

**SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

**Soporte De Cumplimiento – Acciones De Seguimiento,
Retención Y Recuperación**

Estrategia de Fortalecimiento Digital Comercial

*Constancia de habilitación y descripción funcional
Versión 1.0 · septiembre de 2026*

*Documento formulado en coherencia con el Plan Metodológico Detallado v2.0 y con el
Instrumento de registro, control y verificación de la participación v1.0*

1. Objeto y alcance

El presente documento permite consolidar las evidencias de las acciones de seguimiento, retención y recuperación realizadas con los beneficiarios del proyecto Fortalecimiento Digital Comercial, mediante comunicaciones individuales y colectivas por WhatsApp, correo electrónico y llamadas, orientadas a mantener su participación, atender pendientes y apoyar su continuidad en el proceso formativo.

2. Número de empresas atendidas en el primer lanzamiento

Con base en la información suministrada por la SDDE, la Cohorte 1 está conformada por 77 beneficiarios, de los cuales 55 atendieron el llamado y avanzaron en el proceso de vinculación. Para la Cohorte 2, de un total de 80 participantes, 46 confirmaron su participación ante la Secretaría. De esta manera, se cuenta con un total de **100 beneficiarios activos** entre las dos cohortes.

2. Descripción de las acciones de seguimiento, retención y recuperación

Etapas de alistamiento – Agosto al 4 de septiembre

Durante el periodo comprendido entre el 30 de agosto y el 4 de septiembre, se desarrolló la fase de alistamiento, en la cual se realizaron las siguientes actividades:

- Cargue de los beneficiarios en la plataforma.
- Verificación de los datos y accesos a la plataforma.
- Creación de las comunidades de WhatsApp.
- Conformación definitiva de los grupos por cohorte.
- Activación de la dinámica de comunicación y acompañamiento a través de las comunidades.

Semana del 7 al 11 de septiembre – Inicio de la formación

En esta semana se dio inicio a la fase de formación, comenzando con la Sesión 0 para las cohortes 1 y 2. Este espacio tuvo como propósito dar la bienvenida a los beneficiarios y presentar aspectos importantes del proyecto, como el equipo que lo conforma y los canales de contacto, el propósito de la ruta de formación y los resultados esperados para sus negocios, las reglas y normas de participación, así como el primer ingreso y navegación en la plataforma.

Posteriormente, el martes y jueves, cada cohorte tuvo su primer día de formación, denominado “Descubre”. Durante estas jornadas se realizaron diferentes acciones de acompañamiento y seguimiento a los beneficiarios a través de los distintos canales de comunicación, como se evidencia en las imágenes que se presentan a continuación.

3. Estrategia de comunicación

- Comunicaciones colectivas a través de Comunidades Ruta 1 y Ruta 2
- Comunicaciones individuales a través de correo y WhatsApp
- Llamadas telefónicas de tipo individual

4. Acciones de seguimiento

A partir del 31 de agosto se activó la comunidad de Estrategia Digital, organizando a los beneficiarios en dos grupos correspondientes a la Ruta 1 y Ruta 2. De manera individual, se envió a cada beneficiario el enlace de invitación para ingresar al grupo correspondiente.

Asimismo, se envió un correo de bienvenida al proyecto, con la presentación oficial y una infografía con información sobre la programación de las próximas semanas.

En los días siguientes se realizó acompañamiento a los beneficiarios frente a diferentes inquietudes relacionadas con el ingreso a la plataforma, disponibilidad horaria, enlaces de las sesiones 0 y 1, entre otros aspectos necesarios para facilitar su vinculación e inicio en el proceso formativo.

5. Mecanismos de retención y recuperación implementados para empresas con baja participación, inasistencias o riesgo de deserción.

Desde la Secretaría se indicó que el primer proceso de contacto y recuperación de los beneficiarios de la Base entregada sería realizado directamente por esta entidad. Sin embargo, como parte del seguimiento realizado por el equipo del proyecto, también se han efectuado llamadas y contactos individuales con los beneficiarios, con el propósito de acompañarlos en el cumplimiento de los diferentes entregables, resolver inquietudes y brindar orientación frente a las situaciones que puedan afectar su participación y continuidad en el proyecto.

6. Evidencias de comunicaciones

- Capturas de WhatsApp



Figura 1. Invitación a la Comunidad Grupo 1.

Hola, emprendedores:

Mi nombre es Yolly Badovinac y estaré acompañándolos durante este proceso como parte del equipo de la Estrategia de Fortalecimiento Digital Comercial. Para mí será un gusto orientarlos y acompañarlos durante esta ruta. 🤝

¡Les damos una muy cálida bienvenida! 🎉 Esta estrategia, desarrollada por la Secretaría de Desarrollo Económico y la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, busca acompañarlos en el fortalecimiento de sus negocios y en la generación de nuevas oportunidades de comercialización digital.

📌 Esta semana estaremos en nuestra etapa de alistamiento, en la que nos prepararemos para iniciar la ruta de formación.

📅 A continuación, encontrarán la infografía con la programación de las próximas semanas, donde podrán consultar las fechas, actividades y sesiones que hacen parte de nuestro proceso:

