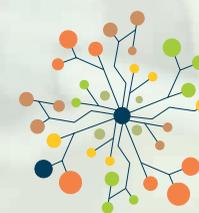


Boletín Observando
La Innovación
Social
desde la CTel

Programa Acompañamiento a
Micronegocios



MINUTO
DE DIOS



PCIS
PARQUE CIENTÍFICO DE
INNOVACIÓN SOCIAL
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Introducción

El Programa “Acompañamiento a Micronegocios MD” busca apoyar la reactivación productiva y comercial de micronegocios informales en las principales ciudades de Colombia, con o sin establecimiento, afectados por la situación generada por la pandemia del COVID-19.

Este proyecto inicia con una **búsqueda activa** de propietarios para incluir a las personas más vulnerables. Cada propietario tiene un facilitador que realiza un **acompañamiento personalizado**, educativo y frecuente durante cada semestre. Los facilitadores son estudiantes de UNIMINUTO previamente preparados, que realizan su proceso de formación haciendo la gestión de un caso real, apoyando al propietario al vincular temas propios, agrupados en cinco palancas de reactivación: Desarrollo Humano, Mercadeo y Comercialización, Innovación en Modelo de Negocios, Financiación y Asociatividad.

El acompañamiento inicia con una **valoración integral** de la situación del propietario a nivel personal, familiar y de su micronegocio. A partir del resultado, se elabora un **Plan de Atención** de 10 o hasta 12 semanas, con tareas para que el propietario implemente los protocolos de bioseguridad, acceda a un **ecosistema de servicios** públicos y privados, reciba **mentorías** individuales y grupales con expertos temáticos, y desarrolle **hábitos** positivos en la gestión de su micronegocio. Adicionalmente, y de acuerdo con la situación de cada propietario, el propietario podrá recibir tres servicios: **microcrédito**, **educación financiera** y **educación en el uso de TCIs** para la reactivación

¹ **CRM:** Es el área de trabajo de los usuarios que cuenta con un formulario que debe diligenciar el facilitador con la información que sea suministrada por un propietario de un micronegocio, posee una interfaz basada en la metodología Kanban para realizar seguimiento y control del proceso. Cuenta, también, con la función para generar automáticamente diagnóstico de caso y es el medio por el cual se asignan a los mentores.

económica del micronegocio. El acompañamiento y la mentoría a los propietarios estará soportado en un **sistema de información** con acceso por páginas web y aplicaciones móviles que permite conectar los servicios a los que puede acceder según la oferta de las entidades públicas y privadas, nacionales y locales.

La información generada a lo largo de la implementación del proyecto frente a perfiles de micronegocios, planes de atención y resultados de estos planes, permitirá consolidar una herramienta para Analítica de Datos para que el propietario conserve su experiencia y la fortalezca con los mentores, y de esta manera, con la ayuda de la plataforma, se pueden generar Planes de Atención más pertinentes con las necesidades de los Micronegocios. Los datos que se vayan recolectando en el programa permitirán el desarrollo de **proyectos de investigación** que generen nuevos conocimientos acerca de las dinámicas de los micronegocios informales, la eficiencia del ecosistema de servicios en cada región y las estrategias más adecuadas para reactivar y fortalecer micronegocios. Estos conocimientos serán la base de procesos de **Innovación Social** que generen soluciones co-creadas a los diversos problemas de los micronegocios.

Desde el Observatorio de Innovación Social - OIS del PCIS, por medio de la plataforma ODOO - **MD Micronegocios**, como principal sistema de información que funciona como un CRM¹, utilizada para el control y monitoreo de este proyecto. De esta manera, toda la información

de los micronegocios, usuarios y servicios focalizados son la forma como los propietarios reciben el acompañamiento y mentorías, según su caso específico.

Con el uso de esta plataforma, los facilitadores (estudiantes universitarios) registraron y acompañaron a los micronegocios, proceso supervisado por los orientadores (profesor). Además, esta plataforma es por la cual se genera un plan de atención a partir del diagnóstico de la situación de un micronegocio, y el medio por el que se asignan y agendan mentores para fortalecer aspectos

importantes a mejorar para apoyar la reactivación del micronegocio. Los servicios son registrados por parte del equipo del OIS, por medio del uso de la matriz de caracterización de servicios que se realiza creando una base de datos en Excel o CSV, identificando los nombres de los servicios, una descripción sobre el beneficio, la entidad que lo ofrece, sus requisitos para acceder a él y la conexión por medio de un contacto o un enlace web para obtener más información sobre este. Estos servicios se clasifican en **activos** y **por activar**, las características de estos dos conceptos se explican más adelante y buscan entender la oferta que se encuentra en cada ciudad.

Boletín Observando la Innovación Social desde la CTel
Edición: Programa Acompañamiento a Micronegocios
Observatorio de Innovación Social
Parque Científico de Innovación Social
Edición # 1 - Junio de 2021

Cómo funciona el Programa



El problema o situación

El principal problema al que se enfrentan los micronegocios, durante la situación de pandemia de **COVID-19**, corresponde a la **disminución de sus ventas**, generada por dos grandes causas:

1. La limitación de ofertar y vender productos (no pueden abrir el local, no saben vender de manera virtual, tienen dificultades para

vender a domicilio, el producto no se adapta a lo que quiere el cliente, actualmente) y

2) La baja demanda (clientes que ahorran o no tienen suficientes ingresos y compran poco, tienen temor de comprar por un posible contagio, o tienen nuevas necesidades o expectativas de compra).



