


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 1 de 33 /

CONTRATO NÚMERO: 1.310-19.13-1046 **FECHA:** 14/01/2026

CONTRATANTE: Departamento del Valle del Cauca.

DEPENDENCIA: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, COMPETITIVIDAD Y FOMENTO DEL EMPLEO

CONTRATISTA: VICTORIA EUGENIA TINOCO ZAPATA

VALOR: TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$30.000.000)

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: 5500006845 **DE FECHA:**06/01/2026

REGISTRO PRESUPUESTAL: 5600100118 **DE FECHA:** 15/01/2026

FUENTE DE FINANCIACIÓN: LIBRE DESTINACIÓN


PLAZO: 30 de Junio de 2026

SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR: MARIA CLEMENCIA BALLESTEROS ECHEVERRY

OBJETO: PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO CONTADOR(A) PUBLICO(A) EN LA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO, COMPETITIVIDAD Y FOMENTO DEL EMPLEO DEL PROYECTO DENOMINADO FORTALECIMIENTO DE LAS UNIDADES ECONOMICAS DEL VALLE DEL CAUCA

Los suscritos MARIA CLEMENCIA BALLESTEROS ECHEVERRY identificado con cédula de ciudadanía número 30.324.121, actuando como SUPERVISOR o INTERVENTOR, VICTORIA EUGENIA TINOCO ZAPATA portador de la cédula de ciudadanía 34.541.042, obrando como CONTRATISTA, nos reunimos en las instalaciones de LA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO, COMPETITIVIDAD Y FOMENTO DEL EMPLEO con el objetivo de suscribir el acta final de cumplimiento de ejecución del contrato.


Que en cumplimiento del objeto contractual se establecieron las obligaciones a cargo del Contratista los cuales se determinaron en:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 2 de 33

1. Apoyar la coordinación y fortalecimiento del Observatorio de Emprendimiento, incluyendo la formulación y seguimiento de indicadores, el análisis de información y la elaboración de los documentos técnicos requeridos para su funcionamiento. 2. Apoyar la gestión integral de calidad bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, realizando seguimiento al desempeño del Centro de Desarrollo Empresarial – CDEI Cali y proponiendo acciones de mejora, así como la actualización y rectificación de la ruta de asistencia técnica bajo estándares ICONTEC. 3. Elaborar informes técnicos y analíticos sobre resultados de encuestas de satisfacción e impacto, e identificar alertas tempranas que contribuyan a la transparencia y a la prevención de la corrupción en los procesos de asistencia técnica, convocatorias y administración de fondos. 4. Representar a la Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento del Empleo, cuando sea requerido, en eventos, comités regional Emprendimiento, reuniones y espacios locales relacionados con emprendimiento y desarrollo empresarial. 5. Participar en el desarrollo de estudios de investigación relacionados con el emprendimiento y el desarrollo económico, especialmente en el marco del programa Centros de Desarrollo Empresarial e innovación. 6. Participar activamente en actividades de fortalecimiento institucional, tales como capacitaciones, talleres, reuniones, jornadas de trabajo y demás espacios convocados por la Secretaría o por otras dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca. 7. Asistir y participar en mesas de trabajo, comisiones e instancias de coordinación en las que sea designado por el supervisor del contrato o autoridad competente, elaborando y presentando los informes que le sean solicitados. 8. Cumplir con las demás actividades afines al objeto contractual que le sean asignadas por el supervisor del contrato o jefe inmediato, necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales. 9. Apoyar la difusión de los contenidos de las redes sociales oficiales de la Secretaría de Desarrollo Económico cada vez que se realice una publicación, en las plataformas Instagram, Facebook, X y YouTube, realizando por cada publicación acciones de interacción tales como dar “me gusta” y comentar y/o compartir los contenidos en sus redes sociales personales, con el fin de fortalecer el alcance y el engagement institucional.

Que, de conformidad con lo anterior, el **CONTRATISTA** cumplió totalmente con todas las obligaciones del contrato, así:

1. Apoyar la coordinación y fortalecimiento del Observatorio de Emprendimiento, incluyendo la formulación y seguimiento de indicadores, el análisis de información y la elaboración de los documentos técnicos requeridos para su funcionamiento.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 3 de 33

Meta Producto

Documentos técnicos, indicadores, análisis, informes y herramientas de seguimiento elaboradas para el fortalecimiento y consolidación del Observatorio de Emprendimiento.

Meta Resultado

Fortalecer la gestión de información estratégica para la toma de decisiones institucionales mediante el desarrollo de herramientas técnicas, indicadores y procesos de análisis que contribuyan a la consolidación del Observatorio de Emprendimiento.


Resumen de actividades enero – junio

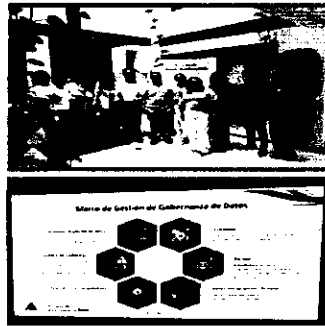
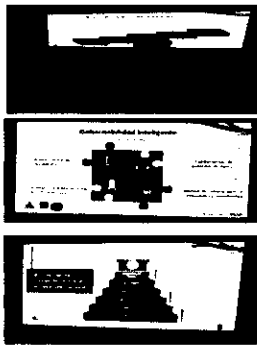
La contratista:

- ✓ participó en la formulación y seguimiento de indicadores institucionales asociados al proceso M2-P2.
- ✓ realizó análisis estadísticos y seguimiento a los resultados del servicio de asistencia técnica, apoyó la consolidación del Observatorio de Emprendimiento como instrumento estratégico de análisis sectorial.
- ✓ participó en mesas técnicas con la ESAP relacionadas con gobernanza de datos,

