.466 postulantes recibieron una notificación incorrecta de admisión al programa.
- El equipo del CCA detectó oportunamente la inconsistencia y procedió con el envío de una fe de erratas, notificando de manera oficial el estado real de la postulación de los 2.466 aspirantes.

4. Análisis del caso

En la sesión se revisaron las causas del incidente, concluyendo que:

- Se presentó un error en la configuración del workflow de automatización de la campaña.
- Un condicional mal parametrizado ocasionó el envío de información no acorde al estado real de los postulantes.

5. Acciones correctivas implementadas

El operador expuso las acciones ejecutadas una vez identificado el evento:

- Envío de comunicación aclaratoria (fe de erratas) por correo electrónico y WhatsApp.
- Solicitud a los usuarios de hacer caso omiso al mensaje anterior.
- Depuración de la base de datos para identificar los contactos impactados.
- Validación del estado real de cada usuario afectado.
- Comunicación correctiva dirigida exclusivamente a los casos impactados.

6. Análisis de impacto en PQR

Se dejó constancia de que este evento concentró la mayoría de las PQR del periodo, incrementando temporalmente los niveles de inconformidad de los usuarios.

No obstante, se evidenció que las solicitudes fueron gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos, garantizando la atención a los ciudadanos.

7. Medidas de mejora y prevención

Derivado del análisis, se definieron las siguientes acciones:

- Implementación de un protocolo de validación previa a envíos masivos.
- Ajuste en la metodología de campañas, priorizando envíos controlados sobre automatizaciones complejas.
- Revisión cruzada entre equipos técnico y de comunicaciones.
- Documentación y control de flujos de automatización.

8. Estrategia de nivelación personas lista de espera: El Centro Colombo Americano (CCA) propone implementar una estrategia de nivelación académica consistente en una sesión intensiva de tres (3) horas de duración que, mediante una metodología acelerada de condensación curricular, equivale a un reconocimiento pedagógico e intensivo de veinte (20) horas lectivas para los participantes que ingresaron al programa Yes, Bogotá a través de la lista de espera. Esta propuesta aborda de forma sintetizada y focalizada los contenidos temáticos, competencias y actividades clave impartidos durante las primeras clases del ciclo, permitiendo optimizar el tiempo de los estudiantes sin saturar su horario regular. Ante esta iniciativa, el equipo de apoyo a la supervisión considera plenamente pertinente la estrategia, en razón de que valida el aprendizaje sustancial de los módulos iniciales, equipara de manera eficiente la carga horaria acumulada y los conocimientos del personal extemporáneo con los del grupo base, previene retrocesos en la dinámica del aula, promueve la equidad educativa y garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad técnica exigidos para el correcto avance del programa.

9. Conclusiones

- La sesión permitió identificar tendencias generales de PQR y focalizar el análisis en el caso de mayor impacto.
- Se evidenció la gestión oportuna del incidente por parte del Centro Colombo Americano ● Se establecieron acciones concretas para mitigar riesgos en futuras comunicaciones.
- Se deja trazabilidad del análisis dentro del seguimiento del convenio.

10. Compromisos Compromiso Responsable Fecha

Revisión protocolo de validación de campañas	CCA.	Cuando se requiera
Ajustar metodología de envíos	CCA.	Cuando se requiera.
Seguimiento a indicadores de PQR	Supervisión SDDE/ Semanal CCA	

La presente acta se firma a los 30 días del mes de abril en constancia de la reunión realizada el 28 de abril.

Asistentes:

Equipo de apoyo a la supervisión secretaria de desarrollo

Olga Andrea Acosta

Oscar David Barreto

Centro Colombo Americano

Equipo del Centro Colombo Americano

Cesar Suarez

Jenny Perez