SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDDE) – CENTRO COLOMBO AMERICANO
SEGUNDO INFORME TÉCNICO MENSUAL

Contenido

1. Introducción y Marco del Convenio de Formación 3

2. Resultados Finales de la Convocatoria – Análisis del Embudo (Fase 1) 3

2.1 Análisis del Embudo de Participación: Primeros Filtros 3

2.3 Punto por Punto: Cumplimiento de Requisitos (Filtro 1) 4

2.4 Punto por Punto: Emisión de Pruebas de Clasificación 4

3. Resultados Finales de la Convocatoria – Análisis del Embudo (Fase 2) 4

3.1 Conversión, Elegibilidad y Matrícula Efectiva 4

3.2 Punto por Punto: Pruebas Contestadas (9,804) 5

3.3 Punto por Punto: Población Elegible (5,620) 5

3.4 Punto por Punto: Inicio de Clases y Lista de Espera 6

4. Detalle de los Participantes – Caracterización Demográfica 6

4.1 Detalle de los Participantes: Distribución por Género 6

4.2 Detalle de los Participantes: Distribución por Rango de Edad 6

5. Detalle de los Participantes – Nivel Educativo y Sisbén 7

5.1 Detalle de los Participantes: Caracterización por Nivel Educativo 7

5.2 Detalle de los Participantes: Distribución por Sisbén 8

6. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQR) 9

6.1 Gestión de PQR: Balance Operacional de Tickets 9

6.2 Desglose Detallado por Tipo de Ticket 9

7. Detalle de la Planeación vs. Ejecución e Inicio de Clases 10

7.1 Detalle de la Planeación vs. Ejecución: Gestión del Cronograma 10

7.2 Inicio de Clases: Distribución de la Carga Horaria 10

7.3 Distribución Detallada de Estudiantes por Franja Horaria (4,290 Estudiantes) 11

8. Detalle de las Comunicaciones y Conclusiones 11

1. Introducción y Marco del Convenio de Formación

El presente documento constituye el informe técnico detallado que consolida el estado de ejecución, los principales resultados y los indicadores de gestión del Convenio 471-2025, establecido entre la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) y el Centro Colombo Americano. Este reporte se genera tras la sesión del Segundo Comité Técnico Mensual, con el objetivo de evaluar el desempeño del programa de formación en idiomas una vez finalizada la convocatoria e iniciado el proceso académico.

El informe presenta de manera exhaustiva, punto por punto, los resultados obtenidos en el proceso de selección, la caracterización de la población beneficiaria, la gestión de comunicaciones y el estado de la operación de inicio de clases.

---

2. Resultados Finales de la Convocatoria – Análisis del Embudo (Fase 1)

2.1 Análisis del Embudo de Participación: Primeros Filtros

El Embudo de Convocatoria SDDE — 2025 es la herramienta clave para medir la demanda del programa y la efectividad de los criterios de selección.

Etapa del Embudo	Número de Personas	Tasa de Retención (vs. Anterior)	Tasa de Descarte (vs. Inicial)
Inscripciones Totales	**39,259**	N/A	0%
Cumplen Requisitos (Filtro 1)	**20,982**	**53.45%**	46.55%
Pruebas Enviadas	**18,336**	**87.39%**	53.29%

2.2 Punto por Punto: Inscripciones Totales

El programa registró un total de 39,259 inscripciones. Este volumen inicial de demanda demuestra el gran interés de la población en la formación bilingüe y la necesidad de este tipo de iniciativas de subsidio y cualificación laboral.

2.3 Punto por Punto: Cumplimiento de Requisitos (Filtro 1)

De las inscripciones iniciales, 20,982 personas lograron cumplir con los requisitos básicos del programa. La tasa de descarte del 46.55% (18,277 personas) en esta etapa es resultado de la aplicación estricta de los criterios de elegibilidad definidos en el convenio, como la edad, la residencia, la situación laboral o la clasificación socioeconómica.

2.4 Punto por Punto: Emisión de Pruebas de Clasificación

Una vez depurada la base, se procedió al envío de la prueba de clasificación a 18,336 aspirantes. La diferencia entre quienes cumplieron requisitos y a quienes se les envió la prueba se debe a la depuración final de datos de contacto y a la verificación de bases válidas para el proceso de *testing*.

