



**FORMACIÓN INTEGRAL
PARA COMERCIANTES**



Palmira Valle del Cauca, 2024

**INFORME EJECUTIVO ACCIONES EJECUTADAS EN EL
2024**

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo del informe	4
2. Alcance y metodología de evaluación	4
3. Resultados por actividad	5
Actividad A. Reuniones de articulación con aliados estratégicos	5
Actividad B. Diagnóstico inicial – Encuesta Empresarial	10
Dimensión financiera	11
Dimensión administrativa	13
Dimensión comercial	14
Dimensión formativa	15
Dimensión tecnológica	15
Dimensión social y asociativa	17
Encuesta Empresarial	17
Actividad C. Formalización del equipo base institucional	18
Actividad D. Diseño del sistema de monitoreo y matriz (MIPG)	20
Actividad E. Inicio del acompañamiento psicosocial	22
4. Análisis por componentes (logros, brechas e implicaciones)	27
5. Indicadores cuantitativos (con metas y resultados 2024)	28
6. Evaluación financiera (resumen y observaciones)	28
7. Riesgos principales y medidas de mitigación	28
8. Recomendaciones operativas y estratégicas (prioritarias para 2025)	29
9. Plan de acción inmediato sugerido (enero – marzo 2025) ..¡Error! Marcador no definido.	
10. Conclusiones generales	29

Resumen ejecutivo

Entre agosto y diciembre de 2024 el Programa FIC inició su fase operativa con un conjunto de acciones estratégicas orientadas a diagnóstico, articulación interinstitucional, formación inicial y acompañamiento psicosocial. Los avances permiten afirmar que la fase de arranque fue consolidada: se aplicó la encuesta empresarial, se conformó el equipo base institucional, se implementó la matriz de monitoreo alineada con MIPG, se realizaron jornadas de socialización y se programaron procesos formativos con el SENA. Sin embargo, persisten desafíos asociados a la ampliación del acompañamiento psicosocial, la formalización masiva de comerciantes y la sistematización de la rendición pública de resultados. Este informe desarrolla con mayor detalle cada actividad, evidencia, análisis, riesgos y recomendaciones para 2025.

1. Objetivo del informe

Evaluar de forma detallada el cumplimiento, resultados y calidad de las actividades programadas para 2024 dentro del Programa FIC, identificar logros y brechas, y formular recomendaciones operativas y estratégicas para la consolidación del programa en 2025.

2. Alcance y metodología de evaluación

Alcance temporal y temático

- Periodo analizado: 7 de mayo (inicio de actividades) al 31 de diciembre de 2024.
- Incluye: diagnóstico (encuesta empresarial), actividades formativas programadas en 2024, puesta en marcha del componente psicosocial, conformación del equipo, diseño del sistema de monitoreo (MIPG), articulación con aliados y acciones de difusión/control interno.

Fuentes de información

- Base de datos de encuestas realizadas en plazas, Villa de las Palmas y Parque de la Factoría.
- Listas de asistencia y actas de reuniones con SENA y Cámara de Comercio.

- Informes parciales de la psicóloga institucional.
- Documentos de implementación del sistema de monitoreo (matrices, indicadores).
- Reportes de socialización y fotografías de eventos.
- Primer informe interno elaborado por Control Interno (en validación).

Métodos

- Revisión documental y triangulación de fuentes.
- Comparación contra metas planificadas (cronograma 2024).
- Clasificación de estatus por actividad: Cumplida / En ejecución / Programada / Por iniciar.
- Identificación de riesgos y propuesta de medidas de mitigación.

3. Resultados por actividad

Actividad A. Reuniones de articulación con aliados estratégicos

Durante el periodo comprendido entre **mayo y diciembre de 2024**, se desarrolló un proceso sostenido de articulación interinstitucional con los principales aliados estratégicos del **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes**, entre ellos el **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)** y la **Cámara de Comercio de Palmira**, con el acompañamiento técnico del **Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira (Imdesepal)**.

El objetivo central de esta actividad fue consolidar acuerdos de cooperación técnica, definir compromisos de apoyo formativo, y establecer un marco conjunto de trabajo para la implementación y fortalecimiento del programa durante el periodo 2024–2025.

En total, se realizaron **cinco (6) reuniones de trabajo** formales, de las cuales **tres (3)** fueron convocadas directamente por Imdesepal y **tres (3)** por los aliados estratégicos SENA y Cámara de Comercio de Palmira.

- **6 de mayo de 2024**, reunión convocada por Imdesepal y registrada en el **Acta No. 310-01-50-01-010.2-204**, en la que se presentaron las necesidades de los grupos de valor de Imdesepal. En esta sesión, se definieron los primeros compromisos de articulación y se conformó la mesa técnica de trabajo permanente para seguimiento a la ejecución.



- **7 de mayo de 2024**, bajo convocatoria del **SENA**, registrada en el **Acta No. 001 de 2024**, centrada en la presentación de la oferta formativa y la identificación de líneas de acción conjuntas con Imdesepal para coordinar la caracterización de las economías locales en lugares estratégicos, tales como el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas, las Plazas de Mercado y el Parque Obrero.



- **16 de mayo de 2024**, convocada por **SENA** y **Cámara de Comercio de Palmira**, y consignada en el **Acta No. 001 de 2024**, orientada a impulsar nuestras Economías Populares.



- **30 de mayo de 2024**, nuevamente liderada por el **SENA**, documentada en el **Acta No. 001 de 2024**, donde se delineó una estrategia integral para facilitar el acceso a herramientas y tecnologías digitales que impactarán positivamente en las economías populares.



- La reunión del **28 de octubre de 2024**, realizada en las instalaciones de la **Cámara de Comercio de Palmira**, quedó documentada bajo el **Acta No. 310-01-50-01-026.1-2024**. Este encuentro tuvo como propósito principal la **presentación de los resultados del proceso de caracterización de los comerciantes**, desarrollado en articulación entre el **Instituto Municipal para**

el Desarrollo Social y Económico de Palmira – Imdesepal, SENA y la Cámara de Comercio.

La sesión inició con las palabras de bienvenida del Director del Programa FIC, quien destacó la importancia de la caracterización como una herramienta técnica para conocer la realidad socioeconómica, formativa y comercial de los beneficiarios. Posteriormente, el equipo técnico de campo presentó el informe consolidado, el cual recoge la información recolectada durante las jornadas de levantamiento de datos en las **plazas de mercado** y el **Centro Comercial Villa de las Palmas**, realizadas entre los meses de agosto y octubre de 2024.

Durante la exposición, se evidenció que la caracterización permitió identificar variables relacionadas con la **situación económica, niveles de formalización, condiciones laborales, acceso a formación, canales de venta, uso de herramientas digitales y necesidades de acompañamiento psicosocial**. Los resultados arrojaron un panorama claro sobre las **fortalezas y desafíos del comercio popular en Palmira**, evidenciando la necesidad de fortalecer procesos de **capacitación, mentoría y formalización empresarial**, así como la **articulación interinstitucional** para garantizar la sostenibilidad del proceso.