Grafica No. 1 Diagnostico sobre gobernanza de datos

Categoría	Subcategoría	Indicador	Resultado	Impacto	Medio	Indicador	Medio	Acción	Resultado
Marco Institucional del Gobierno de Datos	Propiedad y acceso institucional según reglas de datos	2	Alcance parcial y no homogéneo	Definición institucional no unificada	Procesos de datos de datos	Bajo entendimiento entre misión, procesos y resultados	Alta	Adaptar el modelo institucional de propiedad y acceso	Documento aprobado con datos, responsables y procesos unificados
	Definiciones técnicas y legales	1	Lenguaje común inexistente	Definición incompleta y no unificada	Interpretaciones diferentes sobre conceptos clave	Definición por parte de diferentes actores	Critica	Construir glosario mínimo institucional	Glosario unificado, público y usado en las acciones
	Mecanismo operativo	2	Muchos normativos sin regulación normativa completa	Protección normativa parcial	Inexistencia por desconocimiento de	Definición en base a la realidad actual y futura	Alta	Crear un manual normativo para la definición y uso de datos	Manual normativo aprobado y utilizado en acciones
	Principios técnicos aplicados	2	Principios con aplicación desigual	Principios no aplicados en todos los casos	Criterios diferentes sobre calidad, seguridad y tiempo	Bajo conocimiento en documentos sobre datos	Alta	Formular principios rectores y acciones a priorizar	Documento de principios y misión de la entidad
Principios y marco legal	Marco legal	1	Criterios no técnicos para datos, políticas y leyes	Marco legal no unificado	Seriosos, pero no unificados o desconocimiento de	Exposición jurídica y regulación de datos	Critica	Crear documentos técnicos y legales de datos	Formulario de evaluación de datos y registro de acciones
	Normativa de gobierno de datos	1.8	Autonomía de gobierno de datos	Protección en función de la autonomía	Definición no unificada	Fragmentación en documentos	Alta	Formular el sistema de gobierno de datos	Autos administrativos, agendas, actas y documentos
	Instrumentos técnicos	1.8	Condiciones técnicas no completas	Definición no unificada	Definición no unificada	Bajo conocimiento de la realidad	Alta	Definir reglas técnicas de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
	Políticas y equipos	1.8	Responsables no definidos	Responsables no definidos	Responsables no definidos	Bajo conocimiento de la realidad	Critica	Definir reglas técnicas de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
Estrategia de gobernanza y seguridad	Estadística y recolección de datos	1.8	Plan de recolección de datos	Plan de recolección de datos	Plan de recolección de datos	Plan de recolección de datos	Critica	Definir procedimientos de recolección de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Modelo operativo	1.8	Modelo operativo no definido	Modelo operativo no definido	Modelo operativo no definido	Modelo operativo no definido	Critica	Definir modelo operativo	Documento de modelo con roles, datos y responsabilidades
	Políticas y procedimientos de gobierno de datos	1.8	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
	Definición del sistema de gobierno de datos	1.8	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
Modelo conceptual y marco operativo del gobierno de datos	Políticas y procedimientos de gobierno de datos	1.8	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
	Definición del sistema de gobierno de datos	1.8	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
	Políticas y procedimientos de gobierno de datos	1.8	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Políticas y procedimientos no definidos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
	Definición del sistema de gobierno de datos	1.8	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Definición del sistema de gobierno de datos	Alta	Definir políticas y procedimientos de gobierno de datos	Manual de funciones, responsabilidades y reportes técnicos
Políticas y procedimientos	Estándares y normas técnicas	1.8	Estándares y normas técnicas no definidos	Estándares y normas técnicas no definidos	Estándares y normas técnicas no definidos	Estándares y normas técnicas no definidos	Critica	Definir estándares y normas técnicas	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Procedimientos de seguridad de datos	1.8	Procedimientos de seguridad de datos no definidos	Procedimientos de seguridad de datos no definidos	Procedimientos de seguridad de datos no definidos	Procedimientos de seguridad de datos no definidos	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Control de cumplimiento	1.8	Control de cumplimiento no definido	Control de cumplimiento no definido	Control de cumplimiento no definido	Control de cumplimiento no definido	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Investigación de datos y tecnologías de datos	2	Investigación de datos y tecnologías de datos no definidos	Investigación de datos y tecnologías de datos no definidos	Investigación de datos y tecnologías de datos no definidos	Investigación de datos y tecnologías de datos no definidos	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
Ciclo de vida del dato/información	Ciclo de vida del dato/información	1.8	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Ciclo de vida del dato/información	1.8	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Ciclo de vida del dato/información	1.8	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Ciclo de vida del dato/información	1.8	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Ciclo de vida del dato/información no definido	Alta	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
Gestión de datos y información	Gestión de datos y información	1.8	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Critica	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Gestión de datos y información	1.8	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Critica	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Gestión de datos y información	1.8	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Critica	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones
	Gestión de datos y información	1.8	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Gestión de datos y información no definida	Critica	Definir procedimientos de seguridad de datos	Procedimientos, registro de acciones y acciones

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18	
		Versión: 02	
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019	
		Página 4 de 33	



Presentacion del
informe
diagnostico de
GOBERNANZA DE
DATOS
Diplomado en la
ESAP

Resultado final del ejercicio DIPLOMADO GOBERNANZA DE DATOS, con la ESAP donde se dio a conocer el diagnostico de como la secretaria Desarrollo Económico, Competitividad y fomento del Empleo a través de los lineamientos de la institución tiene como herramienta para la formación de un proyecto de recepción, validación, registro, visualización y uso de datos de sus iniciativas operacionales y de gestión.

- ✓ presentó informes técnicos de indicadores ante nivel directivo.

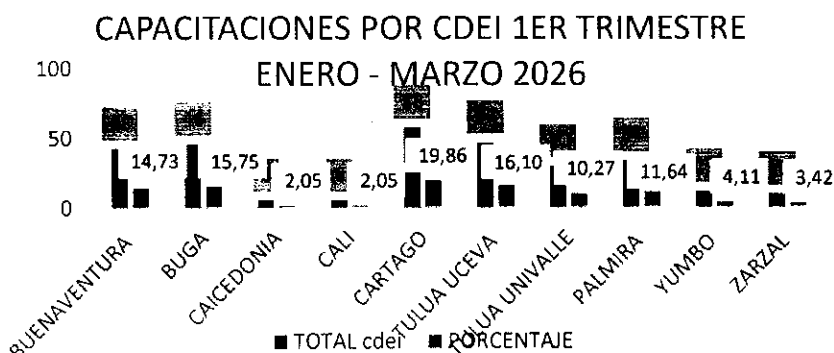
4. CONTENIDO DEL INFORME


Análisis de los indicadores correspondientes al servicio certificado Asistencia Técnica:

4.1. FT-M2-P2-02 CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

a. Se evidencia que todos los CDEI realizaron capacitaciones durante el periodo analizado, manteniendo una ejecución acorde a la programación de cada ruta de atención, con variaciones propias de la dinámica territorial.

Grafica No. 1 Capacitaciones por CDEI



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 5 de 33

El análisis de la distribución de las capacitaciones por Centro de Desarrollo Empresarial e Innovación (CDEI) evidencia una participación diferenciada entre los territorios, acorde con la dinámica operativa y la demanda de los servicios.

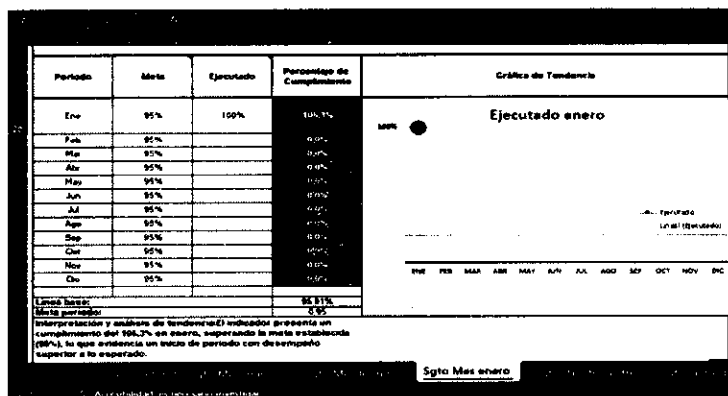
Se destaca el CDEI de **Cartago**, con el mayor número de capacitaciones (58), representando el **19,86%** del total mensual, seguido por **Tuluá UCEVA** (16,10%), **Buga** (15,75%) y **Buenaventura** (14,73%), los cuales concentran la mayor ejecución del servicio.

Por su parte, centros como **Palmira** (11,64%) y **Tuluá Univalle** (10,27%) presentan una participación intermedia, mientras que **Yumbo** (4,11%), **Zarzal** (3,42%), **Cali** (2,05%) y **Calcedonia** (2,05%) registran menores niveles de ejecución.

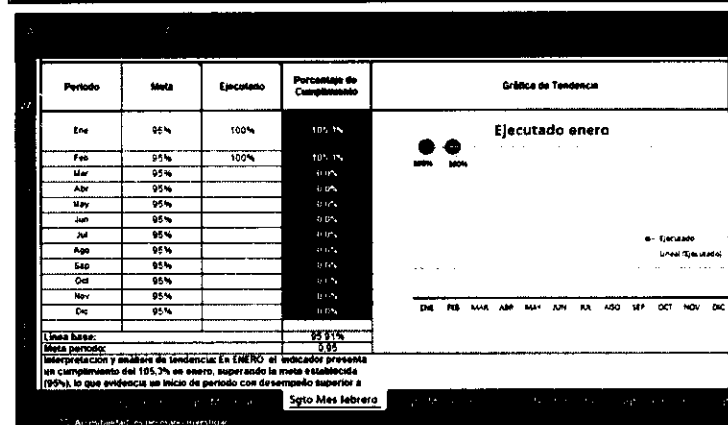
En conjunto, estos resultados evidencian una **distribución territorial no homogénea**, la cual responde a las particularidades de cada región, tales como la demanda de emprendedores, la capacidad operativa de los centros y la implementación de las rutas de atención.