---

3. Resultados Finales de la Convocatoria – Análisis del Embudo (Fase 2)

3.1 Conversión, Elegibilidad y Matrícula Efectiva

Esta fase mide la participación real de los aspirantes en la prueba, el cumplimiento de los niveles de elegibilidad y la materialización de la matrícula en las cohortes de inicio de clases.

Etapa del Embudo	Número de Personas	Tasa de Conversión (vs. Pruebas Enviadas)	Tasa de Conversión (vs. Elegibles)
Pruebas Contestadas	9,804	53.47%	N/A
Elegibles	5,620	30.65%	N/A
Inicio 2 de Septiembre (Cohorte 1)	4,290	N/A	76.33%
Inicio 23 de Septiembre (Cohorte 2)	650	N/A	11.57%

Etapa del Embudo	Número de Personas	Tasa de Conversión (vs. Pruebas Enviadas)	Tasa de Conversión (vs. Elegibles)
Total de Participantes Activos	4,940	N/A	87.90%
Lista de Espera	680	N/A	12.10%

3.2 Punto por Punto: Pruebas Contestadas (9,804)

Solo 9,804 aspirantes completaron la prueba de clasificación, lo que arroja una tasa de respuesta del 53.47%.

La diferencia restante, que corresponde al 46.53% de los aspirantes (8,532 candidatos), no finalizó el proceso de evaluación. Es crucial entender que, en convocatorias masivas de esta escala, la no-respuesta en esta fase es a menudo atribuible a factores que escapan al control directo de la administración del convenio y reflejan dinámicas propias del perfil del aspirante:

- **Cambio en las Prioridades del Candidato:** Una causa significativa es que el aspirante pudo haber resuelto sus necesidades de formación a través de otra oportunidad laboral o educativa surgida en el lapso entre la inscripción y el envío de la prueba, perdiendo así el interés en el beneficio.
- **Barreras de Acceso Personal:** La falta de tiempo, las limitantes de conectividad a internet en sus hogares o la ausencia de un dispositivo adecuado para realizar el examen en un entorno controlado (factores ajenos al proceso del convenio) pudieron haber impedido a miles de aspirantes iniciar o finalizar la prueba.
- **Asunción de No-Elegibilidad:** Un número de aspirantes, al recibir el enlace, pudo haber asumido que no cumplía con los requisitos finales o que su nivel de inglés no sería suficiente, decidiendo no continuar con el proceso para no consumir su tiempo.

3.3 Punto por Punto: Población Elegible (5,620)

La cifra de 5,620 personas elegibles es el resultado de la **aplicación rigurosa de los filtros** del convenio. Este grupo ha cumplido con dos criterios fundamentales de selección, garantizando la calidad de la inversión:

1. **Requisitos Administrativos Superados:** Cumplieron con todos los parámetros de elegibilidad (edad, Sisbén, residencia, etc.).

2. **Aprobación Académica Demostrada:** Obtuvieron un resultado en la prueba de clasificación que los ubicó en un nivel de formación (B1.1 a B2.1) que está directamente cubierto y subsidiado por el programa.

3.4 Punto por Punto: Inicio de Clases y Lista de Espera

La matrícula total efectiva asciende a 4,940 participantes (87.90% de los elegibles).

- **Inicio 2 de Septiembre (Cohorte 1):** 4,290 estudiantes.
- **Inicio 23 de Septiembre (Cohorte 2):** 650 estudiantes.

Las 680 personas restantes fueron ubicadas en la Lista de Espera, asegurando un *pool* de candidatos para cubrir futuras vacantes o para ser considerados en una potencial expansión de cupos.

---

4. Detalle de los Participantes – Caracterización Demográfica

4.1 Detalle de los Participantes: Distribución por Género

La composición de la población matriculada exhibe una clara tendencia en favor de la población femenina, lo cual está alineado con las políticas de inclusión y el fomento de la **empleabilidad de las mujeres** en sectores de alto potencial como el bilingüismo.

- **Punto por Punto: Mujeres:** Constituyen la mayoría significativa, con el **64.5%** de los participantes.
- **Punto por Punto: Hombres:** Representan el **35.5%** de la población total.
- **Punto por Punto: Intersexual:** 0.0%.

Conclusión Demográfica: La alta participación femenina (casi dos tercios) sugiere que el programa ha logrado resonar con el segmento poblacional más interesado en adquirir una habilidad clave para su desarrollo profesional.

4.2 Detalle de los Participantes: Distribución por Rango de Edad

La segmentación por edad confirma un impacto directo en la población joven y adulta temprana.

