

Informe Semestral de Enero–Junio 2025



Entidad:

IMDESEPAL

Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira
Periodo: Enero a Junio 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. MARCO INSTITUCIONAL:	3
3. METAS PROGRAMADAS – ENERO A JUNIO DE 2025	3
4. ACTIVIDADES EJECUTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS	4
4.1 MENTORÍA EN EL CENTRO COMERCIAL VILLA DE LAS PALMAS.....	4
4.2 Curso de Ventas de Productos:.....	6
4.3 Curso de Manipulación de Alimentos:	7
4.4 Curso de Manejo Exitoso del Dinero:	8
5. RESUMEN CUANTITATIVO DE RESULTADOS	11
6. EVIDENCIAS DOCUMENTALES Y FOTOGRÁFICAS	13
7. ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL	13
8. RECOMENDACIONES	13
9. CONCLUSIONES	14

1. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de los objetivos misionales del Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, y en el marco del Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes, se presenta el informe semestral correspondiente al periodo enero a junio de 2025.

El presente informe tiene como propósito presentar el acompañamiento institucional brindado a los comerciantes del Gran Centro Comercial Villa de las Palmas, el Parque Factoría y las Plazas de Mercado, a través de la ejecución de procesos de formación y actividades complementarias orientadas al fortalecimiento de sus actividades comerciales.

Asimismo, se detallan los cursos desarrollados, los resultados alcanzados y las evidencias que respaldan la ejecución del programa, en articulación con entidades aliadas como el SENA y la Cámara de Comercio de Palmira.

2. MARCO INSTITUCIONAL:

El Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes liderado por el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, orientado al fortalecimiento del tejido económico local mediante procesos de formación, capacitación y acompañamiento dirigidos a los comerciantes del municipio de Palmira, Valle del Cauca.

Su objetivo principal es fortalecer las competencias de los comerciantes para el desarrollo y sostenimiento de sus actividades económicas, contribuyendo al mejoramiento de su gestión comercial.

Para su desarrollo, el programa cuenta con la articulación de las siguientes entidades:

- **Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA:** Entidad formadora certificada que orientó y certificó los procesos de capacitación técnica mediante la modalidad de certificación por competencias laborales.
- **Cámara de Comercio de Palmira:** aliado institucional en el proceso de graduación y fortalecimiento comercial.
- **IMDESEPAL:** entidad líder y coordinadora del programa, responsable de la planificación, gestión, seguimiento y articulación de las acciones formativas, así como del acompañamiento integral a los comerciantes beneficiarios.

3. METAS PROGRAMADAS – ENERO A JUNIO DE 2025

Para el primer semestre del año 2025, el Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes estableció un conjunto de metas orientadas al fortalecimiento de las competencias y la actividad comercial de los comerciantes, en cumplimiento de los objetivos misionales del Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL

- Implementar un proceso de mentoría empresarial en el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas, en articulación con la Cámara de Comercio de Palmira, orientado al diagnóstico comercial, fortalecimiento organizacional y formulación de estrategias para la mejora de ventas, competitividad y ambiente empresarial de los usufructuarios/locatarios.
 - Desarrollar procesos de formación integral dirigidos a los comerciantes del Gran Centro Comercial Villa de las Palmas, el Parque Factoría y las Plazas de Mercado, promoviendo el fortalecimiento de sus actividades comerciales.
- *Fortalecer las competencias comerciales mediante la implementación del curso de Ventas de Productos, en articulación con el SENA, enfocado en mejorar las habilidades de atención al cliente, técnicas de venta y posicionamiento de productos.
- Promover la adopción de buenas prácticas en manipulación de alimentos en las Plazas de Mercado y el Parque Factoría, mediante procesos de certificación por competencias laborales que garanticen condiciones higiénico-sanitarias adecuadas.
 - Fortalecer la gestión financiera de los comerciantes a través del curso Manejo Exitoso del Dinero, orientado al desarrollo de habilidades en planificación, ahorro, manejo de deudas y toma de decisiones económicas.
 - Articular acciones con el SENA para la certificación formal de competencias laborales en atención al cliente, contribuyendo a la cualificación del servicio ofrecido por los comerciantes.
 - Consolidar el trabajo interinstitucional con el SENA y la Cámara de Comercio de Palmira, fortaleciendo alianzas estratégicas que permitan ampliar la cobertura y el impacto del programa.
 - Realizar una ceremonia de cierre y graduación en el Teatro Materón, como espacio de reconocimiento institucional al compromiso y culminación exitosa de los procesos formativos por parte de los comerciantes.