Analisis mensual

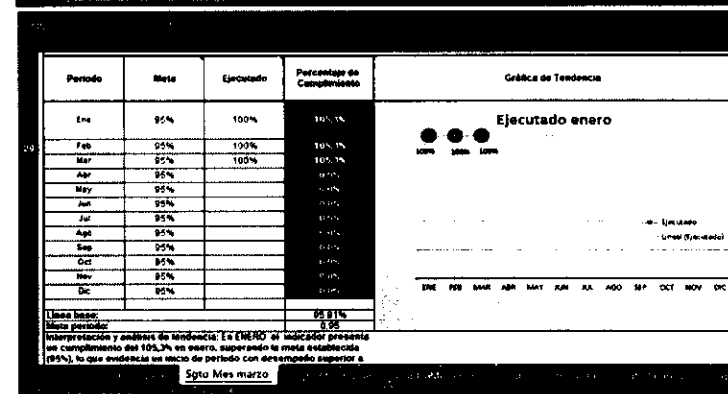
Enero




febrero



Marzo

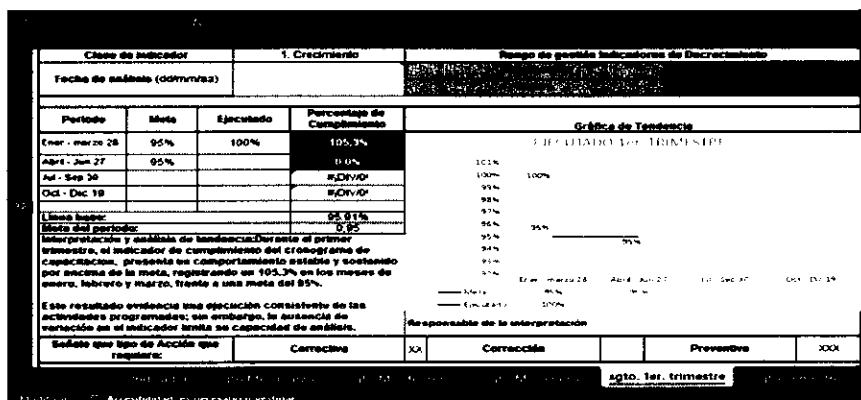


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 6 de 33

Se recomienda modificar la periodicidad de medición del indicador, pasando de un seguimiento mensual a trimestral, debido a que la medición mensual presenta limitaciones para identificar variaciones significativas en el desempeño del proceso.

El comportamiento observado evidencia que, en periodos cortos, (mes a mes) el indicador tiende a mantenerse constante, lo que dificulta la identificación de desviaciones, tendencias y oportunidades de mejora. En este sentido, una medición trimestral permitirá consolidar la información, generar análisis comparativos más robustos y fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

C. Analisis trimestral

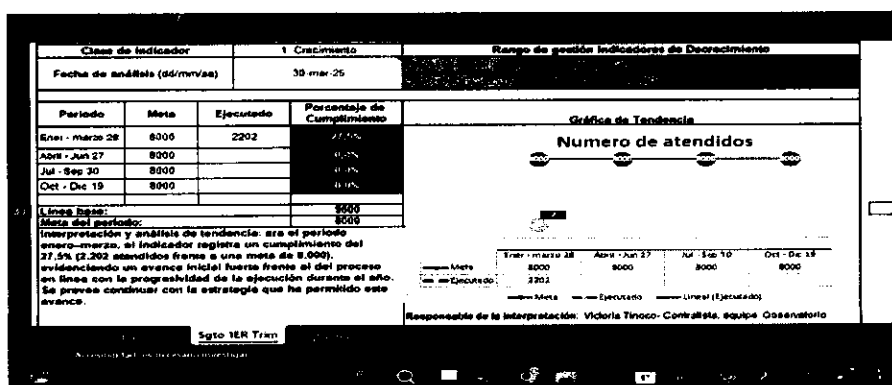



Se observa que el indicador de cumplimiento del cronograma mantiene un comportamiento constante del 105,3% durante el primer trimestre, superando la meta establecida. No obstante, esta estabilidad evidencia una baja sensibilidad del indicador para reflejar variaciones en la ejecución operativa, por lo cual se recomienda su ajuste hacia un enfoque que incorpore variables de oportunidad, calidad y desviación, permitiendo una medición más precisa del desempeño del proceso.

Se deberá presentar en mesa técnica con el equipo de calidad la solicitud de ajuste en la periodicidad de medición del indicador, sustentada en el análisis técnico correspondiente. De igual manera, se hace necesario revisar y fortalecer el formato utilizado para el registro y evidencia de las capacitaciones realizadas en cada CDEI, así como la fórmula de cálculo asociada, dado que actualmente se evidencia que el registro corresponde únicamente a valores ejecutados sin un comparativo frente a una meta o denominador de actividades proyectadas, lo cual limita la capacidad de análisis del indicador.

Adicionalmente, se recomienda revisar y estandarizar las fechas de registro de la información, garantizando que el cierre de cada periodo mensual se realice oportunamente conforme a los lineamientos institucionales, de manera que la información reportada sea consistente y pueda ser utilizada como insumo confiable para los informes oficiales, incluyendo los reportes asociados al PIB y demás instrumentos de seguimiento.

4.2. FT-M2-P2-03 NUMERO DE EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS ATENDIDOS



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 7 de 33

Durante el primer trimestre del periodo evaluado, el indicador de número de emprendedores y/o empresarios atendidos presenta un avance del 27,6%, con un total de 2.205 beneficiarios atendidos frente a una meta trimestral de 8.000.

Este comportamiento refleja un nivel de ejecución acorde con la dinámica inicial del proceso, considerando que la prestación del servicio de asistencia técnica se desarrolla de manera progresiva a lo largo del año. No obstante, el resultado evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias operativas y de seguimiento en los próximos periodos, con el fin de garantizar el cumplimiento de la meta establecida.

Asimismo, se resalta que este indicador es de carácter acumulativo, cuyo cumplimiento dependerá de la aceleración operativa en los siguientes trimestres.

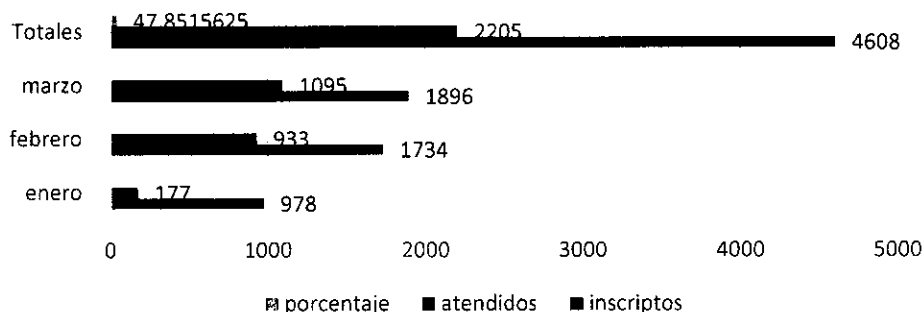
A, Lectura de la gráfica

La gráfica de tendencia confirma un crecimiento progresivo y sostenido del número de atendidos a lo largo del trimestre



Gráfica No. 2 Relación inscriptos vs. Atendidos

RELACION ENTRE INSCRIPTOS Y ATENDIDOS




Elaboración propia

• Análisis del comportamiento mensual – Relación inscriptos vs. atendidos

Durante el periodo analizado se evidencia un crecimiento progresivo en la gestión de atención a emprendedores y empresarios, acompañado de una mejora significativa en la cobertura mensual.

Enero: Se registran 978 inscriptos, de los cuales fueron atendidos 177, lo que representa un nivel de atención del 18,1% y un 81,9% de no atendidos. Este comportamiento corresponde a un mes de arranque operativo, con baja capacidad de respuesta frente a la demanda.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 8 de 33

Febrero: Se observa un incremento en la gestión, con 1.734 inscritos y 933 atendidos, alcanzando un 53,8% de cobertura y reduciendo el porcentaje de no atendidos a 46,2%. Esto evidencia una mejora en la activación de los servicios.

Marzo: Se consolida la tendencia positiva con 1.896 inscritos y 1.095 atendidos, logrando un 57,7% de atención y un 42,3% de no atendidos, mostrando mayor eficiencia en la operación.

Total, acumulado:

En el trimestre se registran 4.608 inscritos y 2.205 atendidos, alcanzando un cumplimiento del 47,85%, lo que implica que el 52,15% de los inscritos no han sido atendidos.

Lectura técnica del comportamiento

Se evidencia una curva de mejora operativa, pasando de una baja cobertura en enero a niveles superiores al 50% en febrero y marzo.