Solución propuesta

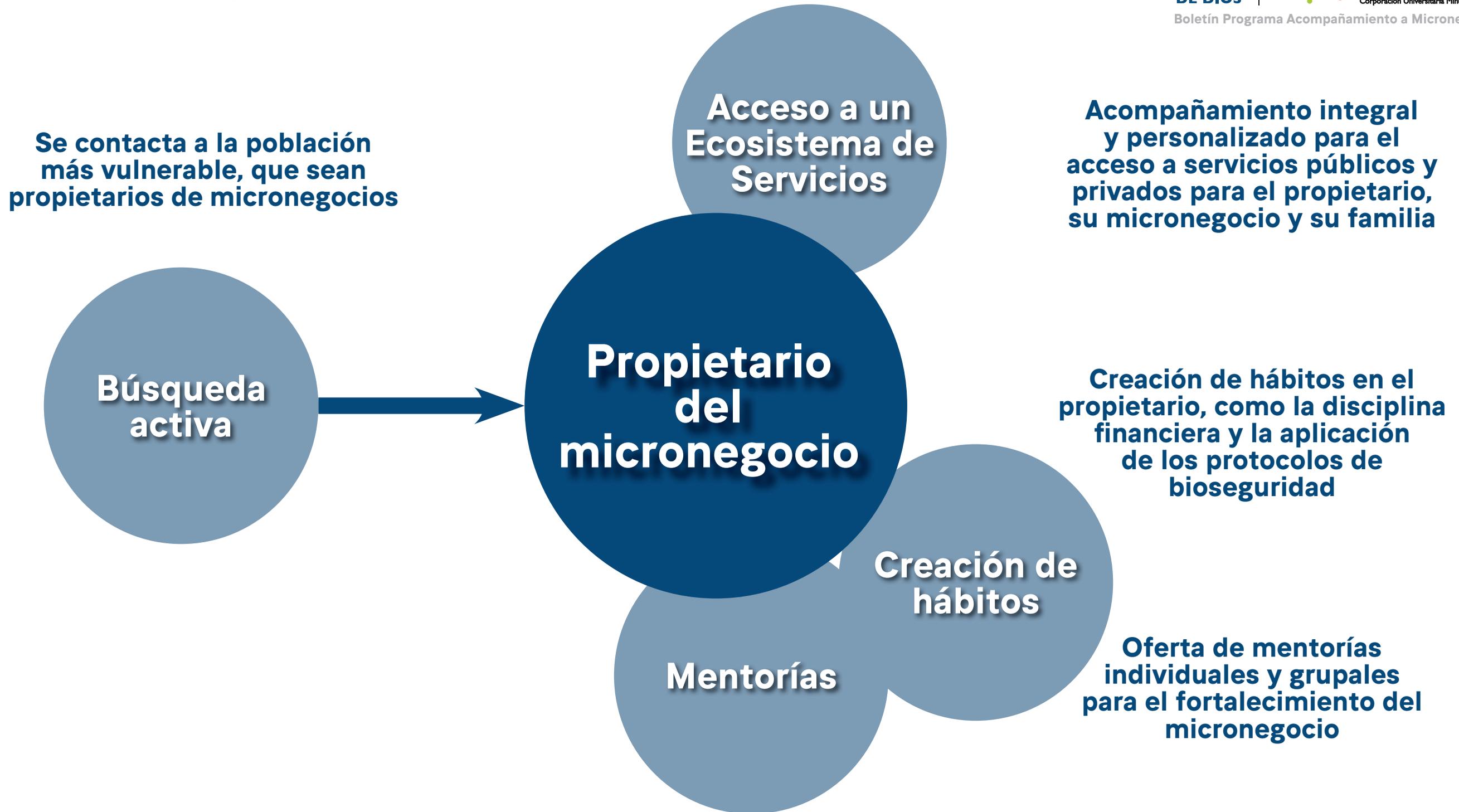
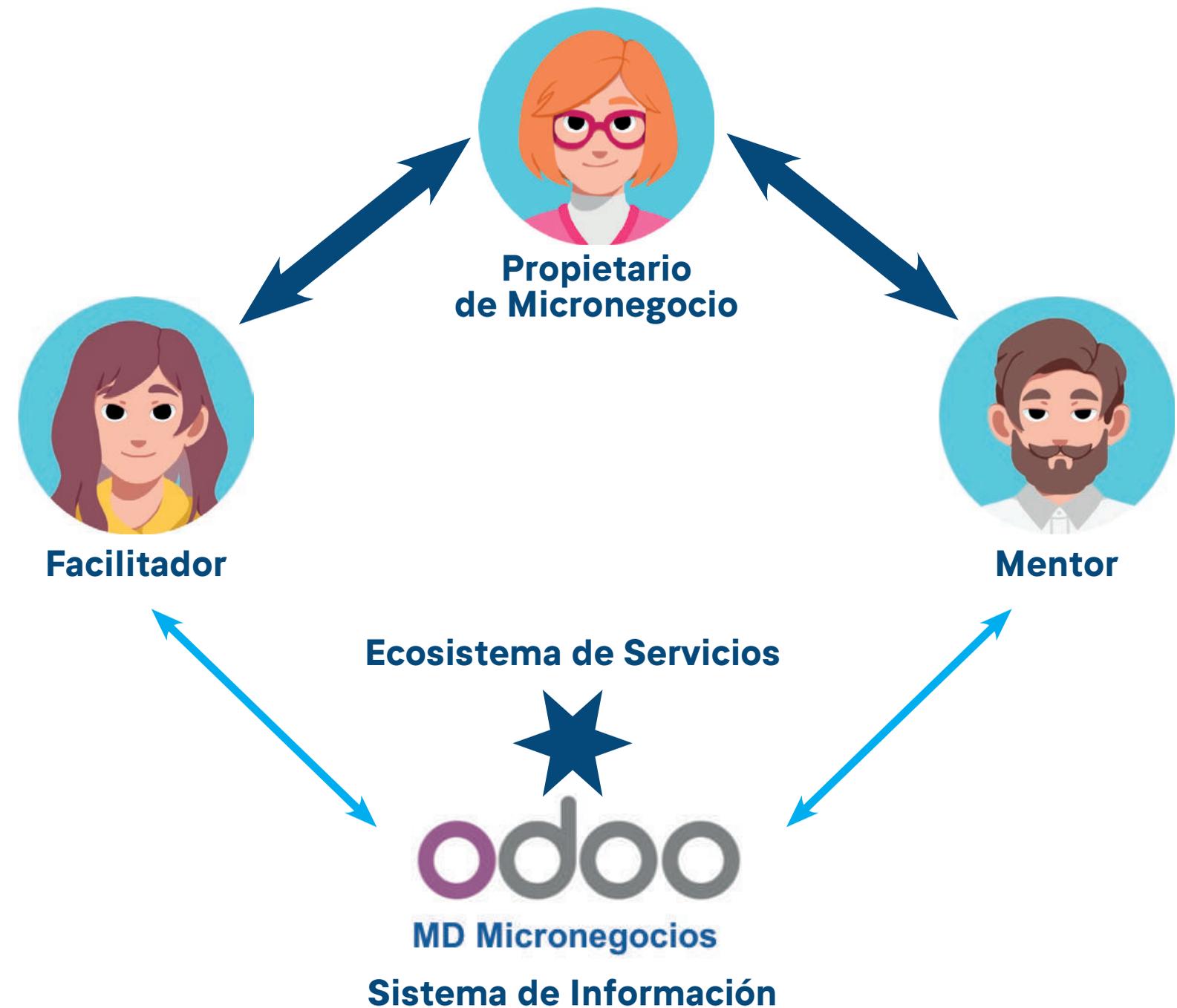


Figura 1. Esquema solución propuesta

Estrategia de la solución

La estrategia central del modelo es un acompañamiento personalizado **Facilitador - Propietario**, por medio de un proceso de “**Gestión de Caso**” en donde se define un **Plan de Atención** para que cada propietario acceda a un **Ecosistema de Servicios** para su reactivación, apoyándose en los **Mentores** y en un **Sistema de Información**.



Ecosistema de servicios

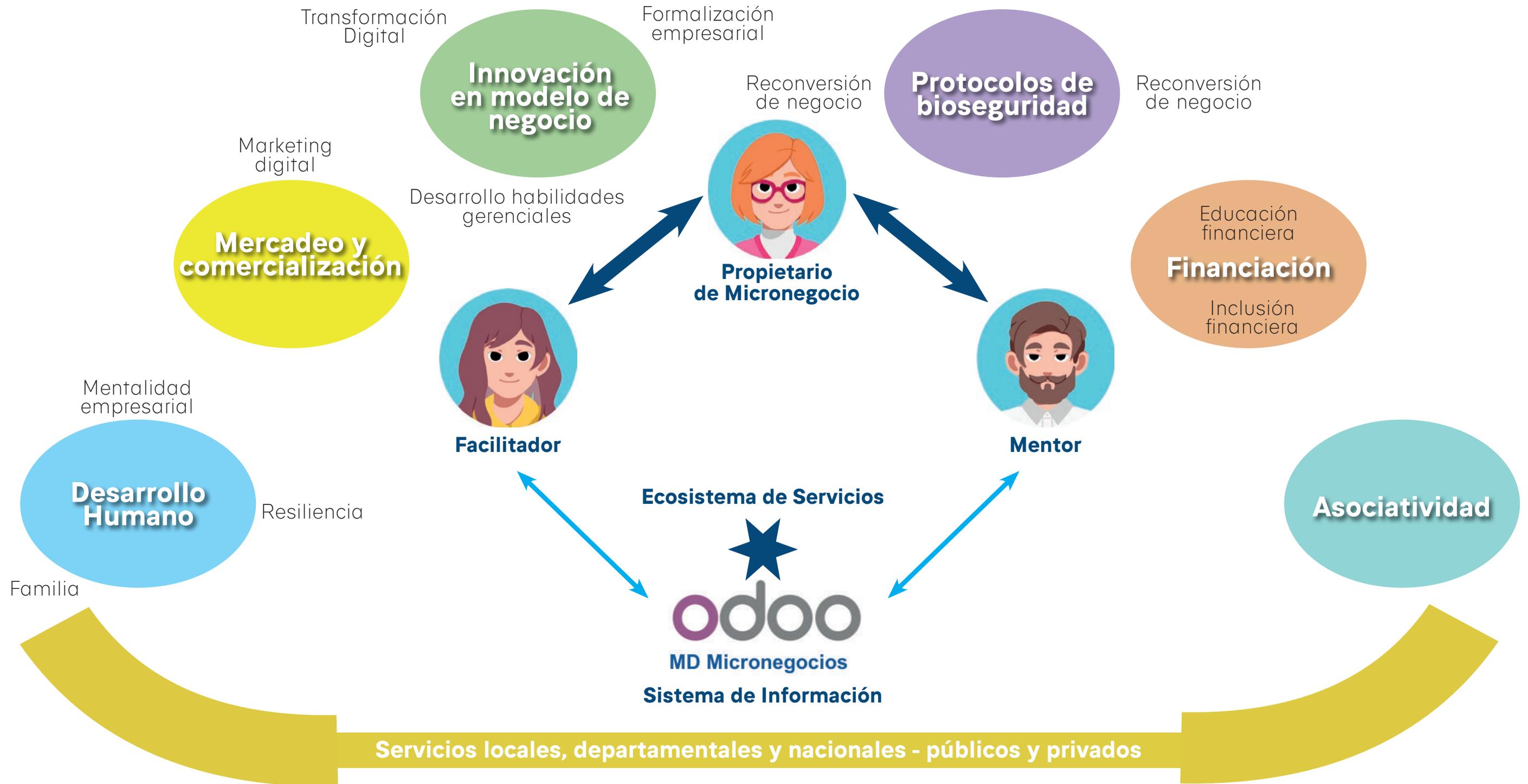


Figura 2. Esquema de sistemas

Línea de tiempo de Acompañamiento

Durante el semestre se destinan 16 semanas en las que los estudiantes, docentes y propietarios están en permanente contacto, realizando las siguientes actividades:

Entrenamiento:

¿Qué deben aprender/saber los estudiantes antes de hacer el primer encuentro con un propietario?