4. ACTIVIDADES EJECUTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

A continuación, se presentan las actividades ejecutadas durante el periodo enero–junio de 2025, con sus fichas técnicas y resultados obtenidos.

4.1 MENTORÍA EN EL CENTRO COMERCIAL VILLA DE LAS PALMAS

En el marco del Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes, se dio cumplimiento a la meta relacionada con la implementación de un proceso de mentoría empresarial en el Centro Comercial Villa de las Palmas, desarrollada durante los meses de mayo y junio de 2025, en articulación con la Cámara de Comercio de Palmira y ejecutada por la empresa YWNYKWA, informe de resultados con radicado DC 2531.

El proceso se estructuró en tres componentes: **diagnóstico, análisis participativo y formulación de estrategias**, logrando la identificación de problemáticas clave y oportunidades de mejora en los ámbitos comercial, organizacional y operativo.

Desde el componente cuantitativo, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Cobertura del diagnóstico a clientes/visitantes:**
Se aplicaron 15 encuestas, permitiendo caracterizar la percepción del servicio, precios, promociones, infraestructura y experiencia de compra.
- **Cobertura del diagnóstico a usufructuarios/locatarios:**
Se aplicaron 15 encuestas a comerciantes, correspondientes al **4% del total de 375 módulos comerciales**, constituyéndose en una muestra base para el análisis situacional.
- **Participación en espacios de validación y construcción colectiva:**
Se contó con la asistencia de **33 usufructuarios/locatarios** en la reunión presencial del 17 de mayo de 2025, fortaleciendo el componente participativo del proceso.
- **Identificación de problemáticas estratégicas:**
Se consolidaron hallazgos en al menos **5 líneas críticas de intervención:**
 1. Disminución de ventas y baja afluencia de clientes
 2. Debilidades en estrategias de promoción y publicidad
 3. Problemáticas de convivencia y competencia desleal
 4. Deficiencias en infraestructura (iluminación, ventilación, espacios)
 5. Limitaciones en medios de pago y experiencia del cliente
- **Formulación de recomendaciones estratégicas:**
Se estructuraron más de **20 acciones de mejora**, clasificadas en áreas administrativa, operativa, comercial y de gobernanza interna.

◆ INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Para la medición del cumplimiento de la meta, se establecen los siguientes indicadores:

1. Indicador de ejecución de la mentoría

$$\text{Ejecución de la mentoría} = \frac{\text{Procesos de mentoría ejecutados}}{\text{Procesos de mentoría programados}} \times 100$$

Resultado: 1/1 = **100% de cumplimiento**

2. Indicador de cobertura de diagnóstico a comerciantes

$$\text{Cobertura diagnóstico comerciantes} = \frac{15}{375} \times 100$$

Resultado: 4% de cobertura (Muestra)

3. Indicador de participación en espacios de socialización

$$\text{Participación} = \frac{33}{375} \times 100$$

Resultado: 8,8% de participación (Muestra)

4. Indicador de generación de insumos para toma de decisiones

$$\text{Insumos generados} = \frac{\text{Número de líneas estratégicas identificadas}}{\text{Líneas esperadas}} \times 100$$

Resultado: 5/5 = 100% de cumplimiento cualitativo

5. Indicador de formulación de acciones de mejora

$$\text{Acciones formuladas} = \frac{20}{20} \times 100$$

Resultado: 100% de cumplimiento

RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS

A partir de los hallazgos de la mentoría, se plantean las siguientes líneas estratégicas para fortalecer el Centro Comercial Villa de las Palmas:

1. Fortalecimiento comercial y posicionamiento

Diseñar un plan comercial que defina el cliente objetivo, fortalezca la propuesta de valor y promueva campañas periódicas que incrementen la afluencia y las ventas.