La Cámara de Comercio resaltó el valor de esta información para orientar futuras **estrategias de formación y acompañamiento**, subrayando el compromiso de continuar apoyando al Programa FIC en los procesos de certificación laboral y fortalecimiento empresarial. Por su parte, el equipo de Imdesepal destacó la relevancia del trabajo articulado entre las entidades y el impacto positivo que este ejercicio tendrá en la planificación del cronograma 2025.

Al cierre de la reunión, El SENA acordó elaborar un **documento técnico de sistematización de la caracterización**, que servirá como insumo para la definición de nuevas líneas de acción del programa y la priorización de beneficiarios para los procesos de formación y apoyo psicosocial.



- **29 de octubre de 2024**, reunión convocada por Imdesepal y registrada en el **Acta No. 310-01-50-01-026.2-2024**, en la cual se realizó una revisión de los avances logrados entre mayo y octubre, se socializaron los resultados del diagnóstico empresarial y se discutieron los temas de continuidad para el año 2025, especialmente en formación y certificación de competencias laborales.



En todas las reuniones participaron de manera activa los representantes institucionales designados, entre ellos: **Jhon Hardy García**, Director de Competitividad de la Cámara de Comercio de Palmira; **Steven Celorio**, Director de Imdesepal, junto con su equipo técnico conformado por el **Administrador de Plazas de Mercado**, el **Apoyo a la Administración del Centro Comercial Villa de las Palmas (CCVP)**, el área de **Comunicaciones** y el equipo de **Control Interno**. Asimismo, se contó con la participación de **Juan Carlos Luján**, Líder de Economías Populares, y **Constanza Montalvo**, Dinamizadora del SENA, quienes aportaron desde sus áreas de experiencia a la definición de los enfoques de formación y acompañamiento integral.

El balance general de estas cinco reuniones fue altamente positivo, destacándose una **amplia disposición de los aliados estratégicos** para contribuir activamente al fortalecimiento de la economía popular en Palmira, así como una clara articulación entre las instituciones participantes. De estos encuentros surgieron acuerdos concretos para el año 2025, enfocados en la consolidación de rutas de **formación, mentorías empresariales y acceso a programas de financiamiento**, todo ello en coherencia con los objetivos institucionales del Programa FIC.

Como parte de las **evidencias del proceso**, se encuentran archivadas las actas correspondientes, junto con los registros de asistencia, compromisos firmados y memorias de las sesiones, las cuales reposan en el sistema de gestión documental de Imdesepal.

Entre las **observaciones más relevantes**, se resalta la necesidad de establecer un **cronograma conjunto de actividades para el año 2025**, que permita mantener la coherencia en los tiempos de ejecución y optimizar los recursos humanos y técnicos de las entidades participantes.

Finalmente, como **recomendación principal**, se propone mantener un esquema de **reuniones trimestrales** durante el periodo 2025, asegurando la participación activa de los aliados estratégicos y definiendo responsabilidades claras en cada etapa de implementación del programa. Este modelo de seguimiento permitirá fortalecer la gobernanza del Programa FIC y consolidar una red de cooperación sostenible en beneficio de los comerciantes palmiranos.

Actividad B. Diagnóstico inicial – Encuesta Empresarial



La **Encuesta Empresarial de Economías Populares de Palmira 2024** fue aplicada entre el **26 de agosto** y el **24 de octubre de 2024**, con el objetivo de **diagnosticar la situación económica, social y organizacional de los comerciantes** pertenecientes a las principales zonas comerciales del municipio. En total participaron **533 comerciantes**, representando plazas de mercado, sectores populares y establecimientos formales e informales de la ciudad.



CUADRO CONSOLIDADO	
LUGARES	ENCUESTAS FINALIZADAS
CENTRO COMERCIAL VILLA DE LAS PALMAS	281
PLAZA DE MERCADO CENTRAL	176
PLAZA DE MERCADO AUXILIAR	31
PLAZA DE MERCADO CAMPESINA	28
PARQUE FACTORIA	17
TOTAL	533

El propósito del estudio fue **analizar las condiciones de sostenibilidad, necesidades formativas y retos estructurales** de las economías populares, a partir de diferentes dimensiones clave: **financiera, administrativa, comercial, formativa, tecnológica y social**. Los resultados constituyen una base técnica para la formulación de estrategias de fortalecimiento empresarial impulsadas por el **Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira (Imdesepal)**.

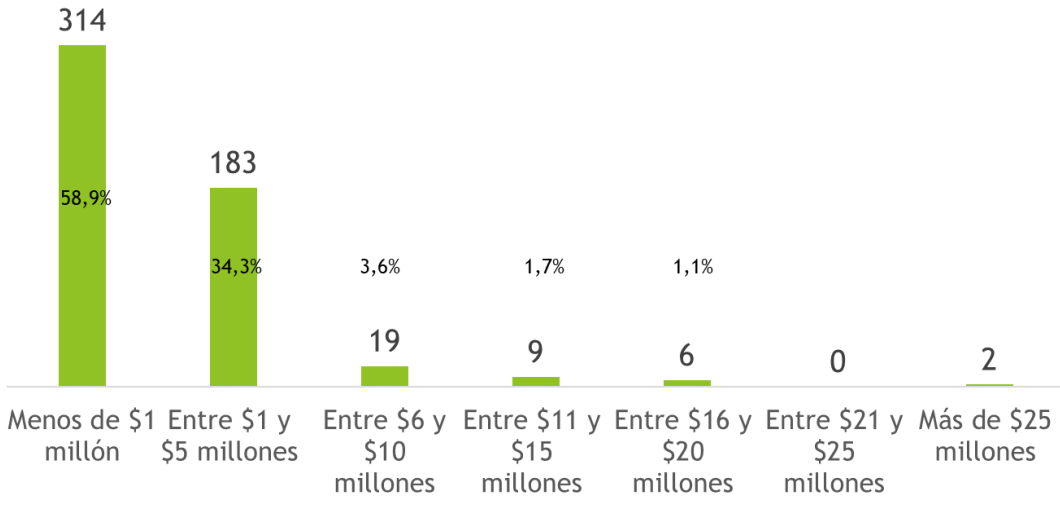
Dimensión financiera

Los hallazgos evidencian **limitaciones en la gestión financiera y acceso a capital**.

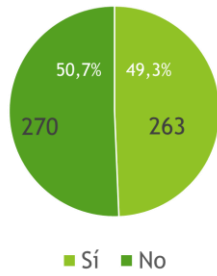
- El **50,6 % (270 comerciantes)** manifestó dificultades para cubrir gastos operativos mensuales.
- La mayoría **no cuenta con sistemas contables formales** ni con registros actualizados de ingresos y egresos.
- Solo un **17 %** ha accedido a crédito formal, mientras que el resto depende de **ahorros personales o préstamos informales**.
- A pesar de ello, un **61 %** manifestó interés en recibir capacitación sobre **planeación financiera, costos y precios de venta**.