Figura 3. Línea de tiempo

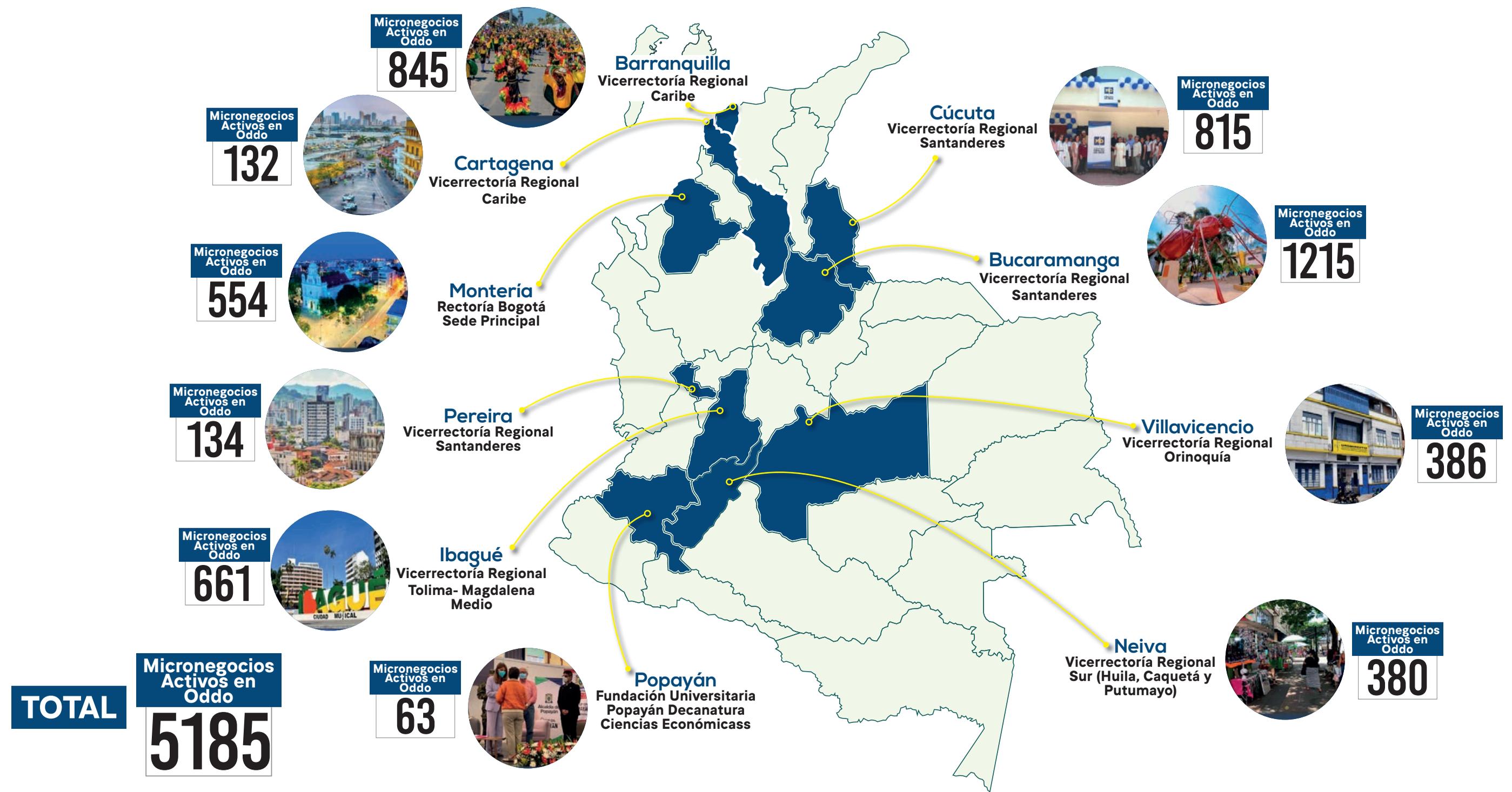
Ciudades intervención 2021 - 1



Diez ciudades piloto participaron en el Ciclo 2 del Programa "Acompañamiento a Micronegocios MD"



Boletín Programa Acompañamiento a Micronegocios



Principales

Cifras en ODOO



odoo
MD Micronegocios

Odoo es un sistema de planificación de recursos empresariales integrado. De esta forma, Odoo fue adaptado en el marco del proyecto MD Micronegocios, con el fin de que este pudiera contar con una plataforma web que permitiera una participación integral de los distintos usuarios, además de contar con un registro de la información de caracterización y diagnóstico de los micronegocios, la gestión y control de sus posibles necesidades y puntos a trabajar.

Micronegocios Registrados en ODOO

De las 10 ciudades que iniciaron el Programa Acompañamiento a Micronegocios en 2021, a junio 4 se registraron **5.993** micronegocios, en total, dentro de la plataforma ODOO. La ciudad que registra el mayor número es Bucaramanga con **1.309 (22 %)**, seguida de Ibagué con **944 (16 %)**, Barranquilla con **927 (15 %)** y Cúcuta con **876 (15 %)**.

Nota: del total de micronegocios registrados, un 13 % no continuó en el proceso, debido a que se retiraron en alguna etapa posterior por las siguientes razones:

1. No fue posible contactar al micronegocio.
2. El propietario no está interesado o no quiere brindar su información.
3. El micronegocio cerró o cambió de propietario.

Los que continuaron los llamamos **Micronegocios Activos**.