2. Marketing y visibilidad

Implementar una estrategia de promoción basada en redes sociales y canales digitales, reduciendo la dependencia del voz a voz y mejorando la difusión de ofertas y eventos.

3. Convivencia y organización interna

Fortalecer la cultura comercial mediante la aplicación del reglamento, formación en trabajo en equipo y creación de espacios de diálogo entre comerciantes y administración.

4. Infraestructura y experiencia del cliente

Priorizar mejoras en iluminación, ventilación, señalización y organización de espacios, con el fin de optimizar la experiencia de compra.

5. Medios de pago y formalización

Promover el uso de pagos electrónicos y procesos de educación financiera, facilitando transacciones y aumentando la competitividad.

6. Gestión basada en datos

Implementar herramientas básicas de seguimiento como registro de ventas, conteo de visitantes e indicadores comerciales para apoyar la toma de decisiones.

4.2 Curso de Ventas de Productos:

El curso de Ventas de Productos estuvo orientado al fortalecimiento de las habilidades comerciales de los comerciantes de la Plaza Central de Mercados. El proceso fue liderado por el SENA mediante la modalidad de certificación por competencias laborales (norma 260101047), a cargo de la evaluadora Claudia Patricia Varela Vidal. Se abordaron técnicas de asesoramiento al cliente, presentación de propuestas, manejo de objeciones, cierre de

ventas y seguimiento postventa.

Se desarrollaron sesiones teórico-prácticas que permitieron a los comerciantes aplicar directamente los conocimientos adquiridos en su actividad diaria, logrando una participación activa y comprometida de los beneficiarios durante todo el proceso formativo.



Acta:	311-05-01-003-2025
Entidad Aliada:	Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
Evaluadora:	Claudia Patricia Varela Vidal
Norma:	260101047
Fecha:	08 de mayo de 2025 3:30 p.m. – 4:30 p.m.
Grupo de Valor:	Comerciantes - Gran Centro Comercial Villa de las Palmas
Certificados:	35 comerciantes certificados por el SENA

4.3 Curso de Manipulación de Alimentos:

El curso de Manipulación de Alimentos estuvo dirigido a los comerciantes de la Plaza Central de Mercados, con el propósito de fortalecer las buenas prácticas en el manejo higiénico y sanitario de los alimentos. El proceso fue orientado y certificado por el SENA a cargo de la evaluadora Joselin Sánchez Londoño.

Los contenidos evaluados incluyeron: condiciones sanitarias y organización del área de trabajo, higiene personal y buenas prácticas (uso de uniforme, tapabocas, gorro, lavado de manos), y control de riesgos en la manipulación de alimentos (prevención de contaminación cruzada, manejo de temperaturas y disposición de residuos). Al finalizar, los 30 comerciantes recibieron su certificación formal por parte del SENA.



Acta:	311-05-01-002-2025
Entidad Aliada:	Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
Evaluadora:	Joselin Sánchez Londoño
Fecha:	10 de junio de 2025 4:00 p.m. – 4:30 p.m.
Grupo de Valor:	Comerciantes - Plazas de Mercados
Certificados:	30 comerciantes certificados por el SENA

4.4 Curso de Manejo Exitoso del Dinero:

El curso de Manejo Exitoso del Dinero fortaleció las competencias financieras y administrativas de los comerciantes del Gran Centro Comercial Villa de las Palmas. El curso estuvo a cargo por el profesor Fabián Grisales Vallejo en cuatro sesiones: Sesión 1 (21 mayo) – ahorra o nunca al manejo del dinero; Sesión 2 (28 mayo) – deudas buenas y préstamos; Sesión 3 (4 junio) – presupuesto personal y del negocio; Sesión 4 (11 junio) – finanzas digitales y plan de acción.