Esto refleja una **alta dependencia de la economía informal y baja inclusión financiera**, lo que limita la capacidad de crecimiento y sostenibilidad de los negocios.

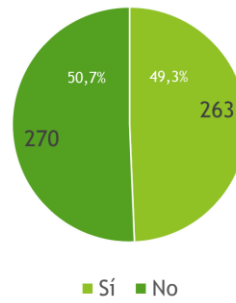
¿Cuál fue el valor total de las ventas o ingresos de su negocio o actividad en el mes anterior?



¿Conoce con exactitud cuál es el valor mensual de sus ingresos o ventas?



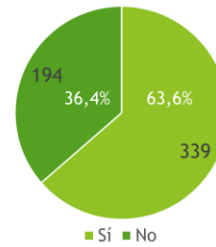
¿Conoce con exactitud cuál es el valor mensual de sus ganancias o utilidades?



¿Cuál es el principal registro que utiliza para llevar sus cuentas?



¿Conoce con exactitud cuál es el valor mensual de sus costos o gastos?

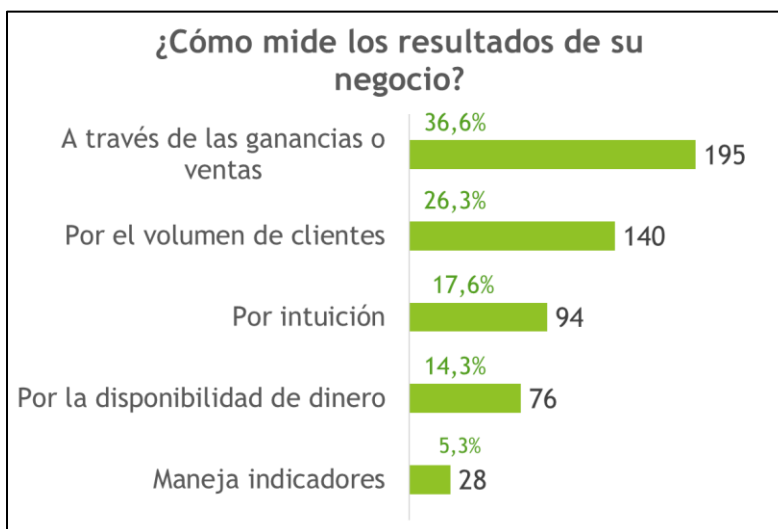


Dimensión administrativa

Se observa una **estructura empresarial básica y poco formalizada**.

- La mayoría de los comercios son **unipersonales o familiares**, con escasa separación entre las finanzas personales y las del negocio.
- Un **58 %** de los encuestados indicó **no tener registro mercantil vigente**.
- En materia de gestión, predominan prácticas empíricas sin planificación estratégica.
- Solo un **22 %** utiliza herramientas de control administrativo o software de gestión.

Esta situación limita la posibilidad de acceder a programas institucionales y dificulta la proyección a mediano plazo.

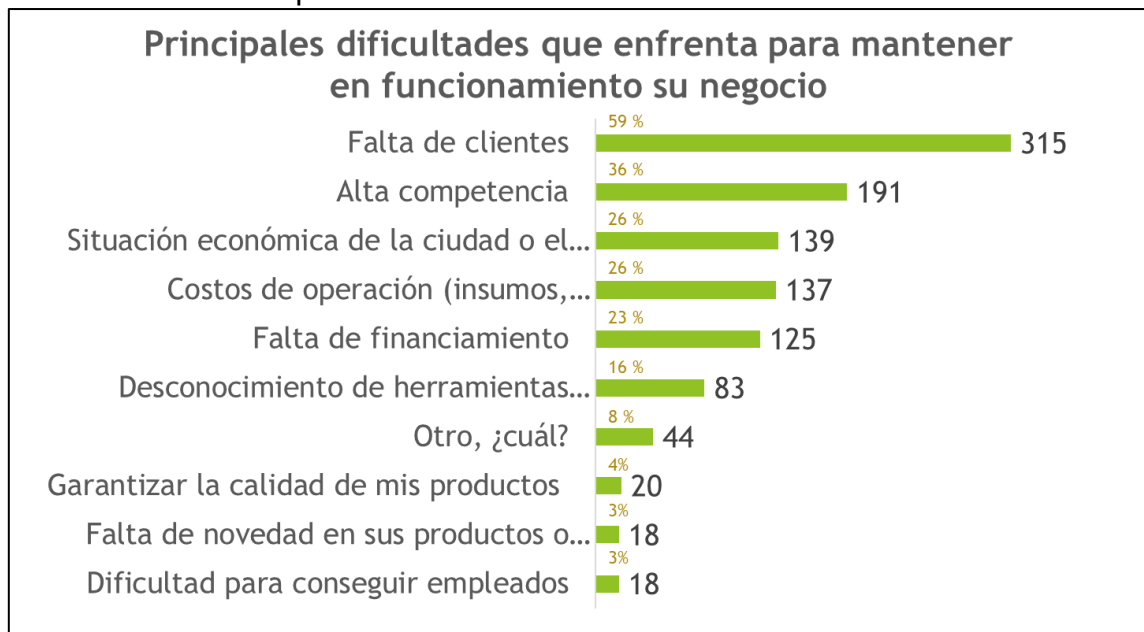




Dimensión comercial

Los resultados muestran que la **competencia** y la **baja demanda** son los principales desafíos.

- Un **65 %** reportó una disminución de las ventas en el último año.
- La clientela se concentra en consumidores locales y habituales.
- Solo un **18 %** aplica estrategias de promoción, marketing digital o fidelización.
- La informalidad limita la participación en ferias o programas de promoción comercial del municipio.



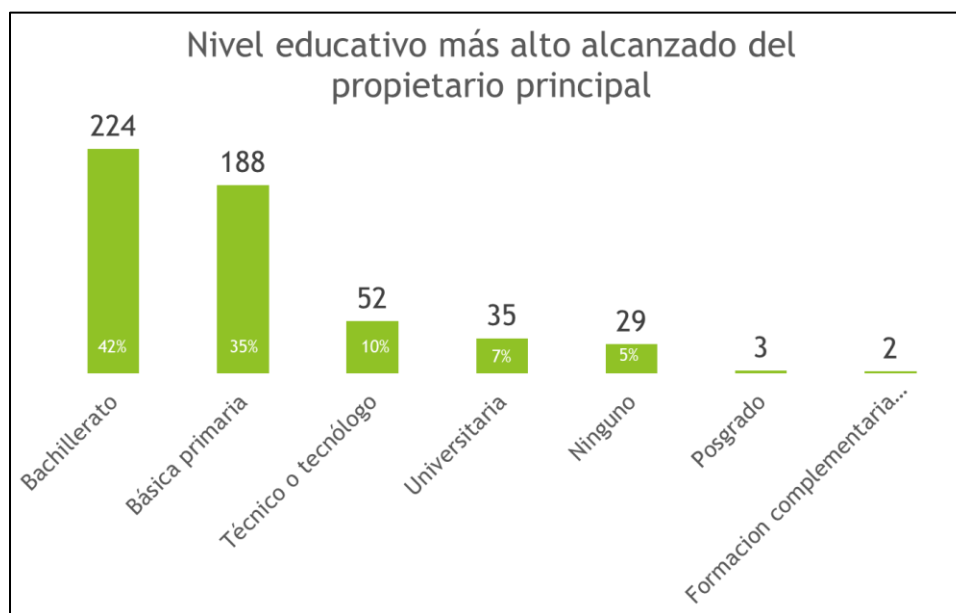
Sin embargo, se identifican **oportunidades en la diversificación de productos y canales de venta**, especialmente mediante plataformas digitales y redes sociales, que apenas un **12 %** ha explorado activamente.