8:30 a. m. ✓

Figura 2. Presentación al grupo

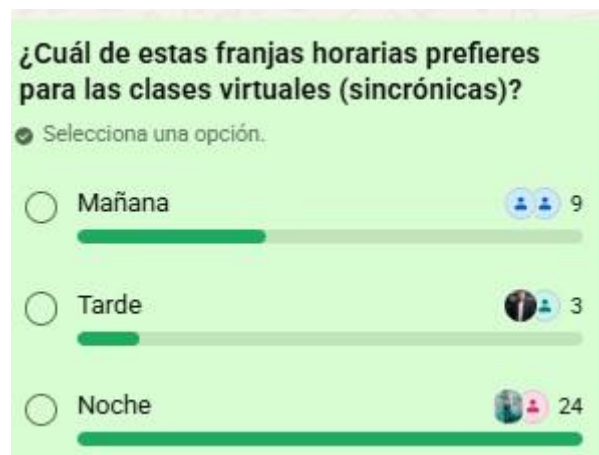


Figura 3. Encuesta franjas de horario clases virtuales

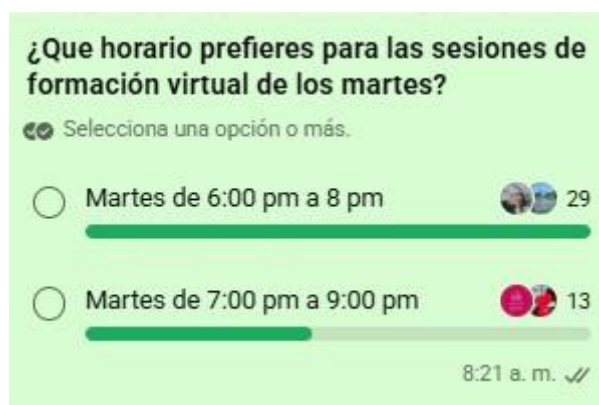


Figura 4. Encuesta 2 franjas de sesiones virtuales



Figura 5. Invitación día 0 Primeros pasos

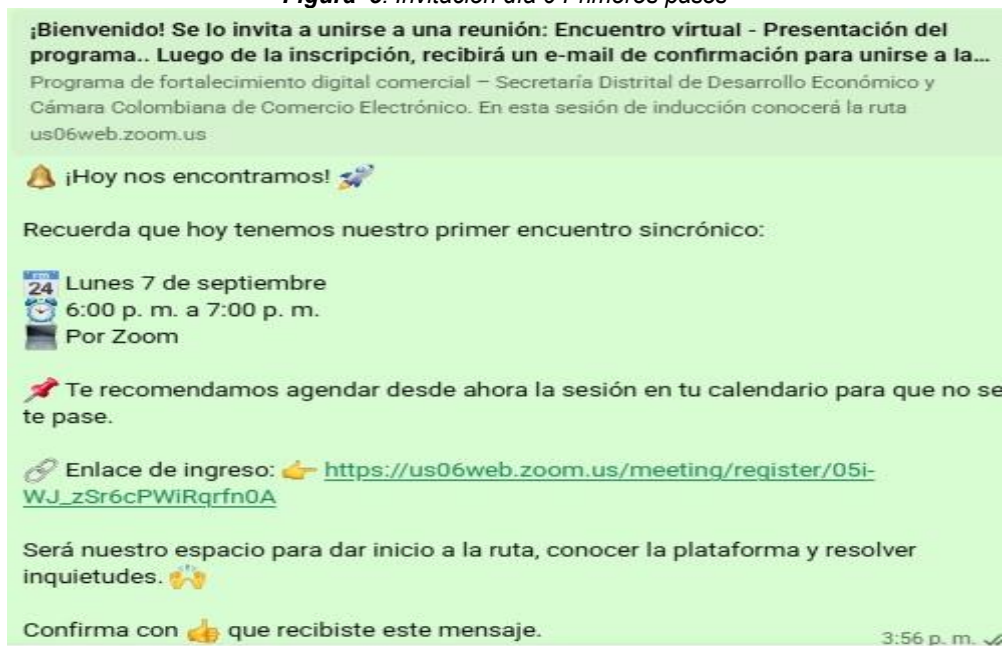


Figura 6. Recordatorio día 0 Primeros pasos.

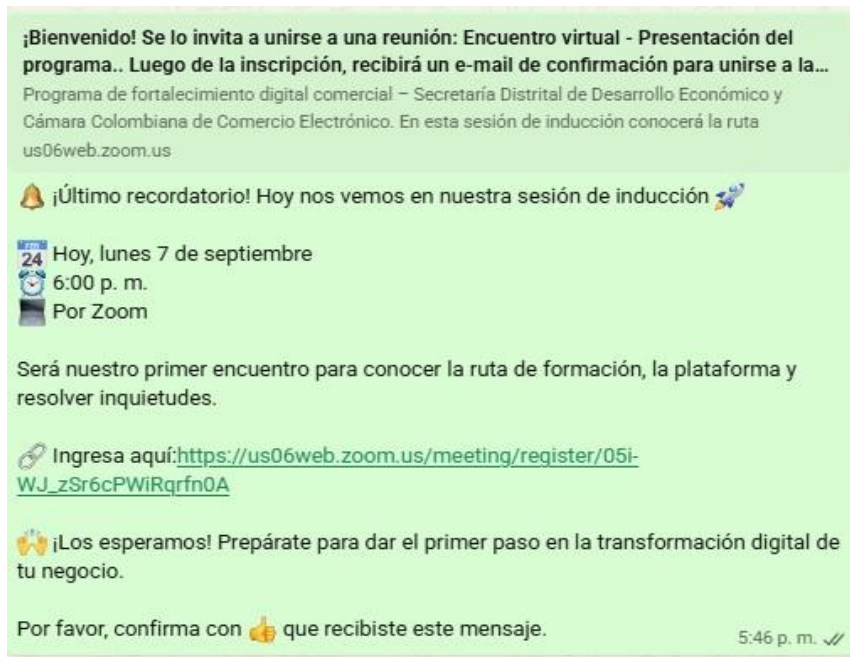


Figura 7 Recordatorio final día 0 Primeros pasos

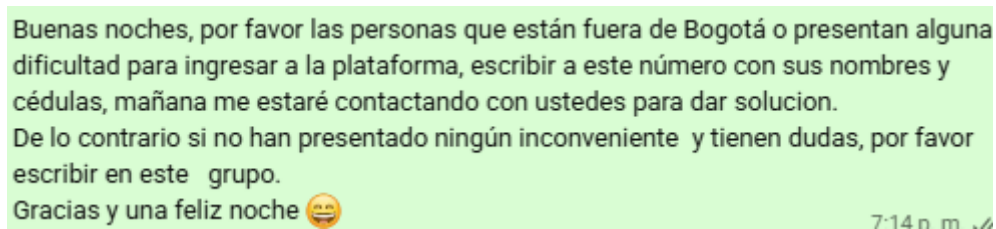


Figura 8. Dificultades de acceso a la plataforma.