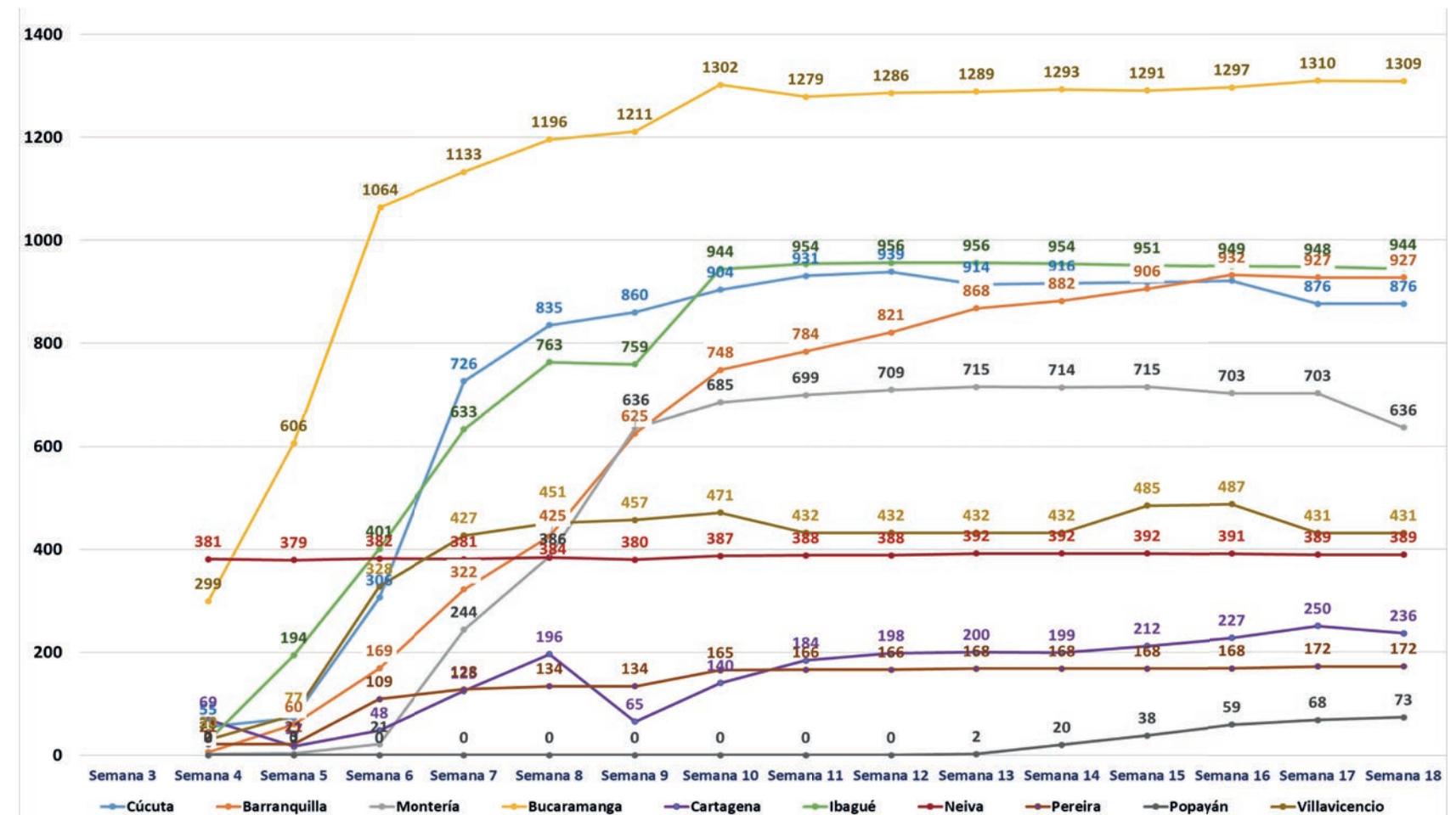


Figura 4. Micronegocios Registrados en Oddo (2 de marzo/2021 a Junio 4/2021)

Desde la semana 5, los equipos de trabajo en las sedes empezaron a registrar **891** micronegocios en la plataforma ODOO. Neiva fue la ciudad con el mayor número, correspondiente a **381 (42 %)**, seguida de Bucaramanga con **299 (21 %)** y finalizó siendo la ciudad que más micronegocios registrados.

Principales razones de no continuidad

De los 5.993 micronegocios registrados en ODOO, los estudiantes registraron, para el 8 de junio, 811 (13 %). Las causas más comunes por las que los Micronegocios no desearon participar o continuar con el proceso fueron:

- No fue posible contactar al micronegocio, con 140 (17 %)
- No está interesado, con 123 (15 %)
- Encuesta muy larga, con 42 (5 %)
- Desconfianza en dar datos, con 31 (4 %)
- Cerró por pandemia, con 16 (2 %)

	Etiquetas de fila	1. Primer encuentro	2. Segundo encuentro	3. Tercer encuentro	4. En espera de plan de atención	5. Planes de atención diseñados	6. Proceso finalizado (Completo)	Total general
1	Cerrado por pandemia	4	6			6		16
2	Desconfianza en dar datos	28	2			1		31
3	Desconocimiento y desconfianza en el proyecto	2		1				3
4	Encuesta muy larga	25	13	1	2	1		42
5	No está interesado	72	15	10	14	11	1	123
6	No fue posible contactar al micronegocio	104	11	8	2	15		140
7	No se reporto causa	291	72	16	9	40		428
8	Número de contacto no pertenece al propietario	10		2				12
9	Propietario ya no vive en la ciudad del micronegocio	4				3		7
10	Registro duplicado	5	3		1			9
	Total general	545	122	38	28	77	1	811

De los micronegocios que no continuaron con el proceso, 66 % llegaron al primer encuentro, 16 % al segundo encuentro, 5 % no terminaron el tercer encuentro, 4 % estaban en espera del plan de atención y 9 % contaban con plan de atención.

Micronegocios Activos en ODOO

De los **5.993** micronegocios registrados en la plataforma ODOO, se encuentran **5.185 (87 %)** micronegocios activos, en donde la ciudad que registra el mayor número es Bucaramanga con **1,215 (23 %)**, seguida por Barranquilla con **845 (16 %)** y Cúcuta con **815 (15 %)**.

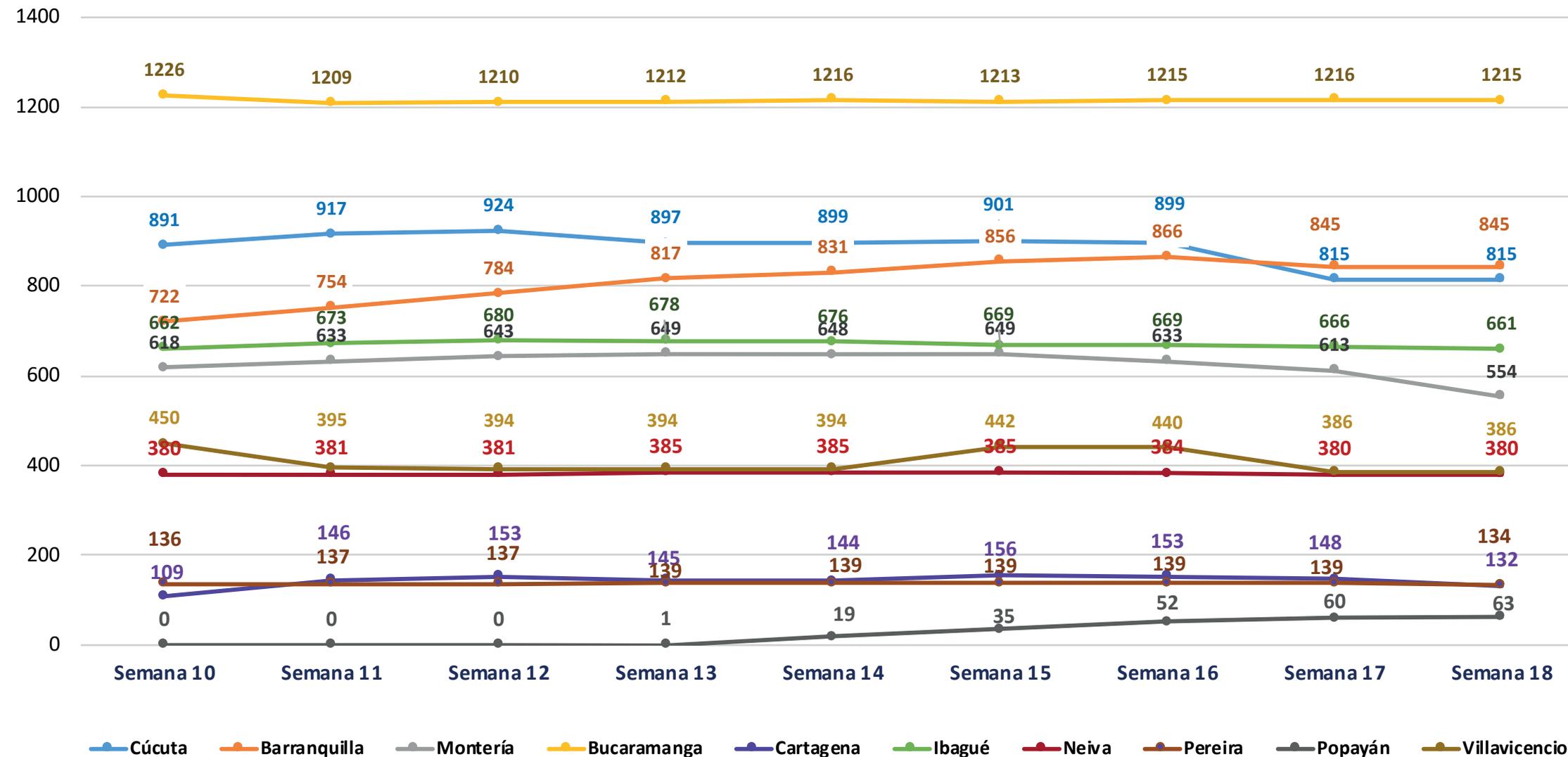


Figura 5. Micronegocios Activos Registrados en ODOO (20 de abril a 4 de junio 4 de 2021)

Primeros diagnósticos generados en la plataforma ODOO



Marzo

1 a 6

8 a 13

S4

S5

**Encuentro 3 y 4
Generación del
Diagnostico y
Construcción del
Plan de Atención**

**Socialización del
Plan de Atención y
de priorización de
tareas**

Entre semanas 4 y 5, se debían generar un diagnósticos a los micronegocios y siete ciudades se encontraban en esta fase:

Para la semana 4, cuatro ciudades registraron un total de 26 (24 %) diagnósticos a los micronegocios registrados, en donde Bucaramanga fue la ciudad con el mayor número correspondiente a 18 (6 %), seguida por Villavicencio con 3 (10 %), Cartagena con 3 (4 %) y Cúcuta con 2 (4 %)

Para la semana 5, cuatro ciudades registraron un total de 157 (39 %) diagnósticos a los micronegocios registrados, en donde Bucaramanga fue la ciudad con el mayor número correspondiente a 144 (24 %), seguida por Cúcuta con 5 (7 %), Villavicencio con 4 (5 %), Ibagué con 2 (1 %), Barranquilla con 1 (2 %) y Neiva con 1 (0.3 %).