Dimensión formativa

Los resultados muestran **una alta disposición a participar en procesos de formación**, aunque con escasa oferta institucional previa:

- El **74 %** de los encuestados manifestó interés en capacitarse en temas de **administración, finanzas, marketing y transformación digital**.
- Un **68 %** señaló no haber participado nunca en programas de formación empresarial.
- Los principales obstáculos para acceder a formación son **falta de tiempo, desconocimiento de la oferta y horarios incompatibles con la jornada laboral**.
- Los comerciantes más jóvenes presentan **mayor interés en formación tecnológica y uso de redes sociales**, mientras que los de mayor edad priorizan **temas de contabilidad y atención al cliente**.

La dimensión formativa evidencia la necesidad de **crear rutas pedagógicas flexibles y prácticas**, articuladas con las políticas de inclusión y desarrollo económico local promovidas por Imdesepal.



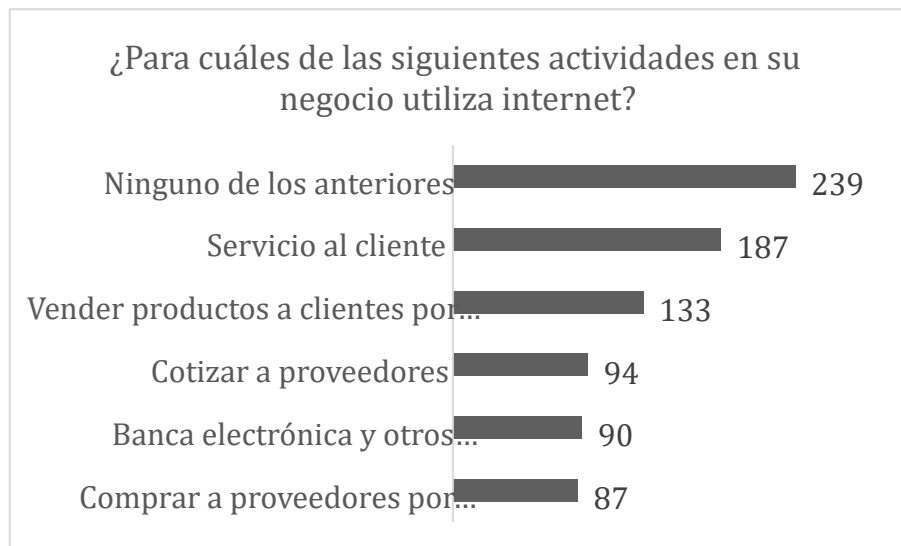
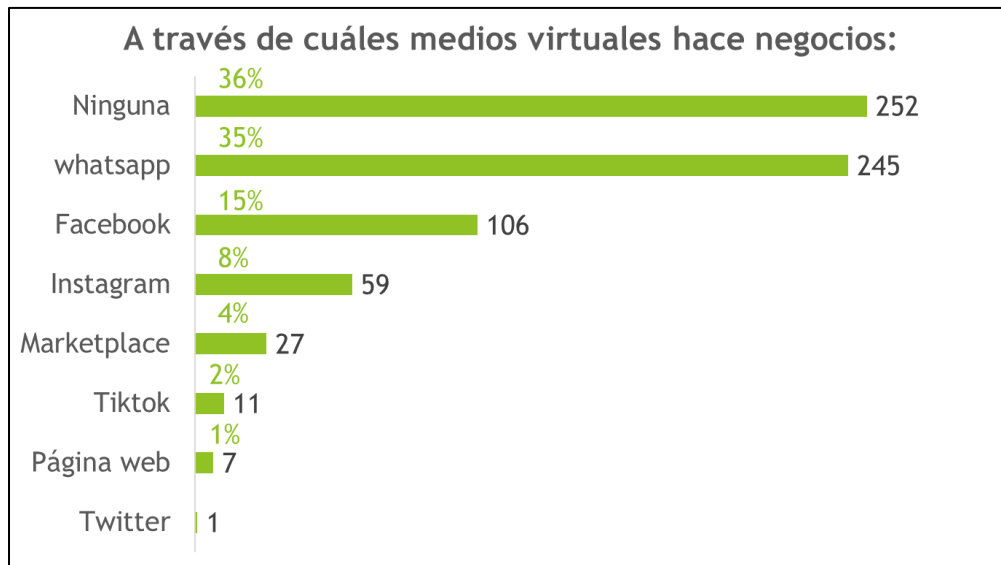
Dimensión tecnológica

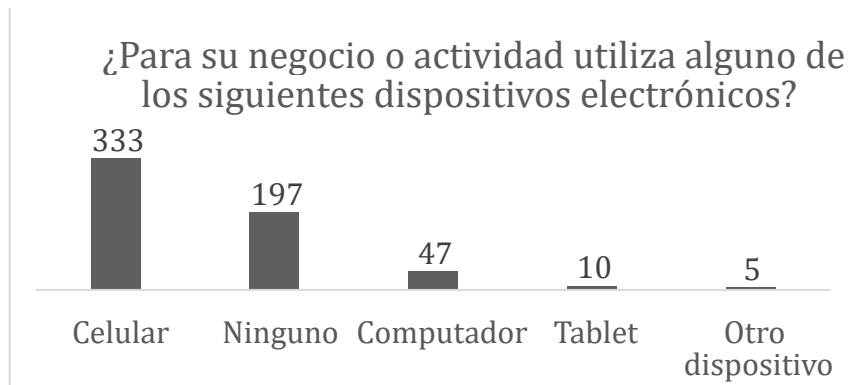
El acceso y uso de tecnologías digitales es aún **incipiente**.

- Solo un **37 %** de los encuestados dispone de presencia en redes sociales o maneja ventas por medios virtuales.
- Un **45 %** reconoce tener habilidades básicas en el uso de herramientas digitales, pero **requiere formación en marketing, facturación electrónica y ventas en línea**.

- La **brecha tecnológica** es más evidente en los comerciantes de mayor edad y en los ubicados en plazas tradicionales.

El estudio evidencia la **urgencia de procesos de alfabetización digital y fortalecimiento tecnológico**, alineados con la modernización del comercio local.