A pesar del avance, más de la mitad de los inscritos (52,15%) no han recibido atención, lo cual representa un riesgo en la efectividad de la ruta de atención (FT-M2-P2-06).

El volumen creciente de inscritos frente a la capacidad de atención sugiere la necesidad de ajustar la planeación operativa, la asignación de recursos y la programación de servicios.

- lectura estratégica

El indicador se ubica en estado preventivo (amarillo), dado que, hay mejora sostenida en la atención.

Pero persiste una brecha significativa de demanda no cubierta (>50%).

Recomendación técnica


Implementar una estrategia de choque para el siguiente trimestre, enfocada en:

Priorización de inscritos pendientes.

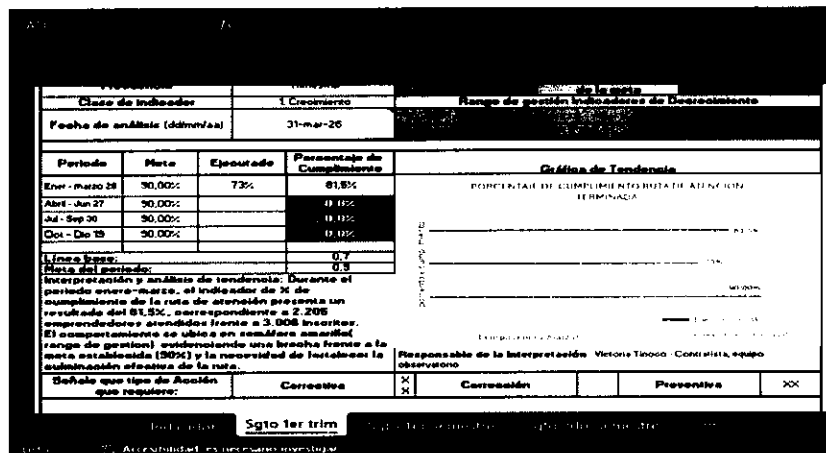
Incremento de capacidad operativa en CDEI.

Seguimiento semanal de conversión (Inscrito → atendido).

Ajuste en la programación de servicios según demanda real.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 9 de 33

4.3. FT-M2-P2-06 CUMPLIMIENTO RUTA DE ATENCION



Para el primer trimestre, el indicador de cumplimiento de la ruta de atención alcanza un 81,5%, resultado de la atención de 2.205 emprendedores sobre un total de 3.006 inscritos.

Este desempeño, clasificado en nivel medio (semáforo amarillo), evidencia que, si bien existe una capacidad importante de atención inicial, persisten brechas en la finalización efectiva de la ruta, lo cual impacta directamente la trazabilidad del proceso y la medición del impacto real del programa.

El resultado sugiere que un porcentaje significativo de emprendedores no culmina la ruta completa, lo cual puede estar asociado a factores como deserción, falta de seguimiento, o debilidades en la articulación de los servicios ofrecidos.

• Lectura estratégica

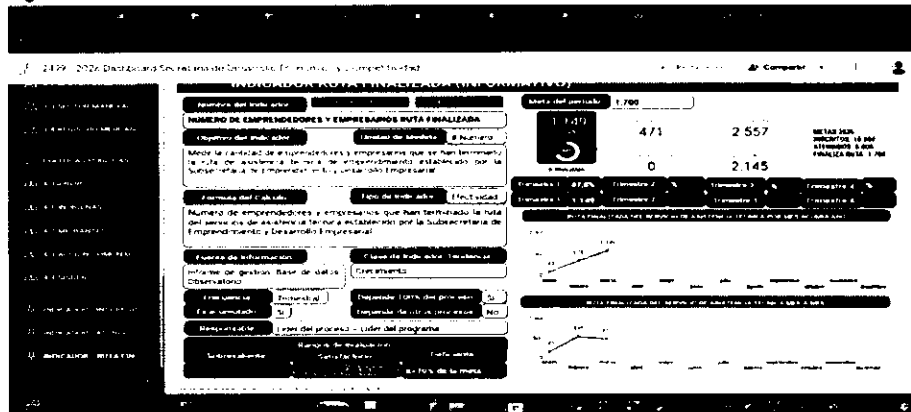
El problema NO es cobertura (se inscriben muchos)


El problema es retención y cierre de la ruta

Riesgo: impacto institucional no demostrable

El reto institucional no está en captar emprendedores, sino en lograr que culminen la ruta, garantizando así impacto real y medible del programa.

a. Seguimiento Mensual



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 10 de 33

Análisis mensual – Ruta finalizada (acumulado y mes a mes)

El indicador presenta un comportamiento creciente durante el primer trimestre, evidenciando consolidación progresiva en la finalización de la ruta de asistencia técnica.

Enero: Se registran aproximadamente 140 rutas finalizadas.

Corresponde a un inicio operativo, con baja ejecución asociada a procesos de arranque, ajustes metodológicos y activación de los servicios en territorio.

Febrero: Se evidencia un crecimiento significativo con cerca de 538 rutas finalizadas en el mes.

Representa el mayor incremento mensual del trimestre, indicando estabilización operativa y mayor capacidad de atención efectiva.

Se fortalece la conversión de usuarios en la ruta

Marzo: Se alcanza un valor de 471 rutas finalizadas en el mes, manteniendo un nivel alto de ejecución.

Aunque presenta una leve disminución frente a febrero, se sostiene la capacidad instalada, lo que indica continuidad en la gestión.

Comportamiento acumulado

El acumulado asciende a 1.149 rutas finalizadas, equivalente al 67,6% de la meta trimestral (1.700).

La tendencia refleja un crecimiento sostenido, con una curva positiva desde enero hasta marzo.

Lectura técnica del comportamiento

Se evidencia una curva de maduración del servicio, donde:

Enero = fase de arranque

Febrero = expansión operativa


Marzo = estabilización del proceso

El indicador muestra un nivel de cumplimiento alto (67,6%), cercano al rango satisfactorio, pero aún en zona de alerta preventiva (<70%).

La disminución leve en marzo frente a febrero puede asociarse a:

Capacidad operativa limitada frente a la demanda acumulada.

Tiempos de maduración de los procesos de asistencia técnica.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 11 de 33

Recomendación técnica

Implementar estrategias para incrementar la tasa de cierre de rutas en el siguiente trimestre.

Fortalecer el seguimiento a usuarios en etapas finales.

Optimizar tiempos entre fases (ideación, fortalecimiento, financiación).

Alinear la capacidad operativa con el volumen de usuarios en proceso.

A continuación, se presentan tres (3) indicadores que tienen cumplimiento semestral y/o anual.

4.4. FT-M2-P2-04 EMPLEOS CREADOS O SOSTENIDOS



Desde el mes de febrero se trabajó en conjunto con las tres subsecretarías y se aprobó unificar el Indicador con todas las iniciativas que pueden aportar a este.

Al momento se espera la gestión del equipo de calidad, frente a la aprobación del mismo en mesa técnica de MIPG para implementación y lograr avanzar a la presentación del primer informe semestral del mismo.

✓ Acción Correctiva

Corrección:

Reubicación del indicador, ajustando su formulación, línea base y metas de acuerdo con los objetivos de política pública de trabajo decente y empleo.

Preventiva:


Fortalecer el proceso de diseño y asignación de indicadores, asegurando la alineación entre objetivos, productos, resultados esperados y capacidades reales de cada iniciativa.

4.5. FT-M2-P2-05 RECURSOS EJECUTADOS

El indicador de recursos ejecutados mide el porcentaje de ejecución presupuestal del proyecto en un periodo determinado.

Su seguimiento es semestral, dado que la consolidación financiera depende de los cierres contables y ajustes realizados por el área financiera, lo cual garantiza mayor precisión en la información reportada.