El proceso contó con 26 comerciantes del CCVP que participaron activamente en las sesiones, adquiriendo herramientas concretas para optimizar la gestión financiera de sus negocios. En cada sesión se dejaron ejercicios prácticos en cartilla para reforzar los conceptos aprendidos.



Acta:	311-05-01--001-2025
Entidad Aliada:	Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA / IMDESEPAL
Profesor:	Fabián Grisales Vallejo
Sesión 1:	21 de mayo de 2025 – Ahorro o nunca
Sesión 2:	28 de mayo de 2025 – Deudas buenas, generan más ingresos
Sesión 3:	04 de junio de 2025 – Presupuestar para prevenir y recuperarse
Sesión 4:	11 de junio de 2025 – Finanzas Digitales
Grupos de Valor:	Comerciantes-Gran Centro Comercial Villa de las Palmas
Certificados:	26 comerciantes del CCVP certificados

4.5 Ceremonia de Certificación – Teatro Materón (7 de julio de 2025):

Como actividad de cierre del Programa FIC en el primer semestre de 2025, se llevó a cabo la Ceremonia de Graduación por Competencias Laborales en el Teatro Materón de Palmira. Este evento histórico marcó la primera vez en la historia de IMDESEPAL en que se formalizaron las habilidades y conocimientos de los comerciantes a través de la valoración de evidencias de conocimiento, desempeño y producto, conforme a la línea estratégica "Gente Ejemplar".

Los profesores e instructores que acompañaron el proceso formativo y participaron en la ceremonia fueron: Claudia Patricia Varela Vidal (evaluadora competencias en ventas),

Joselin Sánchez Londoño (evaluadora competencias manipulación de alimentos) y Fabián Grisales Vallejo (profesor Manejo Exitoso del Dinero).

La ceremonia se desarrolló conforme al siguiente orden del día:

1. Entonación del Himno Nacional de Colombia y del Himno del municipio de Palmira.
2. Palabras de apertura del maestro de ceremonias e intervenciones de representantes de la Alcaldía Municipal, IMDESEPAL y el SENA.
3. Presentación de la Mesa Principal.
4. Video representativo del proceso formativo.
5. Lectura del primer diploma y proclamación de graduandos.
6. Entrega individual de certificados del SENA y la Cámara de Comercio de Palmira.
7. Cierre de la ceremonia y refrigerio.



Fecha y hora:	7 de julio de 2025 9:00 a.m.
Lugar:	Centro Cultural Guillermo Barney Materón (Teatro Materón), Palmira
Entidades:	IMDESEPAL – SENA – Cámara de Comercio de Palmira e Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira.
Instructores / Evaluadores:	Claudia Patricia Varela Vidal Joselin Sánchez Londoño Fabián Grisales Vallejo