Dimensión social y asociativa

El estudio identifica la **necesidad de fortalecer las habilidades blandas**, especialmente en **comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y liderazgo colaborativo**, con el fin de **mejorar la convivencia, el clima laboral y las relaciones comunitarias** dentro de los entornos comerciales.

El fortalecimiento de estas competencias contribuirá a consolidar la **cohesión social**, la **confianza institucional** y la **participación ciudadana activa** en procesos de desarrollo local.

Encuesta Empresarial



El **6 de noviembre de 2024**, el equipo del **Programa FIC de Imdesepal** participó activamente en el **Foro de Economía Popular**, un evento convocado en articulación con la **Cámara de Comercio de Palmira**, el **SENA**, **Sennova**, **Manuelita S.A.** y el **Banco Agrario de Colombia**. Este encuentro se constituyó en un hito dentro de las acciones de articulación institucional del programa, al reunir en

un mismo escenario a los principales aliados estratégicos comprometidos con la transformación y fortalecimiento de las economías locales y populares del municipio de Palmira.

El foro tuvo como propósito principal consolidar un espacio de diálogo y concertación entre las entidades participantes, con el fin de identificar oportunidades conjuntas de **formación, financiamiento, digitalización, organización y comercialización**, dirigidas a los pequeños comerciantes, emprendedores y productores vinculados a las plazas de mercado y al Centro Comercial Villa de las Palmas.

Durante el desarrollo del evento, el **doctor Steven Celorio, Director de Imdesepal**, fue invitado como conferencista en representación del Instituto, presentando el **diagnóstico de necesidades de los grupos de valor**. En su intervención, el director expuso las principales problemáticas detectadas en los escenarios de economía popular, destacando los desafíos en materia de convivencia, acceso al crédito, formación técnica, fortalecimiento empresarial y sostenibilidad económica de los comerciantes.

De manera complementaria, la **Cámara de Comercio de Palmira** y el **SENA**, a través de su componente **Sennova**, socializaron los **resultados de la Encuesta Empresarial 2024**, la cual evidenció importantes avances en la caracterización del sector y brindó insumos clave para la planeación de las acciones formativas y de acompañamiento previstas para el año 2025.

El encuentro permitió establecer compromisos conjuntos orientados a **reducir las brechas socioeconómicas y de capacidades empresariales** en los grupos de economía popular. De esta manera, las instituciones participantes acordaron continuar fortaleciendo la cooperación interinstitucional, con el objetivo de generar **oportunidades reales de inclusión productiva y desarrollo local**.

Actividad C. Formalización del equipo base institucional



Durante el periodo comprendido entre los meses de **agosto y septiembre de 2024**, el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – **Imdesepal**,

adelantó el proceso de **formalización del programa FIC– Formación Integral para Comerciantes y su equipo base institucional**, con el propósito de estructurar un grupo de trabajo interdisciplinario, permanente y con responsabilidades claramente definidas para la implementación, seguimiento y evaluación del programa.

Este proceso quedó documentado mediante el **Acta No. 310.01-50-01-015.1-2024**, fechada el **6 de agosto de 2024**, en la cual se registró la **designación formal de los integrantes del equipo base**, así como la distribución preliminar de sus funciones y el compromiso de elaborar el plan operativo correspondiente al segundo semestre de 2024.

En dicha sesión, presidida por el **Director de Imdesepal, Steven Celorio**, participaron además el **Administrador de las Plazas de Mercado**, la **Administradora del Centro Comercial Villa de las Palmas (CCVP)**, el área de **Control Interno**, y **Comunicaciones**, quienes asumieron de manera conjunta la responsabilidad de dinamizar las acciones previstas en el cronograma del programa, especialmente en lo relacionado con el diagnóstico empresarial, los procesos de articulación con aliados estratégicos y la preparación de los componentes formativos proyectados para el año 2025.

Durante la reunión, los participantes resaltaron la importancia de dotar al programa de un **enfoque humano y psicosocial**, que atendiera de manera integral las problemáticas de convivencia y bienestar detectadas en los diferentes espacios de comercio popular del municipio. Se hizo evidente la necesidad de incorporar un perfil profesional que abordara directamente las situaciones de conflicto interpersonal, competencia desleal y tensiones recurrentes entre comerciantes, las cuales, según reportes institucionales, habían derivado en **casos de agresión física, maltrato verbal y alta incidencia de PQRSD relacionadas con convivencia**.

Frente a este diagnóstico, el equipo acordó que la **inclusión de un componente psicosocial** sería un factor determinante para garantizar la sostenibilidad del Programa FIC, no solo desde la dimensión formativa, sino también en términos de **bienestar laboral, clima organizacional y fortalecimiento de la cultura de respeto y cooperación** entre los comerciantes beneficiarios.

Como resultado de este consenso, y tras la gestión administrativa adelantada por la Dirección General, en el mes de **octubre de 2024** se materializó la **vinculación de una psicóloga profesional**, quien se integró oficialmente al **equipo base del Programa FIC**. Su incorporación permitió ampliar el alcance del programa hacia un enfoque más integral, que combina **capacitación técnica con acompañamiento emocional y social**, brindando atención individual, talleres grupales y jornadas de sensibilización sobre temas como la **comunicación asertiva, manejo del estrés, resolución pacífica de conflictos y fortalecimiento de habilidades blandas**.

Esta decisión institucional fortaleció significativamente la estructura del Programa FIC, generando un espacio de coordinación estable entre las áreas estratégicas de

Dirección, Administración, Control Interno, Comunicaciones y Psicosocial. Asimismo, se definieron responsabilidades, tiempos de ejecución y líneas de reporte, garantizando la trazabilidad de las acciones y la aplicación de criterios de gestión por resultados conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En cuanto a las **observaciones derivadas del proceso**, se concluye que el equipo operativo se encuentra en pleno funcionamiento y ha mostrado un alto nivel de compromiso en la ejecución de las actividades proyectadas. No obstante, se recomienda **documentar formalmente los roles, las rutas de comunicación y los mecanismos de coordinación interárea**, con el fin de fortalecer la continuidad operativa del programa, especialmente ante eventuales cambios administrativos o rotación de personal.

Finalmente, se establece como **recomendación principal la consolidación de expedientes de funciones y la elaboración de un cronograma trimestral de seguimiento**, en el cual se definan con claridad las responsabilidades individuales, los indicadores de avance y los mecanismos de evaluación interna. Este procedimiento garantizará la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos del Programa Institucional FIC, consolidando su papel como estrategia bandera de Imdesepal para el fortalecimiento de la economía popular y la convivencia pacífica en los entornos comerciales de Palmira.