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 12 de 33

1.6 FT-M2-P2-10 EFECTIVIDAD DE LA ASISTENCIA TÉCNICA EN PLAN DE NEGOCIOS

FÓRMULA DE CÁLCULO	PEATPN= (NEEATPHGF/NEEATPN)*100 PEATPN: Porcentaje de Efectividad de la Asistencia Técnica en Plan de Negocios NEEATPHGF: Numero de emprendedores y empresarios que recibieron Asistencia técnica en plan de negocios, se inscribieron a algún fondo ValleINN y además, ganaron algún Fondo NEEATPN: No. Emprendedores y empresarios que recibieron Asistencia Técnica en su Plan de Negocios	Medir la efectividad de la Asistencia Técnica en Plan de Negocios de los emprendedores y empresarios que se inscribieron a algún fondo ValleINN.
	FUENTE DE INFORMACIÓN Formato de medición, Base de Inscritos a los Fondos ValleINN, Base de ganadores de los Fondos ValleINN - Observatorio ValleINN	
Objetivo del Indicador		

Dado la formulación en la construcción de la hoja de vida, se requiere reevaluar en mesa técnica el ajuste a los cambios estructurales del programa CENTROS DE DESARROLLO EMPRESARIAL E INNOVACION – CDEI.


Justificación para la revisión, modificación y/o eliminación del indicador

Se identifica la necesidad de revisar y ajustar la pertinencia del indicador **FT-M2-P2-10**, debido a inconsistencias estructurales entre su formulación, fórmula de cálculo y el alcance real del servicio de Asistencia Técnica, especialmente durante la vigencia 2026.

De acuerdo con la fórmula del indicador, su medición requiere información asociada a múltiples variables externas al servicio de asistencia técnica, tales como:

- Emprendedores inscritos,
- Emprendedores que culminan la ruta,
- Participación en fondos y/o convocatorias internas o externas (revisar en formato de medición, seguimiento en ruta)
- Emprendedores ganadores del fondo que participan o no
- Beneficiarios que reciben asesorías en planes de negocio.

Estas variables configuran una **cadena de resultados que trasciende el control, la gestión y la responsabilidad directa del servicio de Asistencia Técnica**, ya que dependen de procesos de convocatoria, selección, financiación y ejecución de programas distintos, con reglas operativas y fuentes de financiación propias, no directamente del servicio certificado.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 13 de 33

Esta situación genera una **imposibilidad de medición real**, afecta la trazabilidad de la información y conduce a resultados que **no reflejan el desempeño efectivo del proceso**, sino una desalineación entre el indicador y la estructura programática vigente.


Por lo anterior, se concluye que el indicador **no cumple con los criterios de pertinencia, atribuibilidad y coherencia**, necesarios para una medición adecuada de la efectividad del servicio de Asistencia Técnica. En este contexto, se hace necesario:

- **Modificar el indicador**, ajustando su objetivo y fórmula para que mida resultados directamente atribuibles al servicio (capacidades fortalecidas, plan formulado, mejoras en gestión empresarial), o
- **Eliminar el indicador**, en caso de que su propósito continúe dependiendo de programas externos como VALLEINN+, los cuales no hacen parte del alcance funcional ni misional del servicio.

La revisión propuesta permitirá fortalecer el sistema de indicadores, garantizar mediciones confiables y asegurar la alineación entre objetivos, resultados y responsabilidades institucionales.

5.1. RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORA (INTEGRADO)

N.º	Acción de mejora	Responsable	Tiempo
1	Ajustar la periodicidad del indicador FT-M2-P2-02 de mensual a trimestral, sustentando técnicamente su baja sensibilidad en mesa de calidad	Líder del proceso / Equipo de Calidad (MIPG)	Abril 2026
2	Revisar y rediseñar el formato de registro de capacitaciones, incorporando meta proyectada (denominador) para análisis comparativo real	Líder del proceso / Observatorio / Calidad	Mayo 2026
3	Estandarizar fechas de cierre y registro de información mensual para garantizar consistencia en reportes institucionales	Líder del proceso / coordinación CDEI	Permanente (inicio inmediato)
4	Implementar estrategia de choque para reducir la brecha entre inscritos y atendidos (>50%) mediante priorización de demanda pendiente	Subsecretaría / Líder del programa / coordinación CDEI	Trimestre II – 2026
5	Implementar seguimiento semanal a la conversión inscritos → atendidos, con alertas tempranas- formato medición	Observatorio de Emprendimiento /	Permanente
6	Fortalecer estrategias de retención para garantizar la finalización de la ruta de atención (FT-M2-P2-06) – revisar aportes visita CDEI	Líder del programa / coordinación CDEI	Trimestre II – 2026
7	Revisar y ajustar o eliminar el indicador FT-M2-P2-10 por falta de atribuibilidad y coherencia metodológica	Subsecretaría / Calidad (MIPG)	Trimestre II – 2026
8	Gestionar la alineación del indicador FT-M2-P2-04 (empleo) con las políticas	Subsecretarías / Calidad	Trimestre II – 2026

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 14 de 33

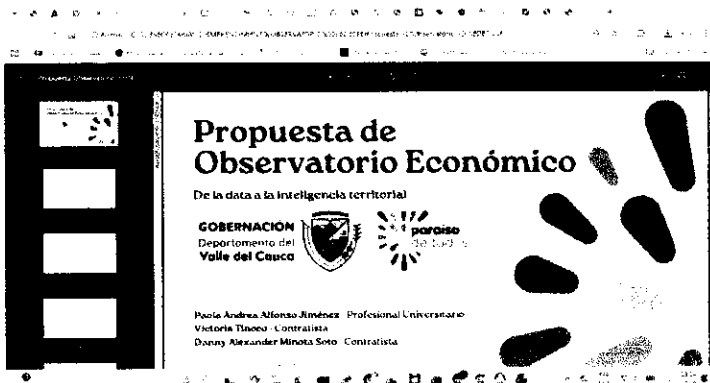
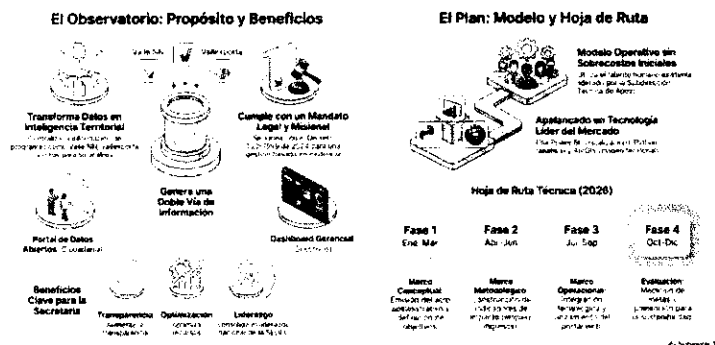
Lectura estratégica del plan (para tu informe)


Este plan de mejora se orienta a tres frentes clave:

- **Precisión técnica de indicadores** (calidad, fórmula, periodicidad)
 - **Eficiencia operativa del servicio** (capacidad, programación, seguimiento)
 - **Impacto real del proceso** (cierre de ruta y atención efectiva)
- ✓ Sugirió junto al equipo de Calidad subdirección técnica a la alta dirección una propuesta para ampliar el desarrollo del OBSERVATORIO DE LA SECRETARÍA DESARROLLO EMPRESARIAL, COMPETITIVIDAD Y FOMENTO DEL EMPLEO, frente a la iniciativa que se viene desarrollando desde el año 2024. Realizando reuniones con el equipo formulador de la propuesta para socializar y construir el proyecto junto a una ordenanza que permita su continuidad y la obtención de recursos para la ejecución en lo que resta del periodo 2026-2027.

Presentación

Observatorio de Desarrollo Económico: De Datos a Decisiones



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 16 de 33

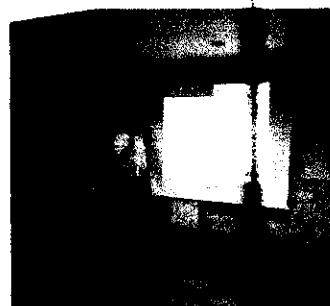
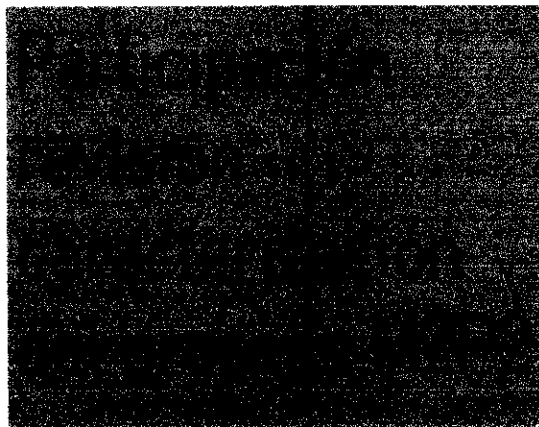
Meta Resultado


Fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de los servicios prestados por la Secretaría.