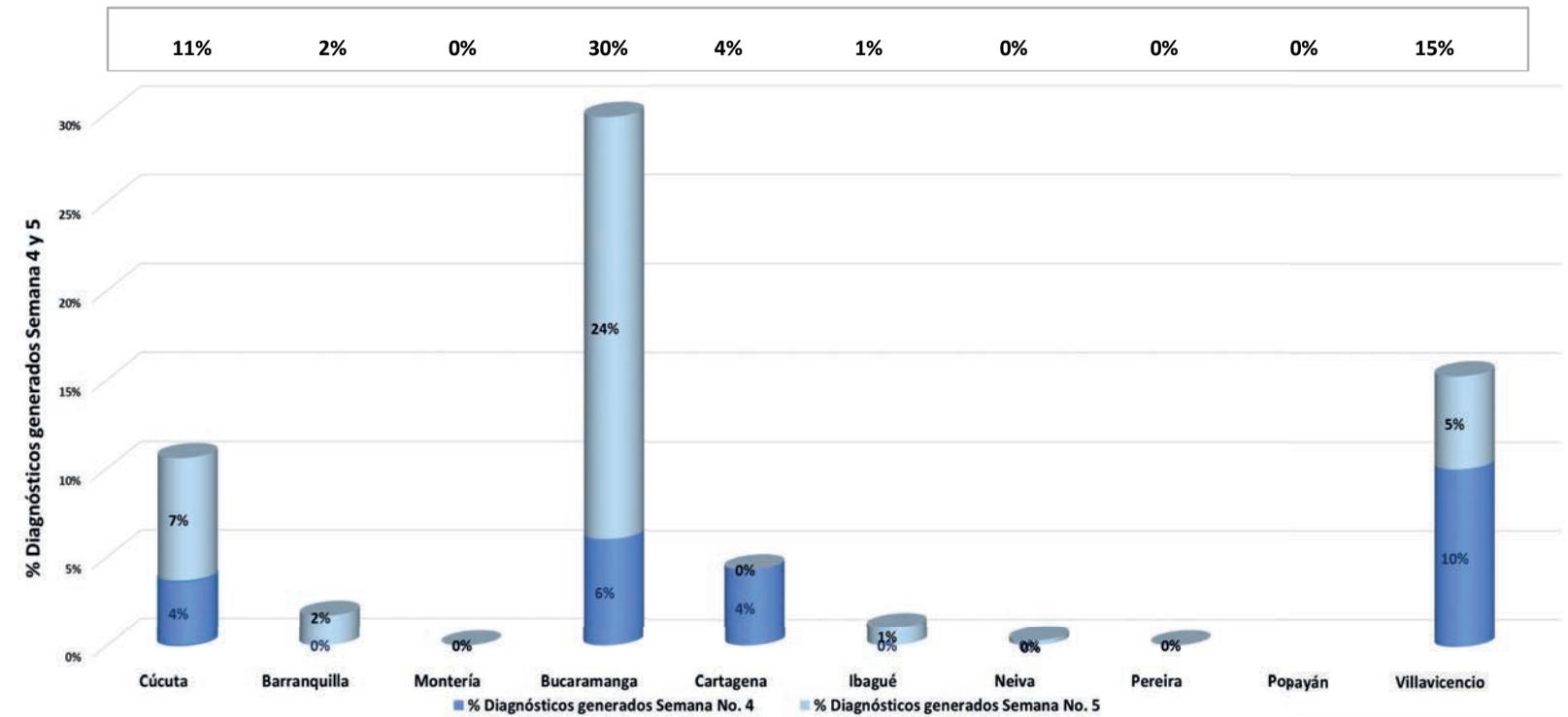


Figura 6. Primeros diagnósticos generados en la plataforma ODOO (1 al 13 de marzo de 2021)

Ciudad	Micronegocios registrados Semana No. 4	Micronegocios registrados Semana No. 5	Diagnósticos generados Semana No. 4	Diagnósticos generados Semana No. 5	% Diagnósticos generados Semana No. 4	% Diagnósticos generados Semana No. 5
Cúcuta	55	72	2	5	4%	7%
Barranquilla	6	60	0	1	0%	2%
Montería	2	3	0	0	0%	0%
Bucaramanga	299	606	18	144	6%	24%
Cartagena	69	17	3	0	4%	0%
Ibagué	28	194	0	2	0%	1%
Neiva	381	379	0	1	0%	0%
Pereira	21	21	0	0	0%	0%
Popayán	0	0	0	0	0%	0%
Villavicencio	30	77	3	4	10%	5%
Ciudad	891	1.429	26	157	24%	39%

Primeros planes de atención en la plataforma ODOO

Marzo

1 a 6

S4

Encuentro 3 y 4
Plan de Atención

8 a 13

S5

Socialización del
Plan de Atención y
de priorización de
tareas

Entre semanas 4 y 5, se debían generar planes de atención a los micronegocios, pero ninguna ciudad se encontraba en esta fase:

Paralasemana 6, dos ciudades registraron un total de 9 (0.3 %) planes de atención a los micronegocios registrados, en donde Bucaramanga fue la ciudad con el mayor número correspondiente a 8 (0.8 %) y Villavicencio con 1 (0.3 %).

Paralasemana 7, tres ciudades registraron un total de 13 (0.3 %) diagnósticos a los micronegocios registrados, en donde Bucaramanga fue la ciudad con el mayor número correspondiente a 11 (1 %), Villavicencio con 1 (0.2 %) e Ibagué con 1 (0.2 %).

Primeros planes de atención

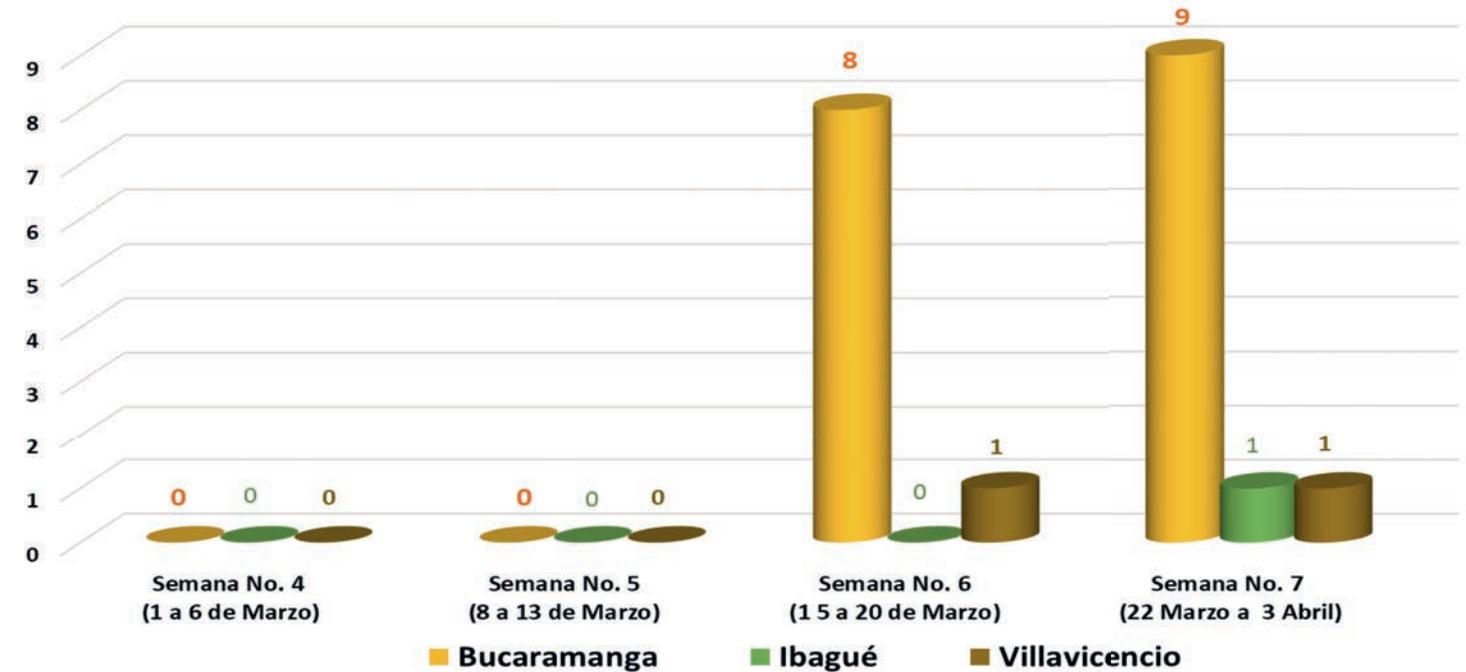


Figura 7. Primeros planes de atención en la plataforma ODOO (1 al 13 de marzo de 2021)