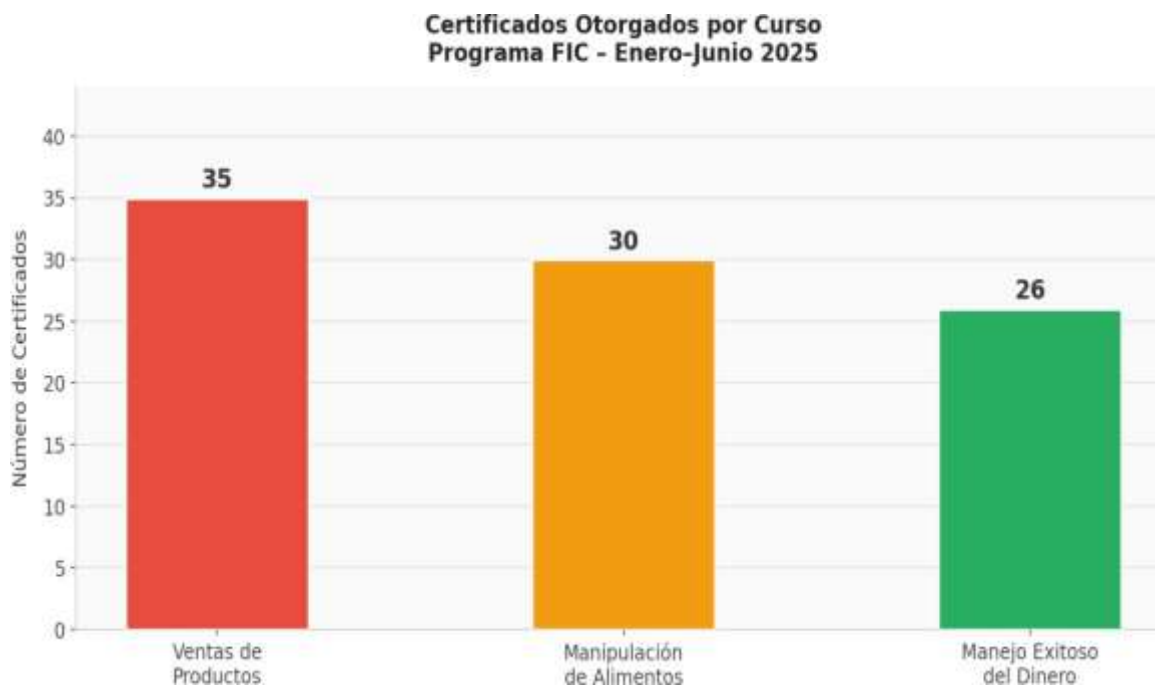
5. RESUMEN CUANTITATIVO DE RESULTADOS

El siguiente cuadro consolida los resultados de formación y certificación del periodo enero–junio 2025:

ACTIVIDAD / CURSO	ENTIDAD	CERTIFICADOS	PERÍODO
Ventas de Productos	SENA	35	Ene – Jun 2025
Manipulación de Alimentos	SENA	30	Ene – Jun 2025
Manejo Exitoso del Dinero	SENA / IMDESEPAL	26	Ene – Jun 2025
TOTAL GRADUADOS – CEREMONIA 7 JUL 2025	SENA / Cámara / IMDESEPAL	91	7 jul 2025

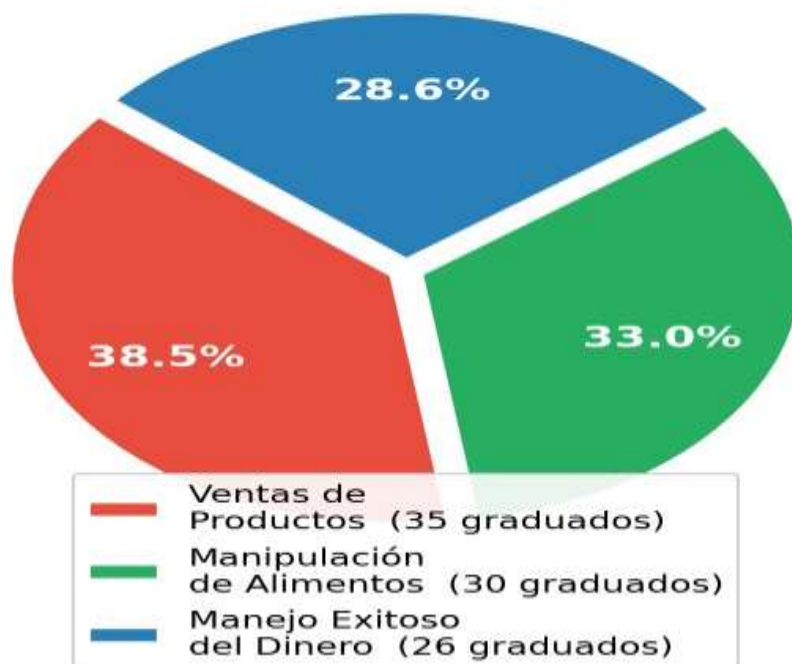
5.1 ANÁLISIS GRÁFICO DE RESULTADOS

Las siguientes gráficas ilustran los resultados cuantitativos del Programa FIC durante el primer semestre de 2025.