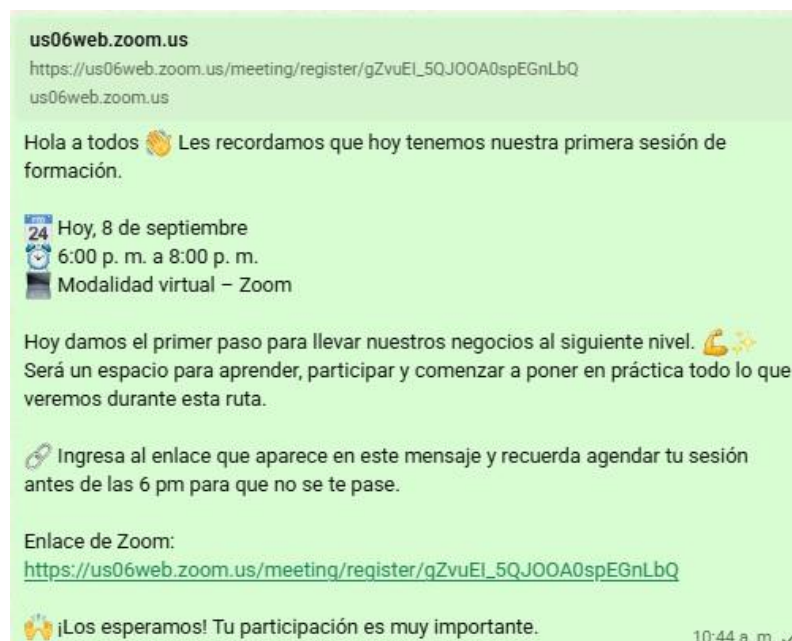


Figura 9. Invitación día 1 Descubre.

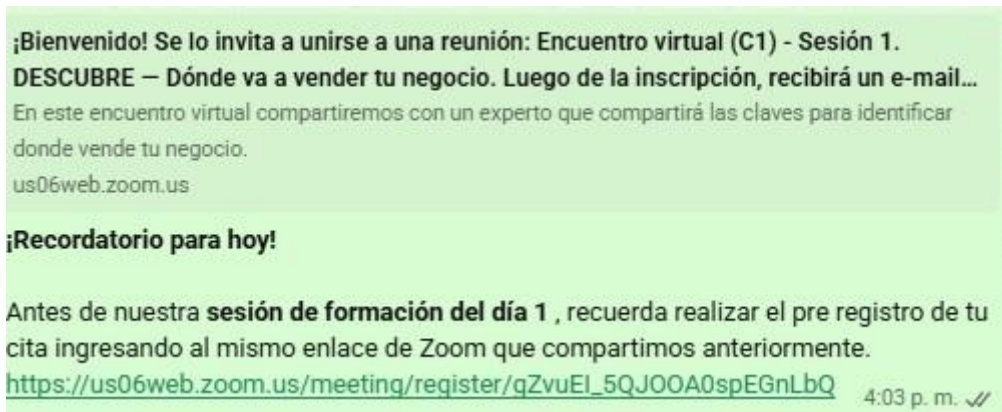


Figura 10. Invitación a Pre registro de ingreso a la sesión día 1

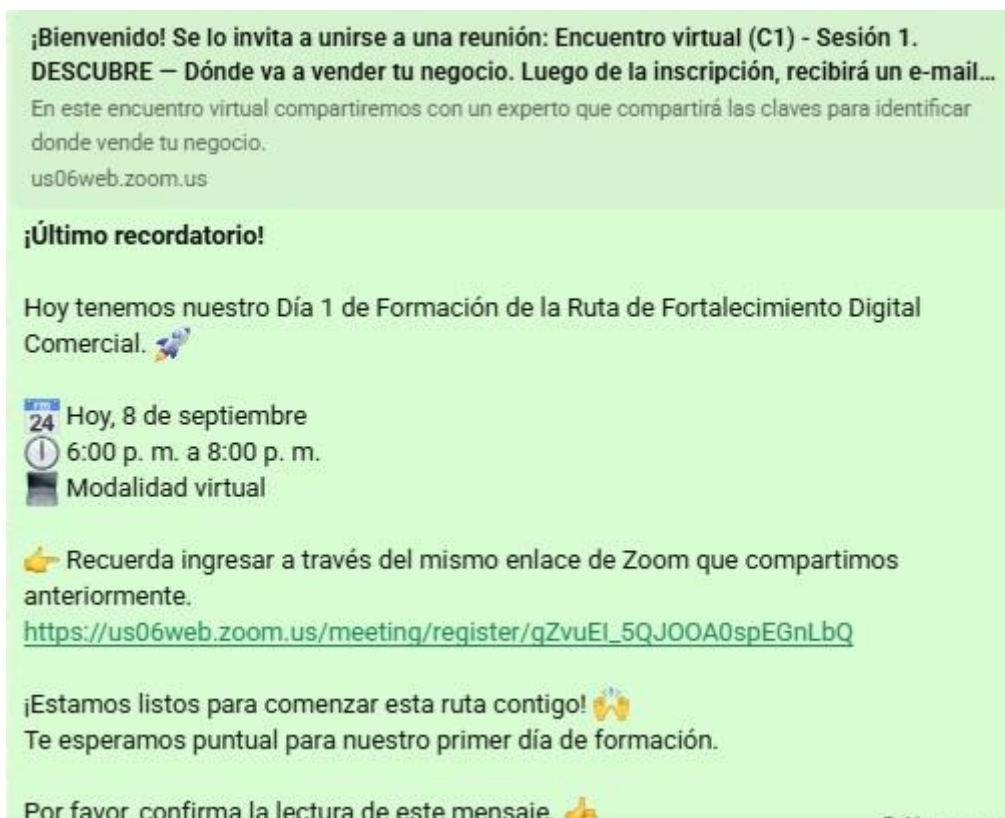


Figura 11. Recordatorio Invitación día 1 Descubre.