Resumen de actividades enero – junio

La contratista:

- ✓ participó en la actualización documental del proceso M2-P2,
- ✓ revisión de indicadores,
- ✓ visitas técnicas con calidad y MIPG para análisis de procedimiento certificado, revisión de la ruta de asistencia técnica en los CDEI
- ✓ Realizo reuniones con la subsecretaria y el equipo regional para el fortalecimiento del proceso operativo de los CDEI de acuerdo con el Manual de este.
- ✓ Participó en actualización de formatos conforme a los lineamientos de MIPG
- ✓ Participó en reuniones para análisis de articulación entre procesos institucionales relacionados con calidad y desempeño institucional. El caso PROCESO M5P1



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 17 de 33

Reunion equipo
 Calidad y
 observatorio
 Tema : analisis
 HV INDICADORES
 periodo 2026-2027




Visita técnica
 CDEI CALI –
 CALIDAD
 GESTION
 DOCUMENTAL Y
 OBSERVATORIO



REUNION CON EQUIPO MIPG OAT- PROCESO M



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 18 de 33

Concepto de Supervisión

La contratista cumplió satisfactoriamente las actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo al mejoramiento continuo de procesos, procedimientos e indicadores institucionales.

3. Elaborar informes técnicos y analíticos sobre resultados de encuestas de satisfacción e impacto, e identificar alertas tempranas que contribuyan a la transparencia y a la prevención de la corrupción en los procesos de asistencia técnica, convocatorias y administración de fondos.

Meta Producto

Informes técnicos, análisis estadísticos y reportes de seguimiento elaborados.

Meta Resultado

Generar información confiable para fortalecer la transparencia, la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.


Resumen de actividades enero – junio

La contratista:

- ✓ realizó seguimiento permanente a las encuestas de satisfacción, impacto y riesgo de corrupción,
- ✓ consolidó bases de datos de usuarios atendidos,
- ✓ efectuó seguimiento telefónico a beneficiarios de la ruta de asistencia técnica,

Seguimiento encuestas telefónicas – Impacto Ruta Terminada y riesgo de corrupción



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 19 de 33

✓ generó insumos para informes institucionales y planes de mejora.

CONTENIDO DEL INFORME

4.1. Ficha técnica de la base analizada

Variable	Resultado
Total, de registros revisados	333
Emprendedores contactados	205 (61.6%)
Emprendedores no contactados	128 (38.4%)
Periodo de registros en la base	25/03/2026 al 17/04/2026
Registros con horario atípico (<8:00 o >18:00)	15 (4.5%)
Registros con autorización de tratamiento de datos	200 de 205 (97.6%)

Observación metodológica: se identifican 5 registros de usuarios contactados que figuran sin autorización de tratamiento de datos. Se recomienda validar si estos registros deben excluirse, anonimizarse o conservarse únicamente como evidencia operativa, conforme a los lineamientos de protección de datos personales.


4.2. Componente de contestabilidad

Resultado	Cantidad	% sobre total
Contactado	205	61.6%
No contactado	128	38.4%

Análisis: la tasa de contractibilidad del 61,6% permite contar con una base útil para evaluar percepción e impacto; sin embargo, el 38,4% no contactado representa una limitación para verificar integralmente la experiencia de todos los beneficiarios reportados.

Razones de no contacto:

Razón	Cantidad	% sobre no contactados
NO CONTESTA	99	77.3%
NUMERO ERRADO	15	11.7%
CONTESTO y no es la persona solicitada	5	3.9%
SE REUSA A RESPONDER ENCUESTA	5	3.9%
NO SE ENCUENTRA EN EL MOMENTO	4	3.1%

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 20 de 33

4.3. Caracterización por CDEI

CDEI	Registros contactados	%
BUENAVENTURA	100	48.8%
PALMIRA	41	20.0%
CALI	25	12.2%
CARTAGO	20	9.8%
CAICEDONIA	8	3.9%
TULUA UCEVA	7	3.4%
ZARZAL	4	2.0%

Análisis: Buenaventura concentra el mayor número de encuestas efectivas, seguido por Palmira, Cali y Cartago. Esta distribución debe considerarse al interpretar los resultados agregados, dado que los CDEI con mayor volumen de respuestas tienen mayor peso en la lectura general.


4.4. Componente de recordación del programa y asignación de gestor

Variable	Sí	No	Lectura
Recuerda el programa CDEI	202 (98.5%)	3 (1.5%)	Alta recordación institucional.
Le asignaron gestor	155 (75.6%)	50 (24.4%)	Alerta operativa: 1 de cada 4 usuarios no identifica asignación de gestor.

Análisis: la recordación del programa es muy alta; no obstante, la asignación de gestor presenta una brecha relevante, pues 50 usuarios contactados indicaron que no se les asignó gestor. Esta variable es crítica para la trazabilidad de la ruta de atención y para evidenciar acompañamiento efectivo.

4.5. Evaluación de la capacitación y/o asesoría

Calificación	Cantidad	% sobre contactados
1 - Deficiente	6	2.9%
2 - Regular	1	0.5%
3 - Buena	25	12.2%
4 - Muy buena	23	11.2%
5 - Excelente	150	73.2%

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 21 de 33

Análisis: la calificación promedio fue de 4.51/5. El 73,2% calificó el servicio como Excelente y el 84,4% lo calificó entre Muy bueno y Excelente. Esto evidencia una percepción favorable del servicio recibido.

Oportunidad de mejora: aunque la satisfacción es alta, existen 32 registros con calificación entre 1 y 3, que deben revisarse para identificar causas asociadas a metodología, continuidad del acompañamiento, espacios u horarios.

4.6. Componente de cumplimiento de ruta de atención

Variable	Cantidad	% sobre contactados
Terminó la ruta de atención	139	67.8%
No terminó la ruta de atención	66	32.2%

Análisis: el 67,8% de los contactados manifiesta haber terminado la ruta de atención, mientras que el 32,2% indica no haberla culminado. Esto constituye una alerta preventiva para el proceso, porque la efectividad del servicio no depende únicamente de la inscripción o de una capacitación inicial, sino del cierre real de la ruta.

Razones reportadas para no culminar la ruta:


Razón	Cantidad
NO ME VOLVIERON A LLAMAR	60
NO TUVE TIEMPO	4
ME RETIRE VOLUNTARIAMENTE	2

Lectura institucional: la razón predominante "no me volvieron a llamar" evidencia una oportunidad de mejora en el seguimiento posterior, agendamiento, continuidad del gestor y trazabilidad de contactos.

4.7. Componente de impacto económico

Variable	Sí	No	Base válida	Lectura
Aumentó ventas o ingresos	88 (63.3%)	51 (36.7%)	139	Impacto positivo percibido en ventas.
Generó nuevos empleos	20 (14.4%)	119 (85.6%)	139	Impacto menor en empleo, requiere seguimiento.

Análisis: entre quienes terminaron la ruta y respondieron variables de impacto, 88 usuarios reportan aumento de ventas o ingresos. En generación de empleo, 20 usuarios reportan nuevos empleos; 17 registros indican haber generado un empleo y 1 registro reporta más de 3 empleos. Esto muestra que el servicio puede estar generando efectos positivos en ventas, pero el impacto en empleo requiere mayor maduración o medición posterior.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 22 de 33

4.8. Componente de formalización empresarial: Cámara de Comercio y RUT

Variable	Cantidad	% sobre base válida
Se registró en Cámara de Comercio después del servicio	4	2.9%
No se registró en Cámara de Comercio	131	94.2%
Ya estaba registrado	4	2.9%
Registros con RUT informado en la base	10	4.9% sobre contactados

Análisis: el registro nuevo en Cámara de Comercio es bajo frente a la base válida. Este resultado permite concluir que la ruta de atención no necesariamente está logrando conversión efectiva hacia formalización, o que el instrumento debe precisar mejor si se trata de registro nuevo, actualización, renovación o condición previa de formalidad.