Rango de Edad	Número de Personas	Observación
18-28 años (Población Joven)	**3,612**	Mayor cohorte (64.2%), crítica para la inserción laboral juvenil.
29-49 años (Población Adulta)	**1,831**	Segundo grupo, enfocado en la mejora de ingresos y la reconversión profesional.
50+ años (Adultos Mayores)	**177**	Participación menor, pero importante para la inclusión de la fuerza laboral más experimentada.

Conclusión por Edad: La concentración de 3,612 participantes en el rango de 18 a 28 años (64.2% del total) valida la estrategia de focalización en la juventud, la cual utiliza la formación bilingüe como una ventaja competitiva clave en el mercado laboral.

---

5. Detalle de los Participantes – Nivel Educativo y Sisbén

5.1 Detalle de los Participantes: Caracterización por Nivel Educativo

Los participantes matriculados reflejan una base educativa robusta y heterogénea, con un alto porcentaje que ha accedido a la educación superior.

Nivel Educativo	Número de Personas	Observación
Universitario	**2,020**	Mayor grupo (35.9%).
Bachiller	**1,682**	Segundo grupo (29.9%).
Técnico y Tecnólogo	**1,510**	**Técnico:** 868. **Tecnólogo:** 642.

Nivel Educativo	Número de Personas	Observación
Posgrados (Especialización, Maestría, Doctorado)	**402**	Profesionales de alto nivel que buscan una ventaja bilingüe.

Punto por Punto: Base Educativa: Los niveles Universitario y de Posgrados suman 2,422 participantes (43.1%), indicando que el programa complementa la formación profesional. El número significativo de participantes con nivel Bachiller y de Formación para el Trabajo (Técnico/Tecnólogo) confirma la utilidad del programa como una herramienta de movilidad social y acceso al empleo calificado para diversos perfiles.

5.2 Detalle de los Participantes: Distribución por Sisbén

El análisis del Sisbén es vital para evaluar la priorización de la población vulnerable.

Grupo Sisbén	Número de Personas	Prioridad Social
Grupo A (Pobreza Extrema)	**165**	Máxima.
Grupo B (Pobreza Moderada)	**570**	Alta.
Grupo C (Vulnerabilidad)	**701**	Media.
Sin Sisbén	**902**	Población general o sin clasificación.

Punto por Punto: Inclusión Social: El total de 1,436 participantes clasificados en los Grupos A, B y C (los más vulnerables) demuestra que el programa está cumpliendo con su mandato social de beneficiar a los grupos poblacionales prioritarios, brindándoles una oportunidad de cualificación profesional que reduce la brecha de desigualdad.

6. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQR)

6.1 Gestión de PQR: Balance Operacional de Tickets

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQR) se centraliza mediante un sistema de Tickets. Este es un indicador clave de la satisfacción del usuario y la eficiencia de los procesos operativos.

- Universo Total Activo: Más de 4,200 participantes (distribuidos en 165 grupos de 26 estudiantes).
- Total, de Casos Registrados (Tickets): 224 casos en total.

Punto por Punto: Tasa de Impacto: Los reportes de solicitudes y quejas ascienden a apenas 224 casos. Esto implica que menos del 5% de la población total ha necesitado generar un requerimiento formal. Una proporción de 1 ticket por cada 20 estudiantes es una tasa baja que sugiere una alta satisfacción con la información suministrada y la operación del proceso de matrícula.

6.2 Desglose Detallado por Tipo de Ticket

El análisis de la naturaleza de los 224 casos muestra que la mayoría de los requerimientos son de tipo logístico, no de inconformidad estructural.

Tipo de Ticket	Cantidad	Porcentaje del Total	Implicación Operacional
Cambios de Horario o Grupo	**126**	**56.25%**	Solicitudes de ajuste logístico personal (mayoría absoluta).
Solicitudes de Reclasificación	**41**	**18.30%**	Revisión del nivel asignado (segundo motivo).
Incidentes con Plataformas Académicas	**24**	**10.71%**	Problemas técnicos menores de acceso y uso.
Aplazamientos	**14**	**6.25%**	Solicitudes de cambio de cohorte.
Solicitudes Quejas y Reclamos (Generales)	**12**	**5.36%**	Casos que requieren atención y resolución de fondo.