Figura 12. Diagnóstico de autorización de datos

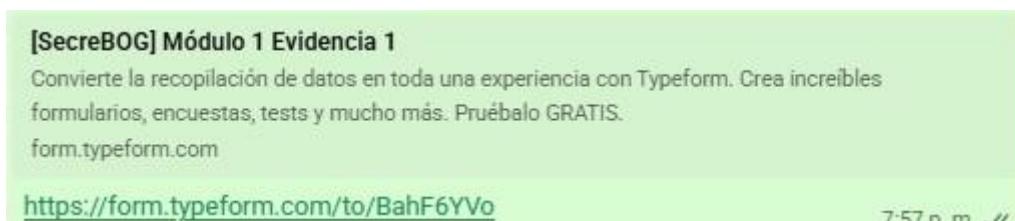


Figura 13. Formulario Modulo 1 Evidencia 1

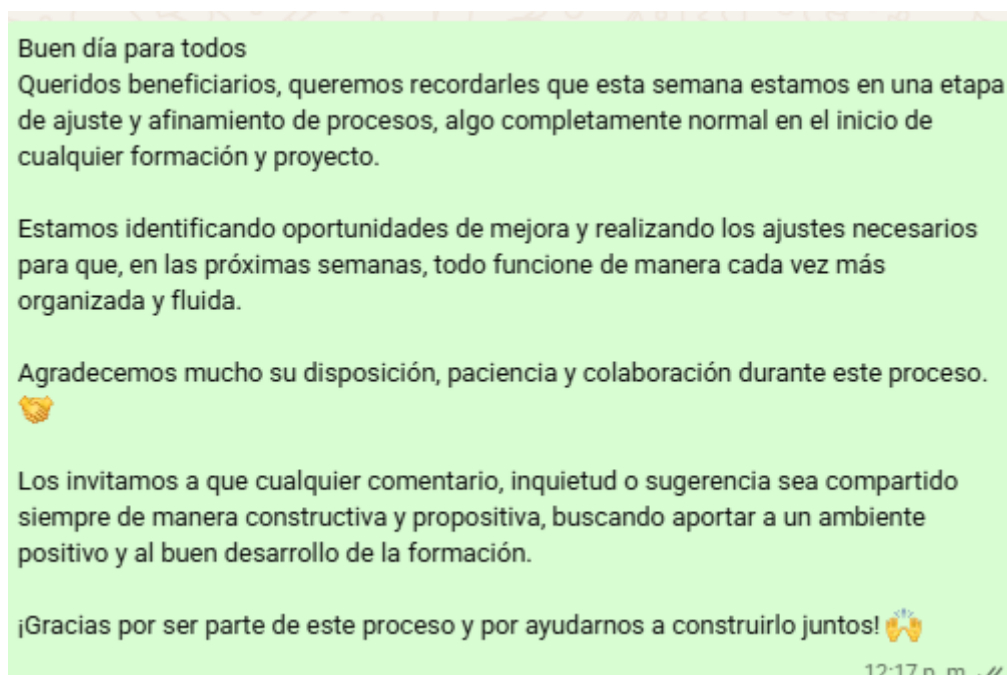


Figura 14. Etapa de ajuste y afinamiento de los procesos de formación.

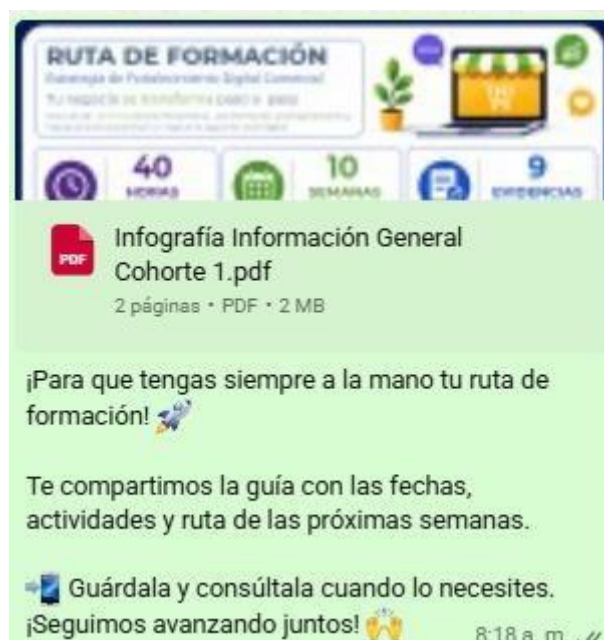


Figura 15. Infografía Ruta y Fechas.

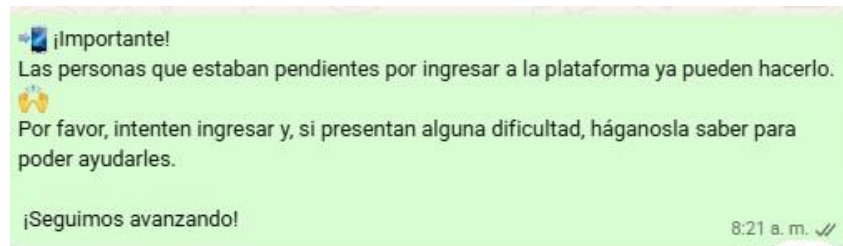


Figura 16. Información a los participantes para ingreso a la plataforma.

- Correos enviados

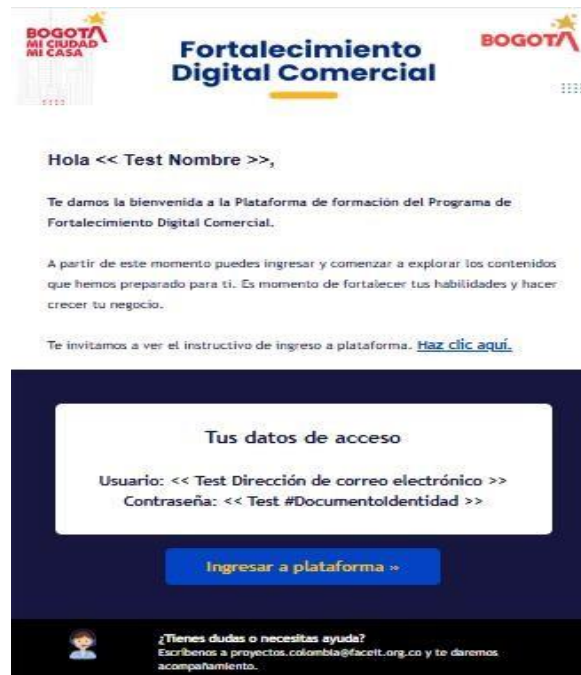


Figura 17. Ingreso a la plataforma



Figura 18. Presentación y bienvenida la Estrategia de fortalecimiento digital



Figura 19. Infografía Ruta De Formación

BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA **Fortalecimiento Digital Comercial** **BOGOTÁ**

Hola << Test Nombre >>.

Como parte de tu proceso de participación en la Ruta de Formación en Fortalecimiento Digital Comercial, queremos compartir contigo dos elementos importantes:

1. Grabación de la Inducción – Día 1
Si no puedes participar en la inducción o deseas volver a consultar la información presentada, puedes acceder a la grabación del encuentro.

VER GRABACIÓN DE LA INDUCCIÓN

2. Carta de Compromiso
Como parte de tu vinculación a la estrategia, cada beneficiario debe leer y firmar la Carta de Compromiso.
Te invitamos a descargar y revisar el documento y realizar la firma correspondiente.