Actividad D. Diseño del sistema de monitoreo y matriz (MIPG)

Durante el periodo comprendido entre **agosto y noviembre de 2024**, el equipo base del **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes**, en coordinación con los contratistas de apoyo en la política de **Planeación de Imdesepal**, avanzó en el **diseño, implementación y validación del Sistema de Monitoreo y Matriz de Indicadores** del programa. Este instrumento constituye una herramienta fundamental para garantizar el **seguimiento técnico, operativo y estratégico** de las acciones desarrolladas en el marco del FIC, en coherencia con los principios del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

El sistema se diseñó bajo un enfoque de **gestión por resultados**, integrando indicadores de **proceso, resultado e impacto**, que permiten medir de forma objetiva los avances en torno a los objetivos institucionales del programa. La estructura de la matriz se basó en la metodología de **planeación orientada al desempeño**, permitiendo vincular cada actividad del plan operativo con sus respectivos productos, responsables, medios de verificación y fuentes de información.

Entre los principales componentes del sistema se destacan:

- **Indicadores de proceso**, que miden la ejecución de actividades clave, tales como la realización de talleres de formación, encuentros de articulación interinstitucional y acompañamientos psicosociales a comerciantes.
- **Indicadores de resultado**, enfocados en los efectos directos de la intervención, como el porcentaje de comerciantes que fortalecen sus capacidades empresariales o mejoran la convivencia en los espacios de trabajo.
- **Indicadores de impacto**, orientados a evaluar los cambios sostenibles en el mediano y largo plazo, especialmente en aspectos como formalización, inclusión productiva y competitividad local.

La **matriz de monitoreo** fue documentada formalmente y validada por el área de **Planeación**, garantizando su alineación con los instrumentos de gestión institucional de Imdesepal, tales como el **Plan de Acción 2024** y los componentes de **evaluación de resultados** del MIPG.

El sistema quedó **operativo a partir de noviembre de 2024**, con capacidad para registrar información en tiempo real sobre las actividades del programa y facilitar la toma de decisiones basadas en evidencia. No obstante, se identificó la necesidad de fortalecer la **alimentación periódica de datos** por parte de las dependencias responsables, a fin de garantizar la actualización y confiabilidad de la información.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO – PROGRAMA FIC (IMDESEPAL)										
Sistema de Monitoreo y Control Periodo: Enero - Diciembre 2025 (aplicación inicial) Entidad responsable: Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira - Imdesepal Fecha de actualización: Oficina Integrada de Planeación y Gestión (OIPG), Ficha Técnica de Indicadores Institucionales, Plan de Desarrollo Municipal "Palmira Ejemplar, Palma										
EJE 1. Diagnóstica y caracterización de la población beneficiaria										
Objetivo	Actividad clave	Indicador de gestión	Indicador de resultado	Meta 2024	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Estado a marzo 2024	Observaciones	
Fortalecer las actividades sobre condiciones de producción y comercialización.	Encuentro Empresarial en Plaza, Villa del Palmar y Parque de la Factoría.	% de comerciantes que acortaron el tiempo al total proyectado.	Bare de datos validado y utilizado para recomendar acciones de formación y apoyo.	500	Trimestral	Bare de datos, actas de aplicación, información.	Coordinación FIC, SENA - Cámara de Comercio.	● En ejecución (SSC lograda).	Fortalecer registro digital.	
EJE 2. Formación y certificación de competencias										
Objetivo	Actividad clave	Indicador de gestión	Indicador de resultado	Meta 2024	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Estado a marzo 2024	Observaciones	
Fortalecer las competencias laborales y empresariales de los comerciantes mediante procesos de formación integral.	Certificación en Competencia Laboral "Atención al Cliente" (SENA). Programas de nuevas modalidades formativas (Plan Integral de Alimentar, Plan de Cultura del	N° de cohortes formativos ejecutados. N° de módulos de formación aprobados para ejecución 2025.	N° de comerciantes certificados. Plan de formación aprobado para ejecución 2025.	1 cohorte 2 módulos	Anual Semestral	Listas de asistencia, certificados SENA, Informes académicos. Plan formativo, actas de comité técnico.	SENA - Coordinación FIC. SENA - Cámara de Comercio.	● Cumplido. ○ Programado.	Cierre inicial finalizado, programar nuevo cohorte 2025. Extracción de resultados trimestre 2025.	
EJE 3. Acompañamiento psicosocial y bienestar										
Objetivo	Actividad clave	Indicador de gestión	Indicador de resultado	Meta 2024	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Estado a marzo 2024	Observaciones	
Fortalecer el bienestar emocional, la convivencia y la comunicación de los comerciantes.	Realización de jornadas grupales y atención individual de acompañamiento psicosocial.	N° de jornadas realizadas.	N° de atención individual realizada.	3 jornadas / 90 atención mínima.	Monetual	Informe psicosocial, listos de asistencia.	Psicólogo Imdesepal.	● Cumplido.	Alta receptividad, ampliar capacidad en 2025 mediante convenio.	
EJE 4. Articulación interinstitucional y fortalecimiento de alianzas										
Objetivo	Actividad clave	Indicador de gestión	Indicador de resultado	Meta 2024	Frecuencia	Medio de verificación	Responsable	Estado a marzo 2024	Observaciones	
Operar el red de apoyo en entidades públicas y privadas para la formalización.	Reuniones de articulación con aliados estratégicos (SENA, Cámara de Comercio, Fondo Emprender.	N° de reuniones realizadas.	Acuerdo firmado y transacciones conjuntas.	3 reuniones	semestral	Actas de reunión, minutos y compromisos.	Dirección Integral - Coordinación FIC.	● Ejecutado	Formalizar Comité Técnica FIC en 2025.	
EJE 5. Comunicación, visibilidad y transparencia										

Actividad E. Inicio del acompañamiento psicosocial



A partir del mes de **octubre de 2024**, se dio inicio a la ejecución permanente del **Componente Psicosocial del Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes**, liderado por la **psicóloga institucional de Imdesepal**, con el propósito de fortalecer la convivencia, el bienestar emocional y la resolución pacífica de conflictos en los entornos de trabajo de los comerciantes de las plazas de mercado y del Centro Comercial Villa de las Palmas.

Esta acción responde a una necesidad prioritaria identificada durante la fase diagnóstica del programa, donde se evidenciaron múltiples situaciones de **conflictos interpersonales, competencia desleal, maltrato verbal e incluso agresiones físicas**, que afectaban el clima organizacional y el desarrollo armónico de las actividades comerciales. En este sentido, la incorporación del componente psicosocial se constituye en una estrategia clave para la **construcción de entornos laborales más saludables y solidarios**, alineada con la misión institucional de Imdesepal de promover el desarrollo humano integral.

El objetivo central de esta línea de trabajo ha sido **brindar acompañamiento individual y grupal a los comerciantes**, mediante jornadas de orientación, escucha activa y procesos de mediación que permitan mejorar las relaciones interpersonales, fortalecer la comunicación asertiva y promover la cultura del respeto mutuo.

Durante el periodo comprendido entre **octubre y diciembre de 2024**, se desarrollaron **tres (3) jornadas grupales de intervención psicosocial**, en las cuales participaron representantes de los distintos espacios comerciales. Cada jornada incluyó actividades de sensibilización, dinámicas participativas, talleres de manejo de emociones y espacios de diálogo orientados a la construcción colectiva de acuerdos de convivencia.