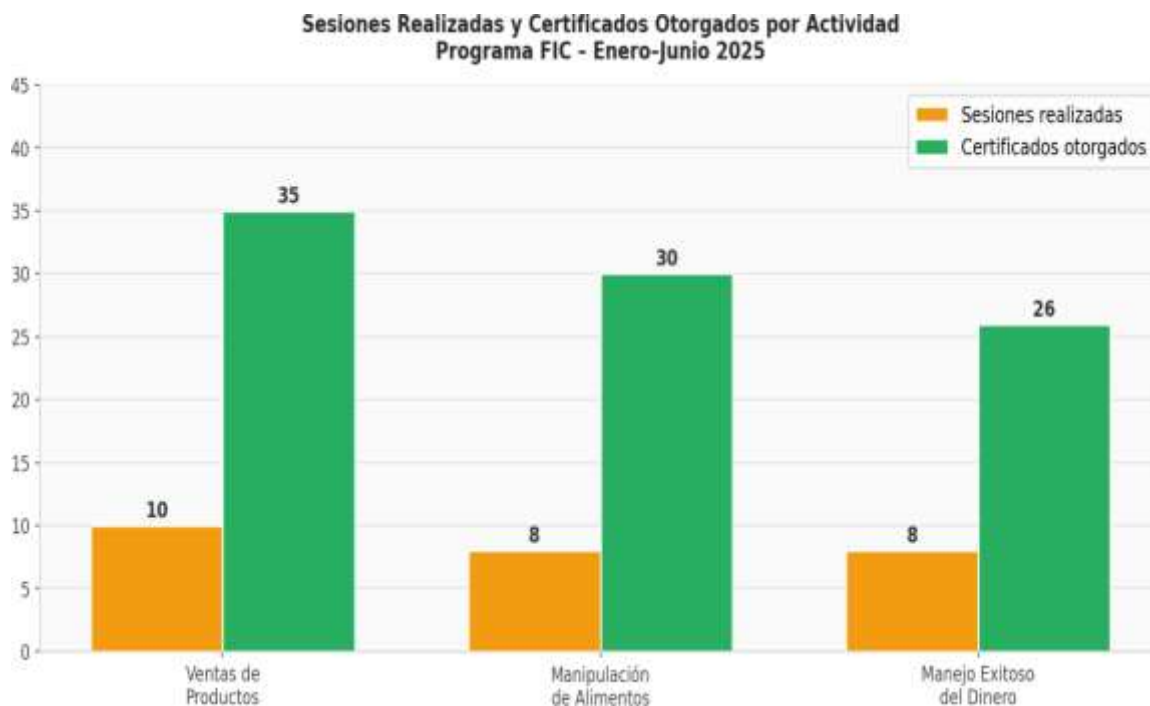


Gráfica 1. Certificados otorgados por curso – Programa FIC Enero–Junio 2025

**Distribución de los 91 Comerciantes Graduados
Programa FIC - Enero-Junio 2025**



Gráfica 2. Distribución porcentual de los 91 comerciantes graduados



Gráfica 3. Sesiones realizadas y certificados otorgados por actividad

6. EVIDENCIAS DOCUMENTALES Y FOTOGRÁFICAS

El desarrollo del Programa FIC durante el periodo enero–junio 2025 cuenta con el siguiente soporte documental:

- Informe Final Mentoría CCVP DC 2531 junto con los informes parciales.
- Acta de capacitación – Ventas de Productos.
- Acta de capacitación – Manipulación de Alimentos.
- Acta de capacitación – Manejo Exitoso del Dinero.
- Acta de gerencia – Ceremonia de Graduación Teatro Materón (7 de julio de 2025).
- Informe jornada de certificación – IMDESEPAL y Delicias al Paladar.
- Listados de asistencia y registro de graduandos por programa.
- Registros fotográficos de las sesiones de formación y de la Ceremonia de Graduación.

7. ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

IMDESEPAL realizó acompañamiento permanente garantizando el cumplimiento de las metas y la adecuada articulación con las entidades aliadas:

ENTIDAD ALIADA	ROL Y APORTE AL PROGRAMA
SENA	Entidad formadora certificada. Orientó y certificó los cursos de Ventas de Productos, Manipulación de Alimentos y Manejo Exitoso del Dinero, así como la certificación en Atención al Cliente.
Cámara de Comercio de Palmira	Aliado institucional en el proceso de mentoría, graduación y fortalecimiento del tejido comercial palmireño.

8. RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer la implementación, cobertura e impacto del Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes, y en coherencia con los hallazgos del proceso de mentoría desarrollado en el Centro Comercial Villa de las Palmas, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Consolidar los procesos de formación integral mediante la incorporación de nuevas temáticas pertinentes, especialmente en áreas como estrategias de ventas, marketing digital, servicio al cliente, convivencia comercial y trabajo en equipo, en respuesta a las necesidades identificadas durante la mentoría.
- Ampliar la cobertura del programa, garantizando el acceso a los procesos de capacitación para los grupos de valor del Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, fortaleciendo mecanismos de convocatoria y apropiación que permitan una mayor participación de los comerciantes.
- Fortalecer la articulación interinstitucional entre el Instituto Municipal para el Desarrollo

Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y la Cámara de Comercio de Palmira, integrando procesos de formación, certificación y mentoría empresarial como una estrategia complementaria para el desarrollo comercial.

- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones formativas y de acompañamiento, incorporando indicadores relacionados con ventas, afluencia de clientes, satisfacción y fortalecimiento organizacional.
- Promover la vinculación de nuevos aliados estratégicos que aporten al fortalecimiento comercial, la transformación digital y la innovación en los espacios administrados por IMDESEPAL.
- Diseñar y aplicar instrumentos de evaluación de satisfacción e impacto al cierre de cada proceso formativo y de mentoría, como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua del programa.
- Incorporar estrategias derivadas de la mentoría orientadas al mejoramiento de la experiencia del cliente, tales como optimización de infraestructura (iluminación, ventilación, organización de espacios), fortalecimiento de la promoción comercial y adopción de medios de pago electrónicos.
- Fortalecer la cultura organizacional y la convivencia entre los comerciantes, mediante la socialización y aplicación del reglamento, así como la implementación de espacios de diálogo y construcción colectiva que promuevan la competitividad sana.

9. CONCLUSIONES

El primer semestre de 2025 representó una etapa de consolidación del Programa FIC – Formación Integral para Comerciantes, liderado por el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, evidenciada en la ejecución efectiva de procesos de formación y acompañamiento orientados al fortalecimiento de las capacidades de los comerciantes.

Durante el periodo evaluado, se desarrollaron tres procesos de formación certificada: Ventas de Productos, Manipulación de Alimentos y Manejo Exitoso del Dinero, en articulación con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, beneficiando a un total de 91 comerciantes, lo que permitió fortalecer sus competencias técnicas, comerciales y financieras.

De manera complementaria, la implementación del proceso de mentoría empresarial en el Centro Comercial Villa de las Palmas, en articulación con la Cámara de Comercio de Palmira, constituyó un insumo estratégico para la toma de decisiones, al permitir la identificación de problemáticas clave relacionadas con la dinámica comercial, la convivencia entre comerciantes, la infraestructura y la experiencia del cliente.

Este ejercicio permitió establecer una línea base diagnóstica y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del desempeño comercial, la organización interna y la competitividad del centro comercial, consolidando así un enfoque integral que articula formación, acompañamiento y planificación estratégica.

La realización de la Ceremonia de Graduación por Competencias Laborales, llevada a cabo el 7 de julio de 2025 en el Teatro Materón de Palmira, constituyó un hito institucional que permitió reconocer formalmente los aprendizajes adquiridos por los participantes y evidenciar los resultados del trabajo articulado entre el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y la Cámara de Comercio de Palmira.

En este sentido, el Programa FIC se consolida como una estrategia institucional efectiva para el fortalecimiento del tejido económico local, al integrar procesos de formación, certificación y mentoría empresarial, contribuyendo al mejoramiento de las competencias, la productividad y la sostenibilidad de las unidades productivas de los comerciantes, en coherencia con los lineamientos de desarrollo económico del municipio de Palmira.