Tipo de Ticket	Cantidad	Porcentaje del Total	Implicación Operacional
Estado de Envío de Libros	**6**	**2.68%**	Consultas logísticas sobre materiales.
Orden de Pago de Matrícula	**1**	**0.45%**	Caso puntual de gestión financiera.

Punto por Punto: Naturaleza de los Requerimientos: Se concluye que más del 74% de los tickets son solicitudes de ajuste (Cambios de Horario y Reclasificación), lo que valida la robustez de la operación y permite enfocar la gestión en la optimización de la asignación inicial de cupos.

---

7. Detalle de la Planeación vs. Ejecución e Inicio de Clases

7.1 Detalle de la Planeación vs. Ejecución: Gestión del Cronograma

La línea de tiempo para la comunicación de elegibles requirió un ajuste mínimo de 24 horas.

Evento de Hito	Fecha Prevista	Fecha de Envío Real	Ajuste
Comunicación de Elegibles (Términos y Condiciones)	28 de agosto	29 de agosto	Retraso de 24 horas.

Punto por Punto: Motivo del Ajuste: La modificación se debió a una falla técnica en los flujos de mensajería (CRM). La decisión fue posponer el envío un día para garantizar la transparencia y la igualdad de condiciones a todos los 5,620 elegibles, asegurando que el mensaje de matrícula se enviara de forma simultánea. Se tomaron acciones correctivas, incluyendo el refuerzo del equipo.

7.2 Inicio de Clases: Distribución de la Carga Horaria

El inicio de clases el 2 de septiembre se ejecutó con 4,290 estudiantes distribuidos en 165 cursos (niveles B1.1 a B2.1), enfocados en los sectores de Tecnología, BPO, Industria Audiovisual, y Gastronomía y Hotelería.

7.3 Distribución Detallada de Estudiantes por Franja Horaria (4,290 Estudiantes)

Franja	Horario	Cursos	Estudiantes	Porcentaje de Participación
Mañana (Inicio)	6:10 - 7:50 am	38	988	23%
Mañana (Media)	8:10 - 9:50 am	24	624	15%
Mañana (Tarde)	10:10 - 11:50 am	15	390	9%
Tarde (Mediodía)	1:10 - 2:50 pm	11	286	7%
Tarde (Media)	3:10 - 4:50 pm	9	234	5%
Noche (Media)	5:20 - 7:00 pm	30	780	18%
Noche (Cierre)	7:10 - 8:50 pm	38	988	23%

Punto por Punto: Análisis de la Demanda Horaria: Se observa una alta preferencia bimodal por los extremos del día: las franjas de 6:10 am y 7:10 pm, ambas con un 23% de la participación, suman el 46% del total. Esto confirma que la mayoría de los beneficiarios son personas que trabajan o estudian, y requieren horarios fuera de la jornada laboral o académica tradicional.

---

8. Detalle de las Comunicaciones y Conclusiones

El correo electrónico se utilizó para la gestión de campañas masivas y la atención de consultas entrantes.

Se clasificaron 2,690 consultas de entrada. Los temas principales fueron el acceso a pruebas y plataformas (1,100 consultas) y las dudas sobre inscripciones/convocatoria (650 consultas). Este enfoque en consultas de acceso indica la necesidad de optimizar la interfaz de usuario para la prueba de clasificación.

- **Tasa de Apertura:** Promedio de 50% – 65%, con picos superiores al 80% en correos de confirmación de matrícula. / **Tasa de Respuesta:** Hasta 92% en campañas críticas (ej. confirmación de inicio de clases).

La línea de WhatsApp funcionó como el canal principal de atención personalizada con alta eficiencia.

- **Atención Total**: Se gestionaron 2,435 contactos únicos a través de 2,974 conversaciones. / **Eficiencia:** El 99.9% de estas conversaciones fueron asignadas a un agente, con un promedio de 103 interacciones diarias. Este alto porcentaje de asignación humana asegura una respuesta rápida y efectiva, descomprimiendo la carga del sistema formal de PQR.

El programa ha cumplido con los objetivos de cobertura y focalización, con 4,940 participantes activos y un impacto directo en la población joven y vulnerable. La operación ha demostrado ser eficiente, con una tasa de PQR excepcionalmente baja.

Se continuará con el seguimiento detallado de la Lista de Espera (680 personas) y se trabajará en la optimización de los puntos de fuga del embudo (pruebas no contestadas) para futuros procesos de convocatoria. Los puntos de Valoración de Notas y Avance Financiero quedan pendientes para análisis en el próximo comité.