DESCARGAR CARTA DE COMPROMISO

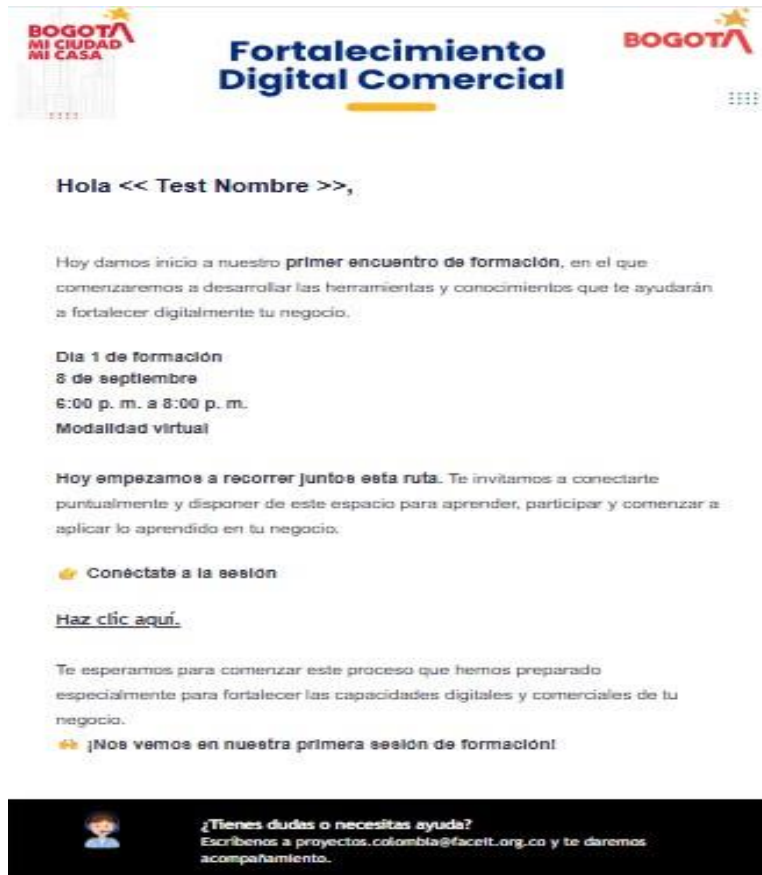
Una vez firmada, recuerda seguir las indicaciones que se hagan:

1. Descarga la Carta de Compromiso.
2. Lee el documento y realiza tu firma.
3. Guarda la carta firmada en formato PDF.
4. Respóndenos a este mismo correo adjuntando la Carta de Compromiso firmada.

Gracias por hacer parte de esta Ruta de Formación. Seguimos avanzando juntos en el fortalecimiento digital y comercial de tu negocio.

¿Tienes dudas o necesitas ayuda?
Escríbenos a proyectos.ccdm@ficat.org.co y te daremos acompañamiento.

Figura 20. Grabación y Carta de compromiso



BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Fortalecimiento Digital Comercial

Hola << Test Nombre >>,

Hoy damos inicio a nuestro **primer encuentro de formación**, en el que comenzaremos a desarrollar las herramientas y conocimientos que te ayudarán a fortalecer digitalmente tu negocio.

Día 1 de formación
8 de septiembre
6:00 p. m. a 8:00 p. m.
Modalidad virtual

Hoy empezamos a recorrer juntos esta ruta. Te invitamos a conectarte puntualmente y disponer de este espacio para aprender, participar y comenzar a aplicar lo aprendido en tu negocio.

👉 **Conéctate a la sesión**

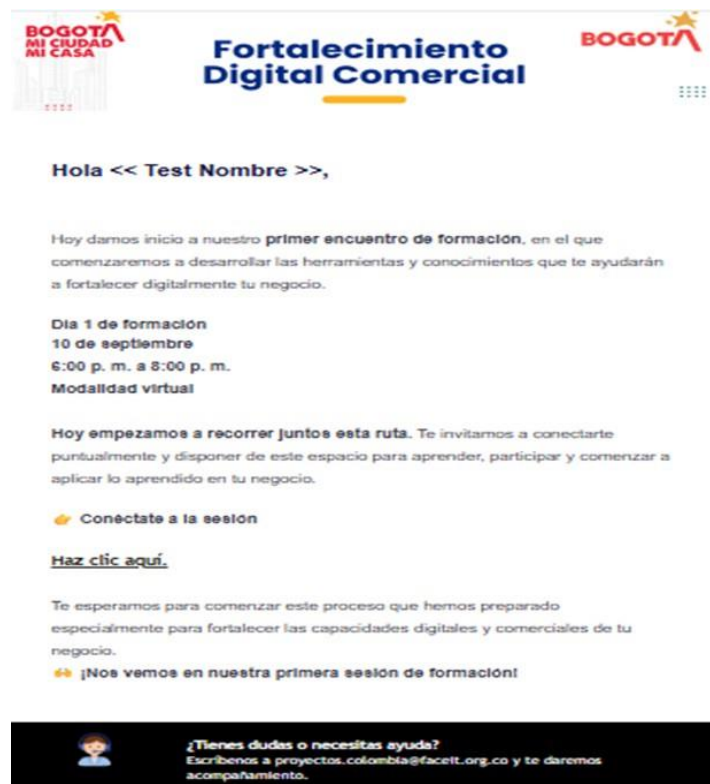
[Haz clic aquí.](#)

Te esperamos para comenzar este proceso que hemos preparado especialmente para fortalecer las capacidades digitales y comerciales de tu negocio.

👉 ¡Nos vemos en nuestra primera sesión de formación!

¿Tienes dudas o necesitas ayuda?
 Escribe a proyectos.colombia@faceit.org.co y te daremos acompañamiento.

Figura 21. Invitación Cohorte 1 Día 1 de formación



BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

Fortalecimiento Digital Comercial

Hola << Test Nombre >>,

Hoy damos inicio a nuestro **primer encuentro de formación**, en el que comenzaremos a desarrollar las herramientas y conocimientos que te ayudarán a fortalecer digitalmente tu negocio.

Día 1 de formación
10 de septiembre
6:00 p. m. a 8:00 p. m.
Modalidad virtual

Hoy empezamos a recorrer juntos esta ruta. Te invitamos a conectarte puntualmente y disponer de este espacio para aprender, participar y comenzar a aplicar lo aprendido en tu negocio.

👉 **Conéctate a la sesión**

[Haz clic aquí.](#)

Te esperamos para comenzar este proceso que hemos preparado especialmente para fortalecer las capacidades digitales y comerciales de tu negocio.

👉 ¡Nos vemos en nuestra primera sesión de formación!

¿Tienes dudas o necesitas ayuda?
 Escribe a proyectos.colombia@faceit.org.co y te daremos acompañamiento.