Ciudad	Micronegocios registrados				Planes de atención			
	Semana No. 4 (1 a 6 de Marzo)	Semana No. 5 (8 a 13 de Marzo)	Semana No. 6 (15 a 20 de Marzo)	Semana No. 7 (22 Marzo a 3 Abril)	Semana No. 4 (1 a 6 de Marzo)	Semana No. 5 (8 a 13 de Marzo)	Semana No. 6 (15 a 20 de Marzo)	Semana No. 7 (22 Marzo a 3 Abril)
Cúcuta	55	72	306	726	0	0	0	0
Barranquilla	6	60	169	322	0	0	0	0
Montería	2	3	21	244	0	0	0	0
Bucaramanga	299	606	1064	1133	0	0	8	9
Cartagena	69	17	48	125	0	0	0	0
Ibagué	28	194	401	633	0	0	0	1
Neiva	381	379	382	381	0	0	0	0
Pereira	21	21	109	128	0	0	0	0
Popayán	0	0	0	0	0	0	0	0
Villavicencio	30	77	328	427	0	0	1	1
Ciudad	891	1.429	2.828	4.119	0	0	9	11

Micronegocios activos en la plataforma ODOO con diagnósticos generados

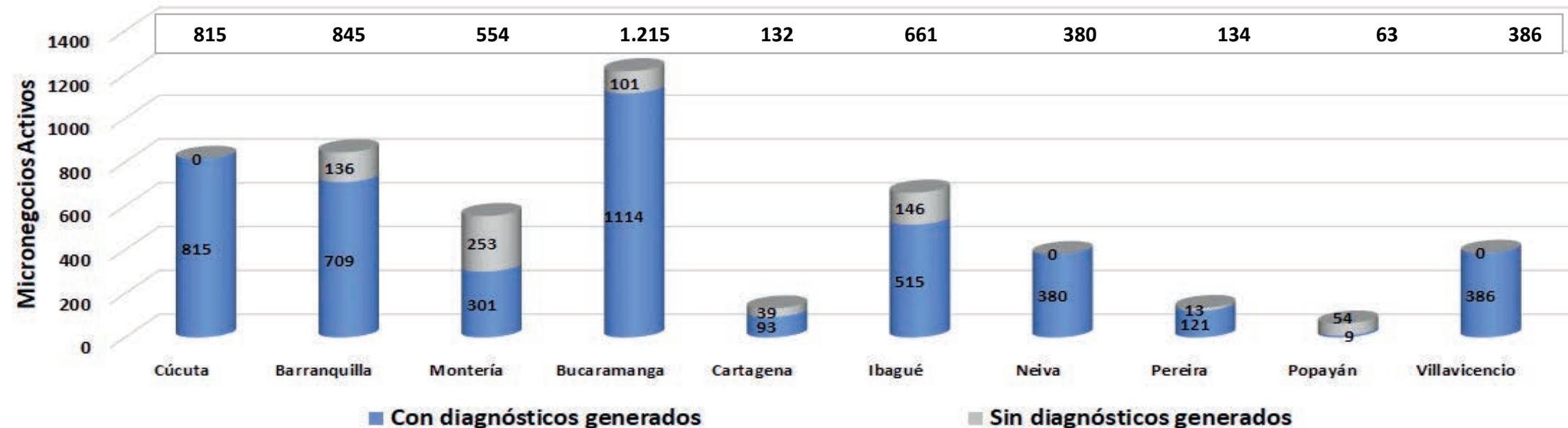


Figura 8. Micronegocios activos en la plataforma ODOO con diagnósticos generados a 8 de junio de 2021

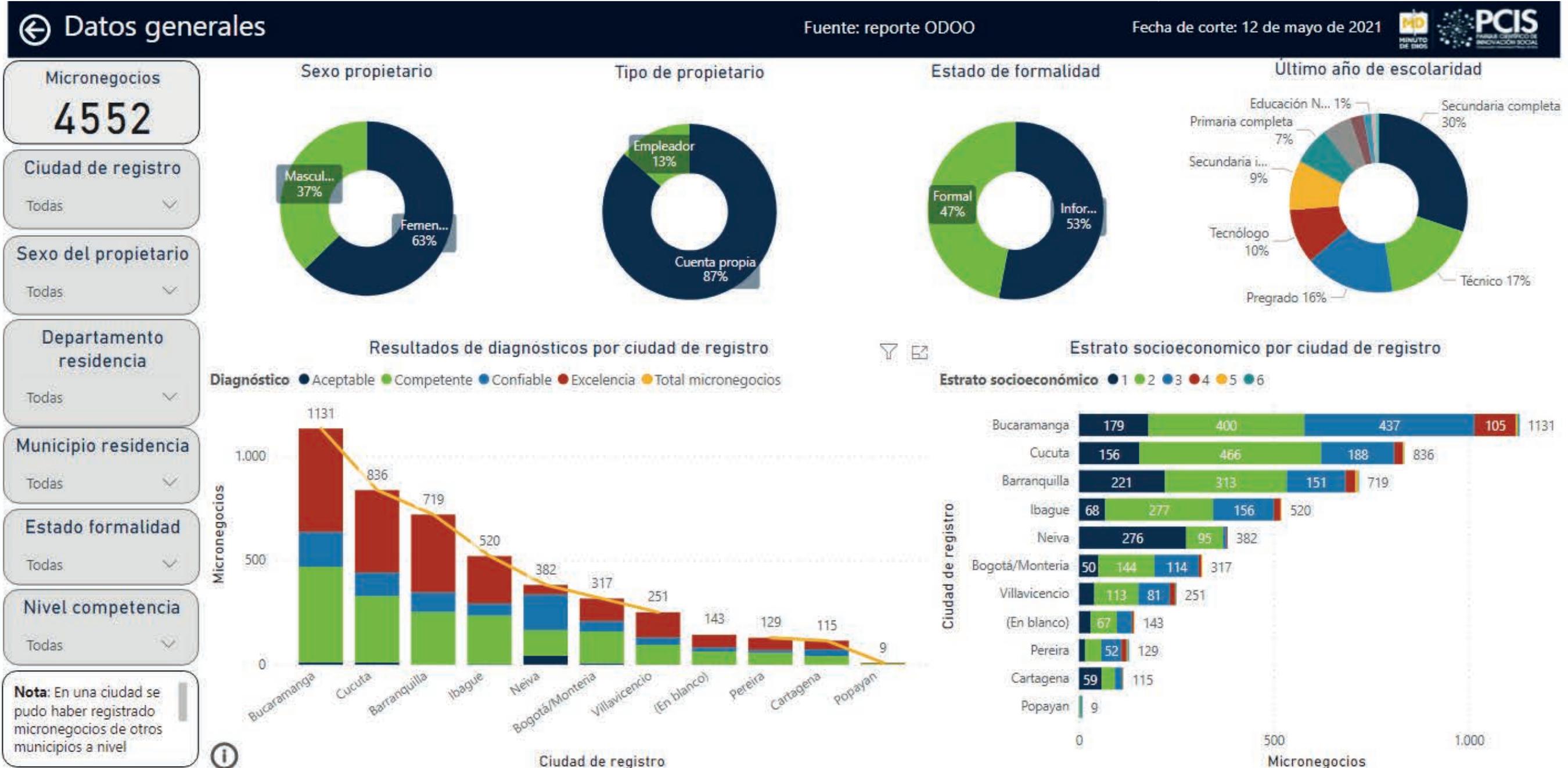
De 5.185 micronegocios activos en ODOO, 4.443 cuentan con diagnósticos generados, por lo tanto, la media nacional de éxito alcanzado en la relación de diagnósticos generados corresponde al 86 %, es decir, aproximadamente, **por cada 10 micronegocios activos en plataforma ODOO, 8.6 de ellos cuentan con diagnósticos**, siendo **Cúcuta, Villavicencio y Neiva** las ciudades con porcentaje de cumplimiento del 100 %, seguidas de **Bucaramanga, Pereira y Barranquilla** con porcentaje de cumplimiento aproximado al 100 %.