De manera complementaria, se llevaron a cabo **treinta y nueve (39) atenciones individuales**, superando la **meta inicial establecida en 10 atenciones mensuales con seguimiento**. Estas sesiones individuales se enfocaron en la atención de casos

específicos reportados a través de los canales de PQRS, solicitudes internas y remisiones de los administradores de las plazas y del Centro Comercial Villa de las Palmas. Los temas más recurrentes incluyeron conflictos por uso de espacios, inconformidades entre comerciantes, problemáticas familiares que afectaban el desempeño laboral y situaciones de estrés o sobrecarga emocional.

Las **evidencias** que soportan este proceso incluyen los **informes de gestión mensual**, las **listas de asistencia a las jornadas grupales** y las **fichas de seguimiento individual**, donde se documentan las intervenciones, compromisos y avances observados en cada caso.

Entre los principales **logros obtenidos** se destacan la mejora en la comunicación entre los comerciantes, la reducción de quejas recurrentes por temas de convivencia y la disposición creciente de los participantes a participar en espacios de mediación y diálogo.

Finalmente, se recomienda para el año 2025 fortalecer este componente mediante la **articulación con la Secretaría de Salud Municipal y el Programa de Convivencia Ciudadana**, así como la incorporación de estrategias formativas en salud mental y liderazgo comunitario, con el fin de consolidar una red de apoyo psicosocial permanente que promueva el bienestar integral de los comerciantes vinculados al Programa FIC.

Actividad F. Certificación en competencias laborales – Atención al Cliente (SENA)



En el marco de las acciones de fortalecimiento de capacidades del **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes**, el **10 de noviembre de 2024** se dio inicio a la jornada de **Certificación en Competencias Laborales en Atención al Cliente**, en alianza entre el **Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA** y el **Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL**.

Esta certificación se desarrolló conforme a la **Norma de Competencia Laboral 210601020 – “Atender clientes de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales”**, con el propósito de **evaluar y reconocer las**

competencias reales de los comerciantes y participantes del programa en el ejercicio ético, responsable y efectivo de la atención al ciudadano.

El encuentro marcó un **hito significativo dentro del componente formativo del Programa FIC**, al permitir que los comerciantes y trabajadores vinculados a las plazas de mercado y al Centro Comercial Villa de las Palmas accedieran por primera vez a un proceso de evaluación certificada que respalda oficialmente sus conocimientos y habilidades laborales ante el SENA.

Desarrollo de la Jornada

Durante la jornada inicial, y a lo largo del proceso de evaluación, los participantes fueron acompañados por un equipo de instructores y evaluadores del SENA, quienes orientaron las actividades bajo metodologías activas y participativas. Las sesiones combinaron **talleres teóricos, ejercicios prácticos, simulaciones de atención real y análisis de casos**, propiciando un entorno de aprendizaje basado en la **experiencia y el saber hacer**.

Los contenidos abordaron temas clave como los **principios de atención y servicio al cliente**, la **comunicación efectiva**, la **identificación de necesidades del usuario**, el **manejo de quejas y reclamos**, la **ética profesional**, la **imagen institucional** y el cumplimiento de los **protocolos de atención al ciudadano**, en concordancia con la **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**.

Este proceso formativo adoptó la metodología de **aprendizaje por competencias**, implementando un sistema de evaluación integral compuesto por tres tipos de evidencias:

- **Evidencias de conocimiento:** pruebas teóricas sobre normatividad y procedimientos de atención al cliente.
- **Evidencias de desempeño:** ejercicios prácticos y simulaciones de atención en contextos reales.
- **Evidencias de producto:** elaboración de registros, protocolos e informes de atención al usuario.

Resultados Alcanzados

Al finalizar el proceso, los participantes que cumplieron satisfactoriamente con los criterios de evaluación establecidos por el SENA fueron **declarados aptos y competentes**, obteniendo la **Certificación en Competencias Laborales** en atención al cliente.



El **23 de diciembre de 2024**, se llevó a cabo la **ceremonia de certificación** en el **Hemiciclo del Concejo Municipal de Palmira**, con la presencia del **Director de ImdesePAL, Dr. Steven Celorio**, representantes del **SENA**, la **Cámara de Comercio de Palmira, Dra. Grace Velez, Secretaria General de la Alcaldía Municipal y Dr. William Andrey Espinoza, Personero Municipal**. En este acto se entregaron **25 certificados**, reconociendo el esfuerzo, compromiso y desempeño de los comerciantes participantes.

Este proceso fue documentado mediante el acta No. 311-05-01-004-2024. El evento no solo representó un reconocimiento individual, sino también un **avance institucional en la dignificación del trabajo de los comerciantes populares**, al validar sus saberes y promover la mejora continua de la calidad del servicio en los entornos de economía local.

Conclusiones del Proceso

- La actividad cumplió plenamente con los objetivos propuestos dentro del **componente formativo del Programa FIC**, fortaleciendo las competencias laborales en atención al cliente, comunicación y servicio.
- Los participantes demostraron **alto compromiso, puntualidad y participación activa** durante las jornadas de evaluación.
- Se evidenció un **alto nivel de satisfacción** frente al proceso y los resultados obtenidos, manifestado en los registros de retroalimentación y entrevistas de cierre.
- La articulación interinstitucional entre el **SENA e ImdesePAL** consolidó un modelo de cooperación exitoso que puede replicarse en futuras certificaciones de competencias en áreas como ventas, manipulación de alimentos, emprendimiento y convivencia laboral.

Evidencias Documentales

- Acta de inicio del proceso de certificación y ceremonia (SENA – Imdesepal). Con registro fotográfico de las jornadas.
- Listas de asistencia.

Actividad G. Evaluación de cierre de año (consolidado 2024)

El Director del Programa FIC presenta un balance general de las actividades ejecutadas durante el periodo comprendido en el cronograma 2024, destacando los principales logros alcanzados, acompañamiento y mentoría, desarrollados en articulación con la Cámara de Comercio de Palmira y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Entre los avances más significativos se resaltan los siguientes aspectos: el diagnóstico y caracterización de comerciantes, que permitió identificar perfiles, necesidades y oportunidades de fortalecimiento en los espacios priorizados; la capacitación en atención al cliente como parte del proceso de certificación laboral promovido por el SENA; y el inicio de los procesos de acompañamiento psicosocial en las plazas de mercado y en el Centro Comercial Villa de las Palmas, fortaleciendo el bienestar emocional y la convivencia entre los comerciantes.

No obstante, se identifican retos pendientes de fortalecimiento en los procesos de formalización comercial, los cuales requieren mayor acompañamiento institucional; en la comunicación interna entre los equipos de trabajo, con el fin de optimizar la articulación operativa y administrativa; y en la documentación y recolección de evidencias fotográficas, que están pendientes de consolidación y archivo institucional.