Figura 22. Invitación Cohorte 2 Día 1 de formación



Figura 23. Cohorte 1 Grabación día 1 y Fechas



Figura 24. Cohorte 2 Grabación día 1 y Fechas

- Registros de llamadas

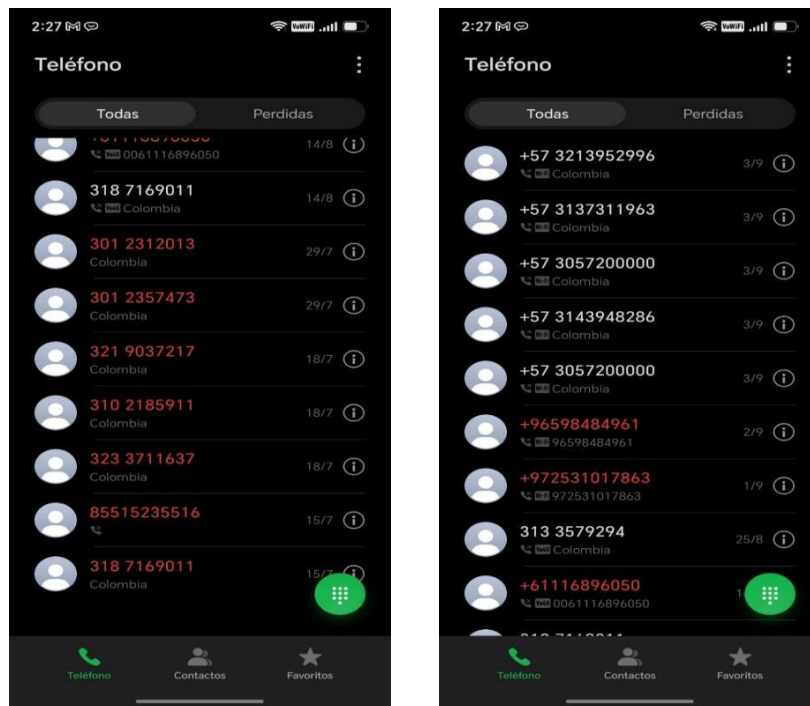


Figura 25. Registro de llamadas telefónicas

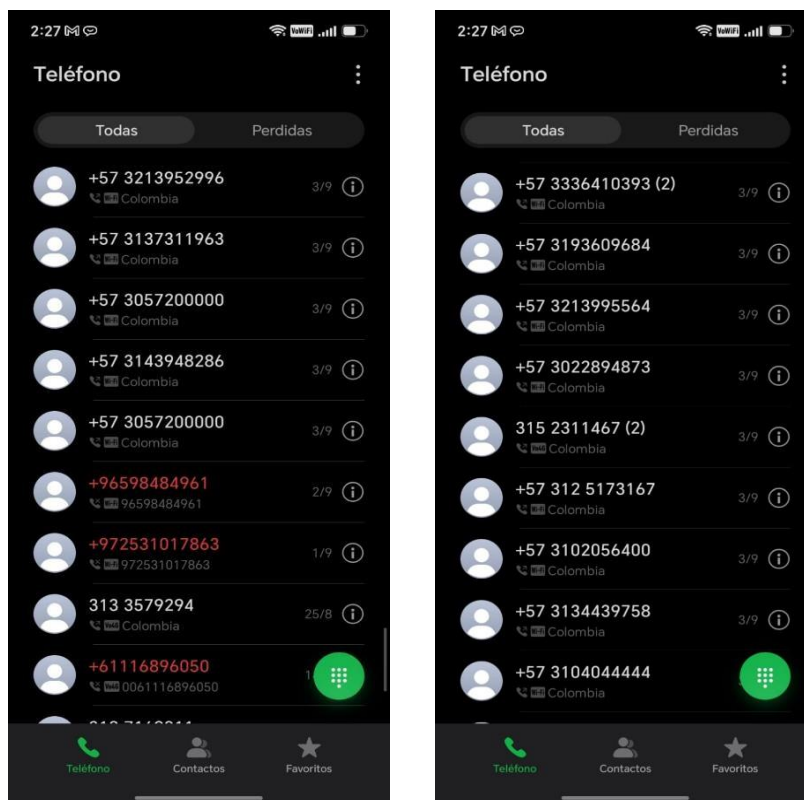