Ciudades	Micronegocios activos	Con diagnósticos generados	Sin diagnósticos generados
Cúcuta	815	815	0
Barranquilla	845	709	136
Montería	554	301	253
Bucaramanga	1215	1114	101
Cartagena	132	93	39
Ibagué	661	515	146
Neiva	380	380	0
Pereira	134	121	13
Popayán	63	9	54
Villavicencio	386	386	0
Total	5185	4443	742

Análisis de los diagnósticos

conozca el dashboard completo dando clic aquí

** embeber: Power Bi: Link de acceso <https://tinyurl.com/ProgrAcomMicroPBi>



Estado general de las palancas de reactivación con respecto a su nivel de diagnóstico

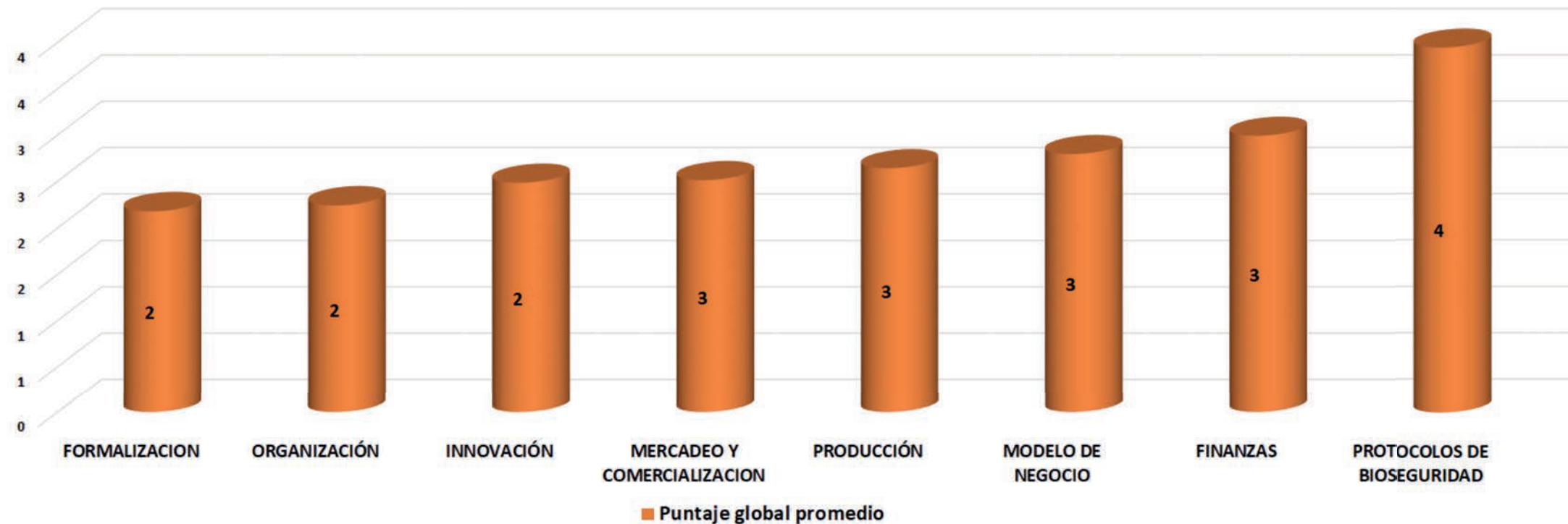


Figura 9. Estado general de las palancas de reactivación con respecto a su nivel de diagnóstico a 8 de junio de 2021

Se logró identificar, a partir de los **4.443 diagnósticos** generados en la plataforma ODOO, que:

- La palanca de reactivación más fuerte en los micronegocios es la de "protocolos de bioseguridad", teniendo un nivel de competencia general de Competente, por lo que su enfoque en los planes de atención no debería ser tan relevante.
- Las palancas de reactivación con un nivel de competencia confiable, en general, son "finanzas", "modelo de negocios", "producción y mercadeo" y "comercialización", por lo que su enfoque en los planes de atención debería ser moderado.
- Las palancas más débiles, en general, son "formalización", "organización" e "innovación", con un nivel de competencia en aceptable, por lo que los planes de atención en la mayoría de los casos deberían estar enfocados en fortalecer estas palancas

Estado avances seguimiento planes de atención

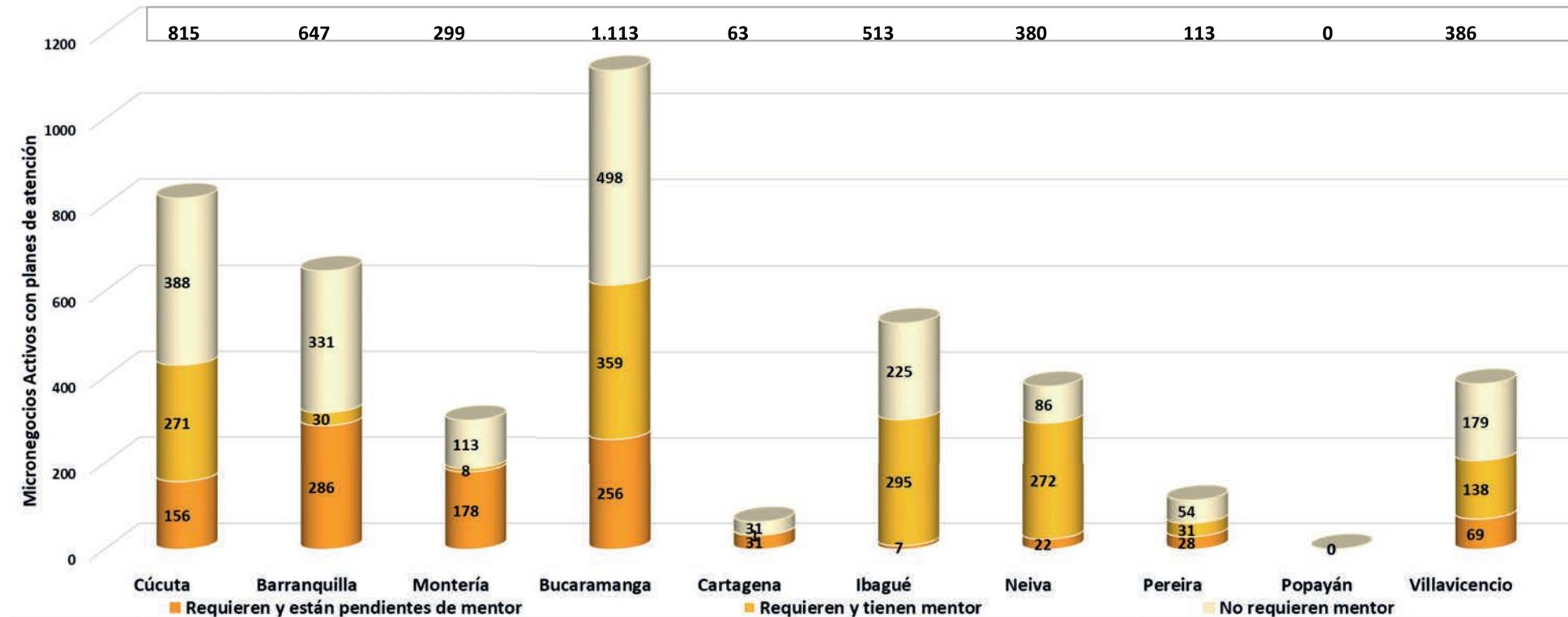


Figura 10. Estado avances seguimiento planes de atención con mentorías

Se diseñaron **4.329 planes de atención**, lo que corresponde aproximadamente al 97 % de los diagnósticos generados. De estos, **2.424 (56 %) requieren un mentor asignado, y 1.405 (58 %) ya cuentan con mentor.**

44 % (1.905) de los planes de atención que se han diseñado no requieren de un mentor (si el nivel de competencia está en aceptable, incipiente o excelente), por lo que no les afecta dentro del desarrollo del proceso, el no tener un mentor.