Recomendación de calidad de datos: no se deben incluir en el informe números de RUT ni datos personales; únicamente debe reportarse la cantidad de registros con información diligenciada, por protección de datos.

4.9. Participación en convocatorias de capital semilla

Variable	Cantidad	% sobre base válida
Participó en convocatoria de capital semilla	103	74.1%
No participó	36	25.9%


Análisis: la participación en convocatorias de capital semilla es alta entre quienes terminaron la ruta, lo cual indica articulación entre asistencia técnica y acceso a oportunidades de fortalecimiento. Sin embargo, se recomienda diferenciar en futuras mediciones si la convocatoria corresponde al mismo programa, a ValleINN +, u otra fuente de financiación.

4.10. Componente de riesgo de corrupción: pagos por el servicio

Variable	Resultado
Usuarios que reportan haber pagado por el servicio	0 (0.0%)
Usuarios que reportan no haber pagado por el servicio	139 (100.0%)
Registros con costo o nombre de receptor de dinero	0 registros diligenciados

Análisis: no se evidencian pagos reportados por los usuarios encuestados. Este resultado es favorable desde la perspectiva de prevención del riesgo de corrupción, dado que no hay registros que indiquen cobros por un servicio que debe prestarse de manera gratuita.

No obstante, se recomienda mantener esta variable como control permanente, incluir una advertencia explícita de gratuidad en la atención y activar revisión inmediata si en futuras mediciones aparece una respuesta afirmativa relacionada con pagos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 23 de 33

4.11. Análisis de aspectos a mejorar

Aspecto mencionado	Cantidad
NINGUNA O NADA	181
HORARIOS	10
ESPACIOS	6
METODOLOGIA	5
GESTOR	2
TEMAS	1

Análisis: la mayoría de los usuarios manifestó no requerir cambios. Las oportunidades de mejora se concentran en horarios, espacios, metodología, gestor y temas. Estas observaciones permiten fortalecer la programación de servicios, la disponibilidad de espacios y la metodología aplicada por los CDEI.


4.12. Seguimiento por CDEI

CDEI	No.	Gestor %	Terminó ruta %	Calificación	Ventas %	Empleo %	Cámara %	Pago %
BUENAVENTURA	100	50.0	44.0	4.6	27.3	20.5	4.5	0.0
PALMIRA	41	100.0	97.6	4.0	82.5	12.5	0.0	0.0
CALI	25	100.0	76.0	4.9	63.2	15.8	5.3	0.0
CARTAGO	20	100.0	95.0	5.0	94.7	10.5	5.3	0.0
CAICEDONIA	8	100.0	87.5	5.0	57.1	14.3	0.0	0.0
TULUA UCEVA	7	100.0	100.0	3.1	85.7	0.0	0.0	0.0
ZARZAL	4	100.0	75.0	3.2	100.0	0.0	0.0	0.0

Lectura territorial: se observan diferencias relevantes entre CDEI. Buenaventura concentra el mayor número de respuestas, pero presenta menor porcentaje de asignación de gestor y terminación de ruta frente a otros centros. Palmira, Cartago y Tuluá UCEVA muestran mayores niveles de cierre de ruta, aunque se recomienda revisar la calidad de la muestra en centros con pocos registros.

5. CONCLUSIONES

- La encuestas telefónicas permite validar la experiencia posterior de los usuarios y complementor la medición de satisfacción con variables de trazabilidad, impacto y control.
- La contactabilidad fue del 61.6%, lo que permite análisis útil, pero el 38.4% no contactado limita la verificación total de la ruta.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 24 de 33

- El 67.8% de los contactados reporta haber terminado la ruta; sin embargo, el 32.2% que no la culminó representa una alerta preventiva para el seguimiento del servicio.
- El impacto percibido en ventas es favorable (63.3% entre la base válida), mientras que la generación de empleo es menor (14.4%), lo que exige seguimiento posterior.
- La formalización en Cámara de Comercio presenta bajo resultado, por lo cual debe fortalecerse el acompañamiento específico hacia registro, renovación o actualización empresarial.
- No se evidencian pagos reportados por los usuarios, lo cual es favorable para la prevención del riesgo de corrupción; aun así, la variable debe mantenerse como control permanente.
- Se identifican oportunidades de mejora en calidad de datos, especialmente en autorización de tratamiento de datos, horarios atípicos de registro y trazabilidad de usuarios no contactados.


6. RECOMENDACIONES Y PLAN DE MEJORA

Recomendaciones estratégicas:

- Fortalecer el seguimiento posterior a la inscripción para garantizar continuidad y cierre de la ruta.
- Estandarizar el protocolo de llamada, incluyendo autorización de datos, gratuidad del servicio y validación de identidad.
- Crear alertas para usuarios que manifiestan no haber sido llamados nuevamente o no identificar gestor asignado.
- Mejorar la medición de impacto diferenciando ventas, empleo, formalización y participación en convocatorias.
- Mantener el control de riesgo de corrupción mediante pregunta obligatoria sobre pagos y reporte inmediato de respuestas afirmativas.
- Depurar y proteger datos sensibles como RUT, teléfonos y nombres, evitando su exposición en informes de análisis.

Plan de mejora propuesto:

Acción de mejora	Responsable	Tiempo
Depurar registros sin autorización de tratamiento de datos y definir criterio de exclusión o anonimización.	Observatorio / Calidad / Responsable del instrumento	Inmediato
Estandarizar el protocolo de encuesta telefónica: autorización de datos, confirmación de identidad, gratuidad del servicio y cierre de llamada.	Subsecretaría / Observatorio /	Mayo 2026
Implementar seguimiento a usuarios que no terminaron la ruta, priorizando el motivo "no me volvieron a llamar".	Coordinadores CDEI / Gestores	Trimestre II 2026
Cruzar la base de encuesta con registros operativos de ruta para validar si el usuario terminó efectivamente el proceso.	Observatorio / Equipo técnico CDEI	Trimestre II 2026
Fortalecer el componente de formalización empresarial y acompañamiento a Cámara de Comercio.	/ Subsecretaría	Trimestre II 2026
Mantener la pregunta de pagos como control de riesgo de corrupción y activar revisión inmediata ante cualquier respuesta afirmativa.	Subsecretaría / Control Interno / Calidad	Permanente

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 25 de 33


Revisar registros en horarios atípicos para garantizar oportunidad y trazabilidad del diligenciamiento.	Observatorio /	Mensual
---	----------------	---------

Plan de mejora encuestas telefónicas

Acción de mejora	Área responsable	Responsable (persona/rol)	Inicio	Fin	Enfoque
Incrementar la cobertura de aplicación de encuestas en Palmira, Tuluá y Zarzal (meta: +30% respuestas vs. trimestre anterior).	Subsecretaría de Emprendimiento / Equipo de Asistencia Técnica	Líder de Centros CDEI y enlaces territoriales	2026-02-01	2026-03-31	Cobertura de medición
Estandarizar protocolo de cierre de servicio (objetivo, materiales, ruta de seguimiento) y socializarlo con gestores.	Equipo de Calidad del proceso / Coordinación Asistencia Técnica	Coordinador(a) del servicio- Observatorio Operación CDEI	2026-02-01	2026-02-28	Calidad de la experiencia
Fortalecer respuesta oportuna: metas de tiempos de atención y canal único de radicación/seguimiento.	Coordinación Asistencia Técnica / Gestores	Gestores y soporte administrativo	2026-02-15	2026-04-15	Oportunidad de atención
Revisión de acceso y ambiente: checklist de capacitaciones y condiciones del punto físico (cuando aplique) y plan de ajustes.	Coordinación CDEI / Soporte TIC / Logística	Responsable TIC / Responsable sede	2026-02-15	2026-04-30	Accesibilidad y ambiente
Seguimiento trimestral: Informes de análisis de satisfacción (resultados, hallazgos, decisiones, evidencias).	Subsecretaría de Emprendimiento Observatorio/ MIPG-Calidad	Líder del proceso y equipo de apoyo	2026-03-01	2026-06-30	Mejora continua

Concepto de Supervisión

Se evidenció cumplimiento de la obligación mediante la consolidación y análisis de información relevante para la medición de la satisfacción ciudadana, la transparencia institucional y el fortalecimiento de la gestión del servicio.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 26 de 33

4. Representar a la Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento del Empleo, cuando sea requerido, en eventos, comités regional Emprendimiento , reuniones y espacios locales relacionados con emprendimiento y desarrollo empresarial.