Figura 26. Registro de llamadas telefónicas

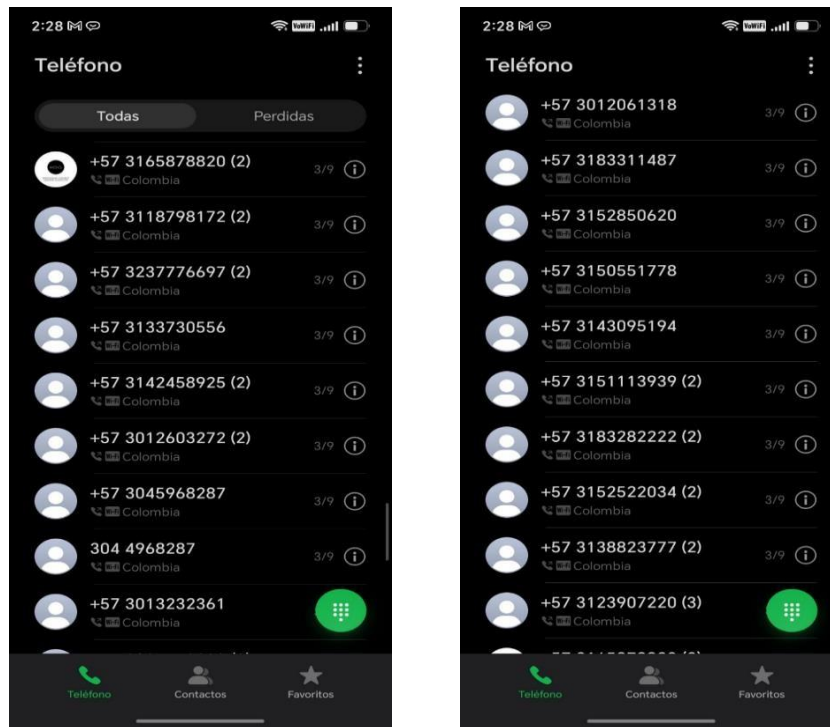


Figura 27. Registro de llamadas telefónicas

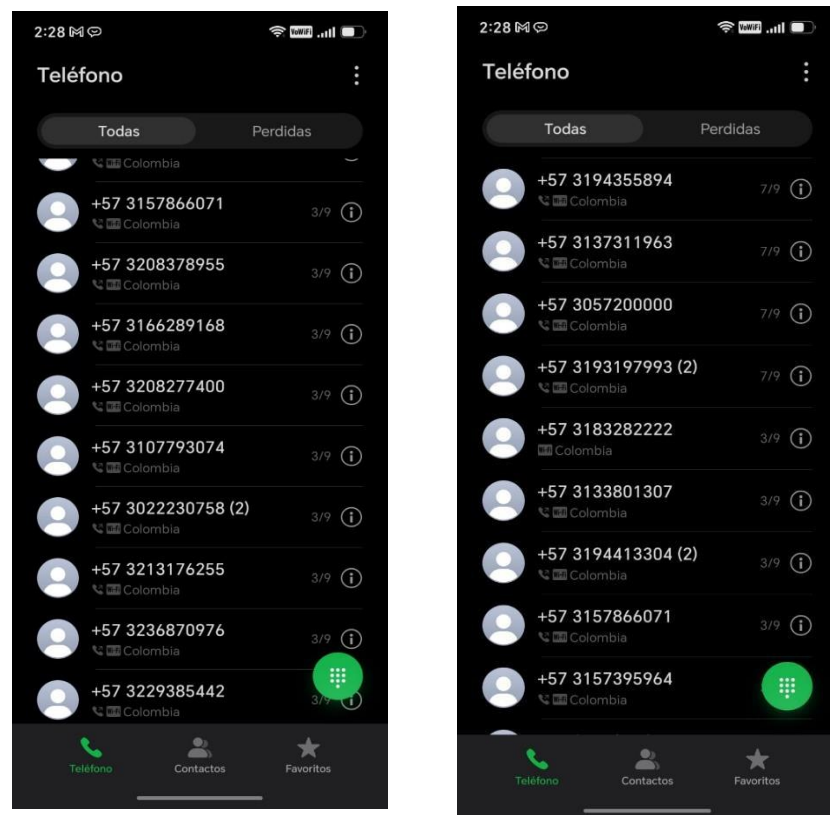


Figura 28. Registro de llamadas telefónicas

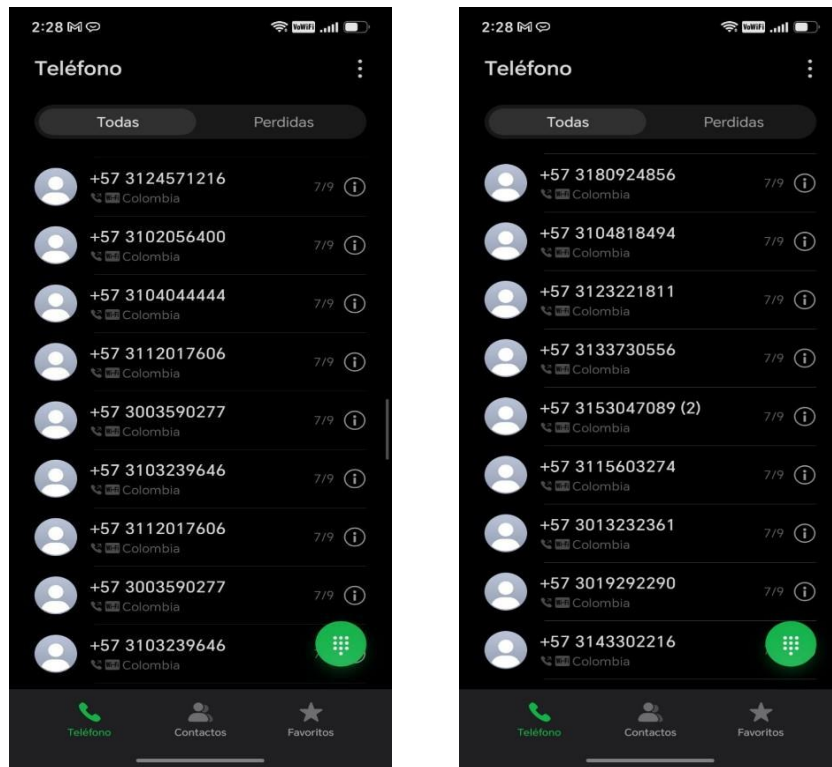


Figura 29. Registro de llamadas telefónicas

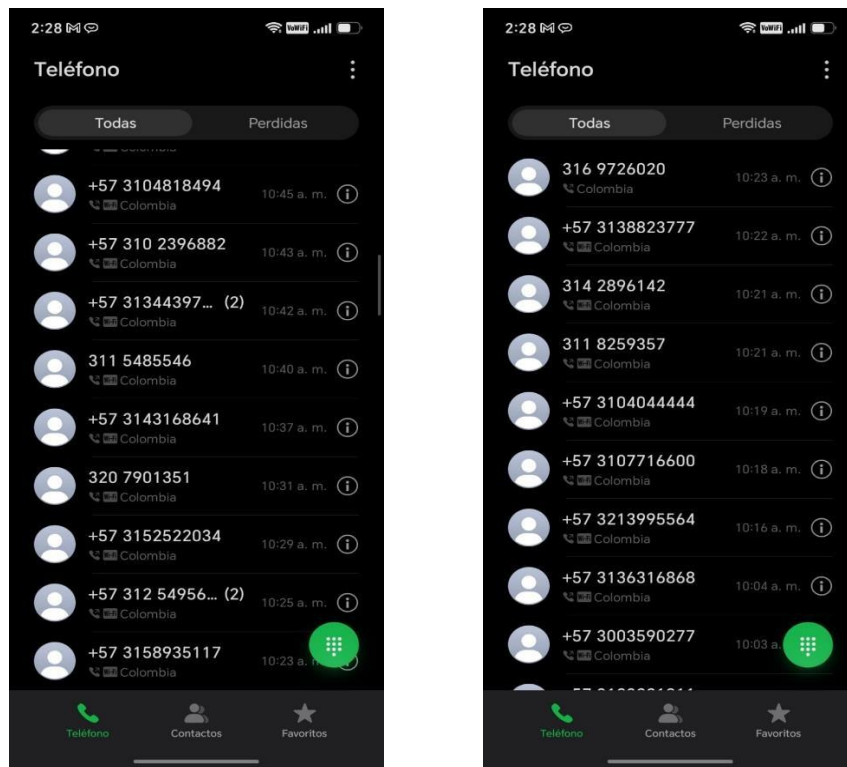