Durante la sesión, el Director formaliza la vinculación de la Dra. Jenny Vásquez, quien asume funciones dentro del Programa FIC orientadas a liderar las jornadas de atención psicosocial dirigidas a los comerciantes, coordinar procesos de acompañamiento individual y grupal para el fortalecimiento emocional y social, desarrollar talleres en habilidades blandas, comunicación asertiva, resolución de conflictos y bienestar laboral, y participar en la evaluación psicosocial de los beneficiarios, aportando informes e indicadores al sistema de seguimiento del programa. Estas acciones se articulan con el Eje 6: Bienestar y Acompañamiento Psicosocial del Programa FIC, consolidando la dimensión humana como eje transversal de las estrategias institucionales.

Los asistentes acuerdan fortalecer para el año 2025 la sistematización de actividades y la recolección de evidencias fotográficas y documentales; el cronograma de mentorías y capacitaciones en alianza con la Cámara de Comercio y el SENA; la articulación con el área de Comunicaciones para mejorar la visibilidad y divulgación de los resultados del programa; y la continuidad del componente psicosocial como estrategia transversal en plazas de mercado y centros comerciales. Se establece como meta institucional graduar 350 comerciantes del proceso formativo integral antes del año 2027.

4. Análisis por componentes (logros, brechas e implicaciones)

4.1 Diagnóstico y línea base

Logro: Obtención de una base confiable (>533 registros) que permite segmentar población por necesidad formativa, estado de formalización, uso de medios digitales y perfil sociodemográfico.

Brecha: Necesidad de completar datos contables y de ventas.

Implicación: El diagnóstico soporta priorización de cohortes y diseño modular; completar la muestra elevará la fiabilidad de mediciones de impacto.

4.2 Formación y certificación

Logro: Inicio de la certificación SENA por competencias en Atención al Cliente con alta demanda.

Brecha: Capacidad limitada para multiplicar cohortes sin recursos y espacios adicionales.

Implicación: La certificación como palanca para formalización y acceso a mercados; ampliar cupos maximiza impacto.

4.3 Acompañamiento psicosocial

Logro: Implementación del componente con jornadas y atención individual.

Brecha: Capacidad de atención individual insuficiente frente a necesidades detectadas.

Implicación: Riesgo de desatender problemáticas que afectan productividad y convivencia; ampliar capacidad es prioritario.

4.4 Articulación institucional y gobernanza

Logro: Alianzas formalizadas y dinámica de cooperación establecida.

Brecha: Falta de un comité técnico formal con calendario de actividades y compromisos por escrito.

Implicación: Un comité formal mejorará coordinación, seguimiento y acceso a cofinanciación.

4.5 Monitoreo, control y transparencia

Logro: Matriz MIPG implementada; Control Interno activo.

Brecha: Publicación externa limitada.

Implicación: Reforzar rendición pública mejora legitimidad y facilita acceso a fuentes externas de financiamiento.

5. Indicadores cuantitativos (con metas y resultados 2024)

Indicador	Meta 2024 (planificada)	Resultado 2024	Observación
Comerciantes encuestados	≥ 750 (muestra objetivo)	>533 (85% cobertura estimada)	-
Comerciantes certificados (Atención al Cliente)	30	25	Programar 2 cohortes más en 2025.
Jornadas psicosociales realizadas	2-3 (oct-dic)	3 intervenciones grupales	Continuar y ampliar.
Atenciones psicosociales individuales	≥ 20 (nov-dic)	39	Ampliar capacidad en 2025.
Informes de Control Interno publicados	≥ 1 (interno)	1 (en validación)	Publicar versión ejecutiva.

6. Evaluación financiera (resumen y observaciones)

Presupuesto conocido 2024:

- **Acompañamiento psicosocial:** \$8.400.000 COP (tres meses) — financiamiento imputado por Imdesepal para la psicóloga institucional.
- **Capacitación (SENA / Cámara):** asumidas por aliados (sin costo directo para Imdesepal).

Observaciones financieras:

- El modelo mixto (recursos directos + aportes en especie de aliados) ha funcionado en la etapa inicial.
- No obstante, se requiere presupuesto operativo adicional para logística de jornadas, reproducción de materiales, transporte para brigadas de diagnóstico y ampliación de cupos formativos.

7. Riesgos principales y medidas de mitigación

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medida de mitigación
Baja cobertura residual del diagnóstico	Media	Media	Brigadas en horarios alternos; incentivos de participación; alianza con líderes de comerciantes.

Saturación del componente psicosocial	Media	Media	Convenios con universidades (prácticas), contratación temporal de psico-orientadores, talleres grupales masivos.
Falta de continuidad en formación por cupos limitados	Media	Alta	Planificar más cohortes, movilizar recursos de aliados y plan de atención modular en línea.
Débil rendición pública de resultados	Media	Media	Publicar tablero público y boletas de avance semestrales.
Dependencia de aportes en especie (riesgo de discontinuidad)	Media	Alta	Gestión de recursos externos, presentación de proyectos a convocatorias y compromisos contractuales con aliados.

8. Recomendaciones operativas y estratégicas (prioritarias para 2025)

1. **Escalar formación:** planificar apertura inmediata de cupos para Manipulación de Alimentos y Manejo Exitoso del Dinero según cronograma 2025.
2. **Fortalecer psicosocial:** establecer convenio con universidad local para prácticas (estudiantes supervisados) que permitan ampliar cobertura de talleres.
3. **Transparencia pública:** publicar informe ejecutivo 2024 en la web municipal y crear un tablero público con 6 indicadores clave (encuestas aplicadas, certificados entregados, jornadas psicosociales, % formalización, número de beneficiarios, presupuesto ejecutado).
4. **Plan de seguimiento y evaluación:** calendario trimestral, informes semestrales y evaluación intermedia en primer semestre de 2026.

9. Conclusiones generales

1. El Programa FIC tuvo un **arranque exitoso** en 2024: se sentaron las bases técnicas (diagnóstico), operativas (equipo y matriz MIPG) y de alianzas (SENA, Cámara).


2. Los avances alcanzados permiten proyectar una expansión con impacto real en la competitividad y formalización de comerciantes; sin embargo, **la ampliación de la atención psicosocial, la publicación transparente de resultados y la ampliación de cupos formativos** son prioridades inmediatas.
3. Con la formalización del Comité Técnico, la publicación del tablero público y la ejecución planificada del cronograma 2025, el FIC cuenta con condiciones favorables para consolidarse como política pública local sostenible y con impacto medible en el bienestar económico y social de Palmira.

Anexos

A. Matriz simplificada de seguimiento

Actividad principal, Periodo de ejecución, Responsables / Aliados, Fuente de verificación, indicador de cumplimiento, Estado de avance, Observaciones de Seguimiento, Cumplimiento.

Atentamente,


JAIME STEVEN CELORIO GONZÁLEZ
Director IMDESEPAL

	Nombres y apellidos	Firma	Fecha
Elaborado por:	Diana Marcela Pinto Ayazo	D.P	23/12/2024
Aprobado por:	Jaime Steven Celorio González	<i>sc</i>	23/12/2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			