Meta Producto

Participación institucional en eventos, reuniones y espacios de articulación.

Meta Resultado

Garantizar presencia institucional en escenarios relacionados con emprendimiento y desarrollo económico.

Resumen de actividades enero – junio

- ✓ La contratista participó en reuniones, comités y espacios institucionales relacionados con emprendimiento, desarrollo empresarial, primera infancia, articulación territorial y fortalecimiento de programas institucionales cuando fue requerida por la supervisión.

Concepto de Supervisión

Se evidenció participación y adecuada representación institucional en los espacios asignados durante el periodo evaluado.


5. Participar en el desarrollo de estudios de investigación relacionados con el emprendimiento y el desarrollo económico, especialmente en el marco del programa Centros de Desarrollo Empresarial e innovación

Meta Producto

Participación institucional en eventos, reuniones y espacios de articulación.

Meta Resultado

Garantizar presencia institucional en escenarios relacionados con emprendimiento y desarrollo económico.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 27 de 33

Resumen de actividades enero – junio

La contratista:

- ✓ participó en reuniones, comités y espacios institucionales relacionados con emprendimiento, desarrollo empresarial, primera infancia, articulación territorial y fortalecimiento de programas institucionales cuando fue requerida por la supervisión.

Concepto de Supervisión

Se evidenció participación y adecuada representación institucional en los espacios asignados durante el periodo evaluado.

6. Participar activamente en actividades de fortalecimiento institucional, tales como capacitaciones, talleres, reuniones, jornadas de trabajo y demás espacios convocados por la Secretaría o por otras dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.

Meta Producto

Participación en capacitaciones, reuniones, talleres y jornadas institucionales.

Meta Resultado


Fortalecer la cultura organizacional y los procesos institucionales.

Resumen de actividades enero – junio

- ✓ La contratista participó en actividades de cultura organizacional, integridad, bienestar institucional, seguridad y salud en el trabajo, capacitaciones y jornadas convocadas por la Gobernación del Valle del Cauca y la Secretaría.

Concepto de Supervisión

Se verificó participación permanente en las actividades institucionales programadas, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional y apropiación de los lineamientos institucionales.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 28 de 33

Cultura
organizacional



7. Asistir y participar en mesas de trabajo, comisiones e instancias de coordinación en las que sea designado por el supervisor del contrato o autoridad competente, elaborando y presentando los informes que le sean solicitados.

Meta Producto

Participación en mesas técnicas, comités e instancias de coordinación.

Meta Resultado


Fortalecer la articulación institucional y el mejoramiento continuo de los procesos.

Resumen de actividades enero – junio

- ✓ La contratista participó en mesas técnicas de calidad, MIPG, Planeación, Gobernanza de Datos, actualización documental, revisión de indicadores, fortalecimiento del servicio certificado de asistencia técnica y articulación de procesos institucionales.

Concepto de Supervisión

Se evidenció participación y generación de aportes técnicos en los diferentes espacios de coordinación y mejoramiento institucional.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 29 de 33

8. Cumplir con las demás actividades afines al objeto contractual que le sean asignadas por el supervisor del contrato o jefe inmediato, necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Meta Producto

Apoyo técnico y administrativo brindado a la Subsecretaría.

Meta Resultado

Contribuir al cumplimiento de metas institucionales y de gestión.

Resumen de actividades enero – junio

- ✓ La contratista apoyó la revisión de matrices de seguimiento, acuerdos gerenciales, consolidación de evidencias, seguimiento a compromisos institucionales y demás actividades requeridas por la supervisión para el cumplimiento de los objetivos de la Subsecretaría.

Concepto de Supervisión

Se evidenció disposición permanente y cumplimiento oportuno de las actividades complementarias requeridas para el fortalecimiento de la gestión institucional.

9. Apoyar la difusión de los contenidos de las redes sociales oficiales de la Secretaría de Desarrollo Económico cada vez que se realice una publicación, en las plataformas Instagram, Facebook, X y YouTube, realizando por cada publicación acciones de interacción tales como dar “me gusta” y comentar y/o compartir los contenidos en sus redes sociales personales, con el fin de fortalecer el alcance y el engagement institucional.


Meta Producto

Fortalecimiento de la difusión institucional y promoción de programas y servicios.

Meta Resultado

Incrementar el alcance y visibilidad de la oferta institucional.

Resumen de actividades enero – junio

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 30 de 33


- ✓ La contratista apoyó la promoción de convocatorias, eventos, capacitaciones, programas de fortalecimiento empresarial y demás iniciativas lideradas por la Secretaría, contribuyendo a la difusión y posicionamiento de la oferta institucional.


Posteamos en @eva_mujer emprendedora la presencia de la gobernadora en las iniciativas de la secretaria de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento del Empleo



SOCIALIZACION
INICIATIVAS
SUBSECRETARIA
EMPREDIMIENTO
Y DESARROLLO
EMPRESARIAL




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 31 de 33


SOCIALIZACION INICIATIVAS DE LA SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO, COMPETITIVIDAD Y FOMENTO DEL EMPLEO



Visualización de las iniciativas de la SEDECVALLE

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 32 de 33

Concepto de Supervisión

Se verificó el cumplimiento de las acciones de apoyo a la difusión institucional, contribuyendo al fortalecimiento del alcance y visibilidad de las estrategias lideradas por la Secretaría.

CONCEPTO GENERAL DE SUPERVISIÓN SEMESTRAL


Con fundamento en los informes de actividades presentados entre enero y junio de 2026 y las evidencias verificadas por la supervisión, se concluye que la contratista cumplió de manera satisfactoria las obligaciones establecidas en el Contrato No. 1.310-19.13-1046-2026, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100% durante el periodo evaluado. Las actividades desarrolladas contribuyeron al fortalecimiento del Observatorio de Emprendimiento, el Sistema Integrado de Gestión, la medición de satisfacción e impacto, la articulación institucional y el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Secretaría de Desarrollo Económico, Competitividad y Fomento del Empleo.

Que el balance de ejecución física es el siguiente:

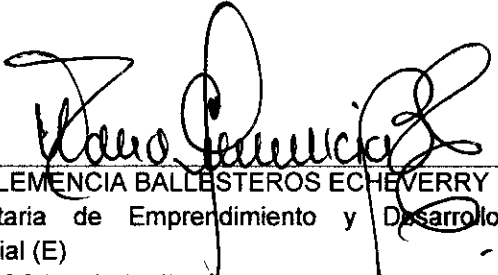

Valor total del Contrato:	\$ 30.000.000
Valor ejecutado	\$ 30.000.000
Valor no ejecutado:	\$0
Porcentaje de Ejecución:	100%

Que el balance de ejecución financiero es el siguiente:

Valor total del Contrato:	\$ 30.000.000
Anticipo:	\$0
Amortización anticipo:	\$0
Pago anticipado:	\$0
Pagos parciales	\$25.000.000
Interés moratorio:	\$0
Total pagado:	\$25.000.000
Saldo a favor de El Contratista:	\$5.000.000
Saldo a favor de El Departamento:	\$0

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 33 de 33

En consecuencia, las partes, una vez leída y aprobada la presente acta, se suscribe en la ciudad de Cali, a los 9 días del mes de Junio de 2026. Con la firma de la presente el contratista se obliga a cargarla en la Plataforma del SECOP II (Si corresponde).

 MARIA CLEMENCIA BALLESTEROS ECHEVERRY Subsecretaria de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial (E) SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR	 VICTORIA EUGENIA TINOCO ZAPATA CONTRATISTA
---	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Blanca Cecilia Leyton, Zulima Guzmán, José Antonio Crisancho Martínez, Angela Garcia, Katherine Santamaria Sánchez Cargo: Profesional Especializado, Profesional Universitario, Contratistas Firma: Fecha: 03/04/2019	Nombre: Diana Lorena Vanegas Cajiao / Juan Gabriel Rojas Girón Cargo: Directora Jurídica / Subdirector de Contratación Firma: Fecha: 03/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 002 Fecha: 17/06/2019

3

3