Figura 30. Registro de llamadas telefónicas

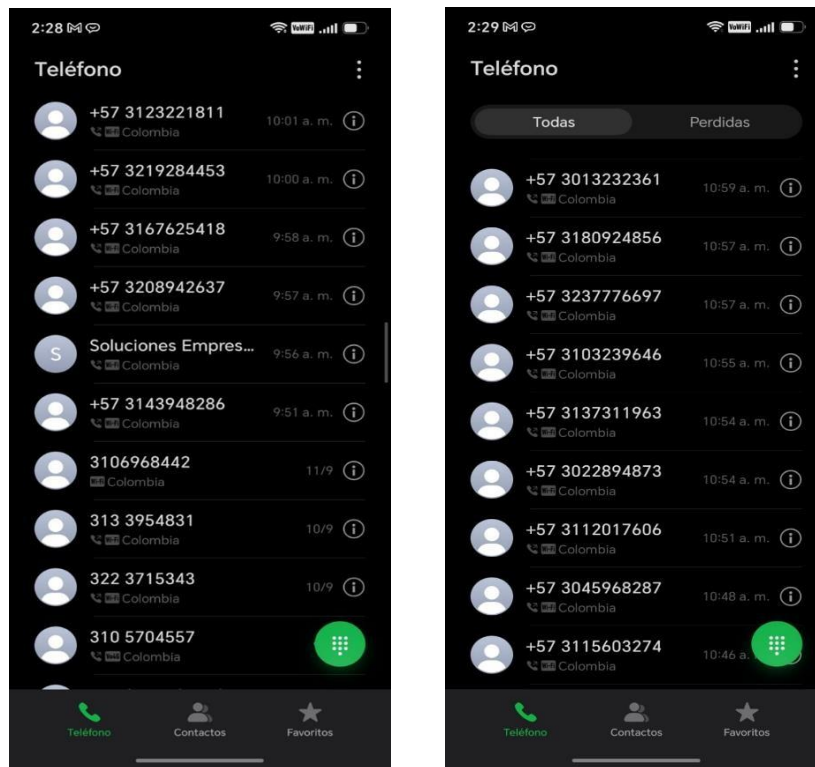


Figura 31. Registro de llamadas telefónicas

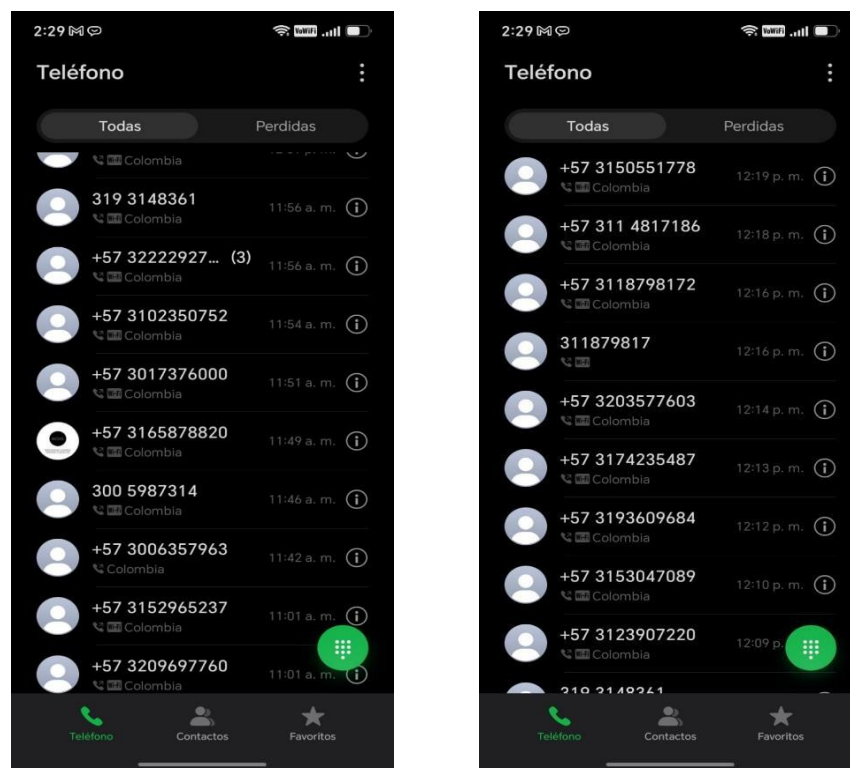


Figura 32. Registro de llamadas telefónicas

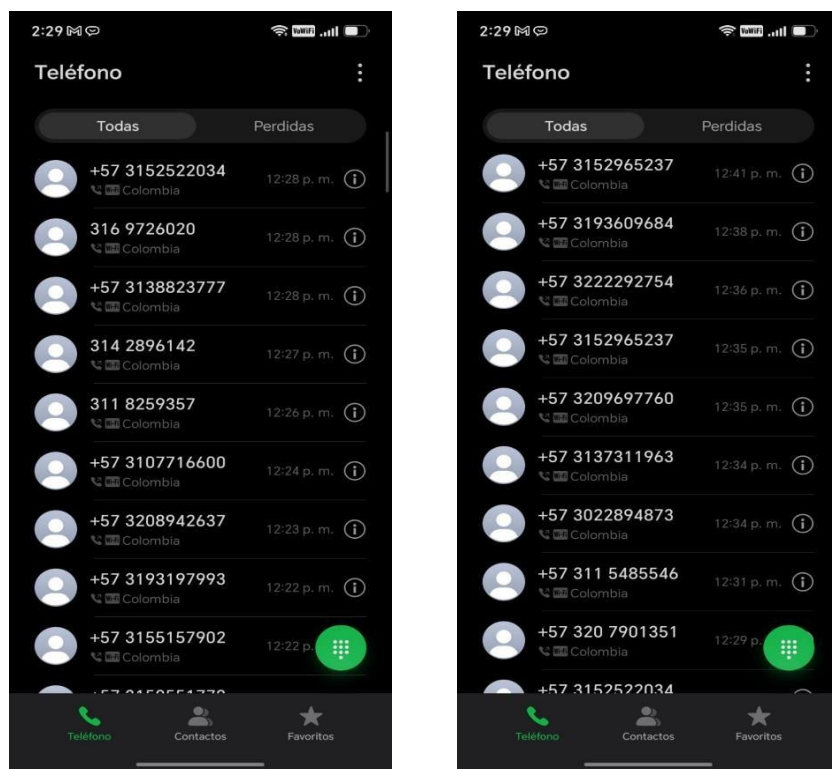


Figura 33. Registro de llamadas telefónicas