Ciudades	Planes de atención diseñados	Planes de atención que requieren mentor	Requieren y están pendientes de mentor	Requieren y tienen mentor	No requieren mentor	% cumplimiento necesidad de mentores
Cúcuta	815	427	156	271	388	63%
Barranquilla	647	316	286	30	331	9%
Montería	299	186	178	8	113	4%
Bucaramanga	1113	615	256	359	498	58%
Cartagena	63	32	31	1	31	3%
Ibagué	513	288	7	295	225	102%
Neiva	380	294	22	272	86	93%
Pereira	113	59	28	31	54	53%
Popayán	0	0	0	0	0	0%
Villavicencio	386	207	69	138	179	67%
Totales	4329	2424	1033	1405	1905	58%

Estado avances seguimiento planes de atención

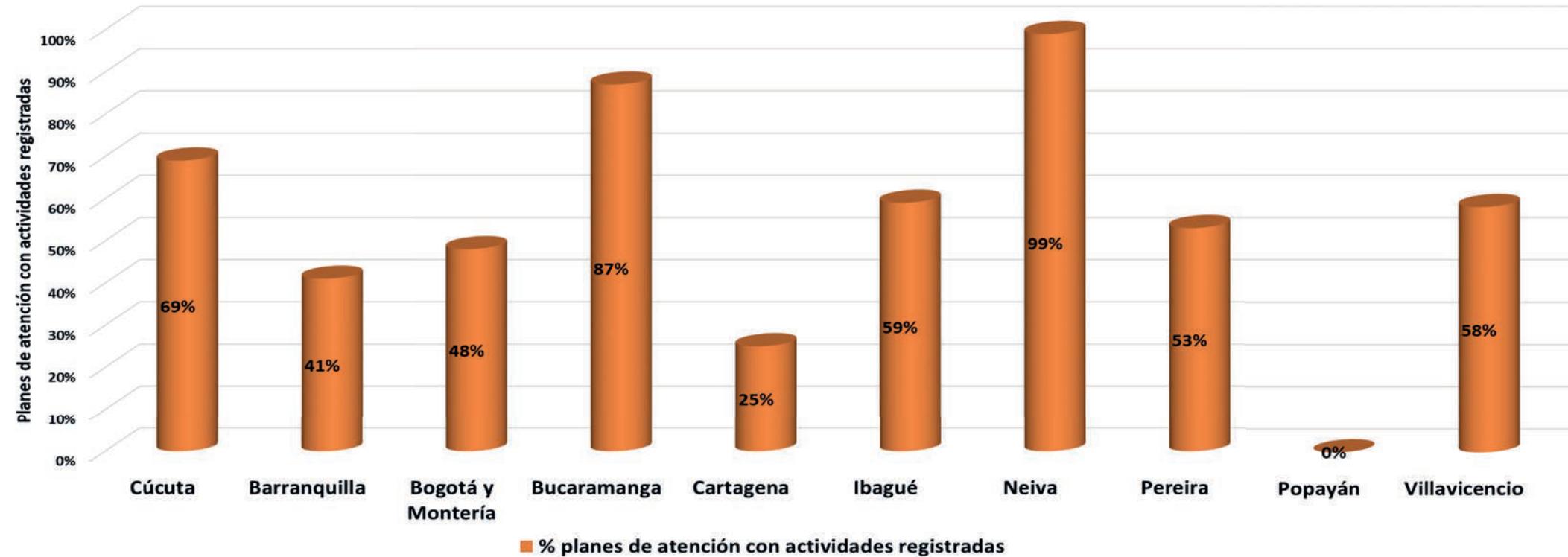


Figura 11. Planes de atención con actividades registradas por ciudad

De los 4.329 planes de atención diseñados, hasta la fecha, 2.922 (67 %) han registrado actividades a realizar según el contenido de sus respectivos planes de atención. **Cabe aclarar que este dato se obtiene de lo que el facilitador haya registrado en la plataforma ODOO, por lo que, si el estudiante acompañó la realización de alguna actividad al mentor, pero no registro nada en la plataforma, estos casos no se tienen en cuenta.**

Ciudades	Planes de atención diseñados	Planes de atención con al menos una actividad registrada en odoo	Planes de atención sin actividades registradas	% planes de atención con actividades registradas
Cúcuta	815	561	254	69%
Barranquilla	647	264	383	41%
Bogotá y Montería	299	145	154	48%
Bucaramanga	1113	970	143	87%
Cartagena	63	16	47	25%
Ibagué	513	304	209	59%
Neiva	380	378	2	99%
Pereira	113	60	53	53%
Popayán	0	0	0	0%
Villavicencio	386	224	157	58%
Totales	4329	2922	1402	67%

Primeros diagnósticos generados en la plataforma ODOO

- A partir de los planes de atención diseñados, hasta el momento, **se deberían tener registradas un total aproximado de 21.041 actividades**, de las cuales debe quedar algún registro de su socialización y realización por parte del propietario y el facilitador dentro de la plataforma ODOO.
- **Actualmente, solo se han registrado un total de 12.311 actividades dentro de la plataforma por parte del facilitador**, lo que corresponde a un 58 % de actividades a registrar dentro de la plataforma ODOO.
- De estas 12.311 actividades registradas en la plataforma ODOO, el **92 % ya se ha realizado (o por lo menos así indica el facilitador en la plataforma, por medio de una nota anexada a la actividad o por un documento de evidencia anexado a esta)**, mientras que el restante **8 % de actividades aún no se han realizado**.

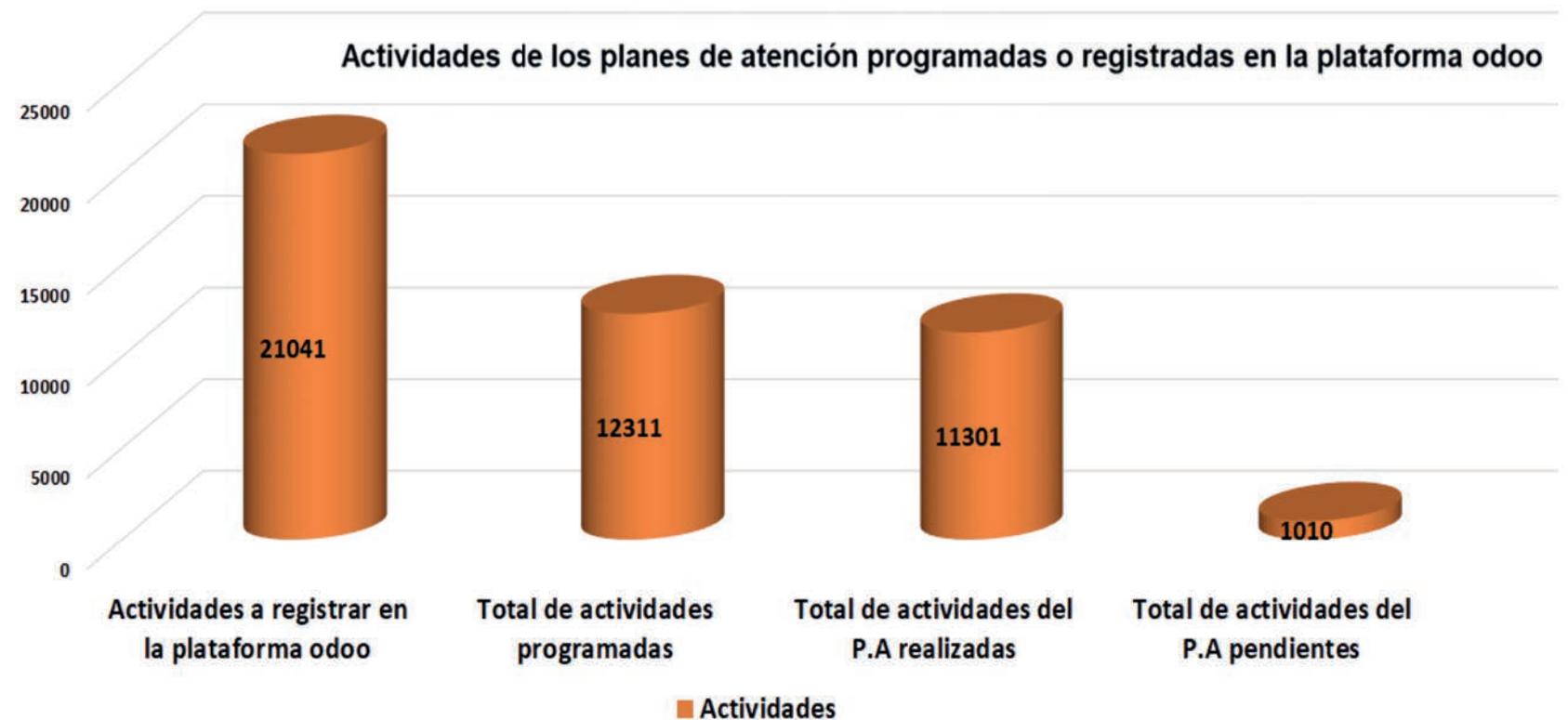


Figura 12. Actividades de los planes de atención programadas o registradas en la plataforma ODOO

Estado general de las palancas de reactivación con respecto a su nivel de diagnóstico

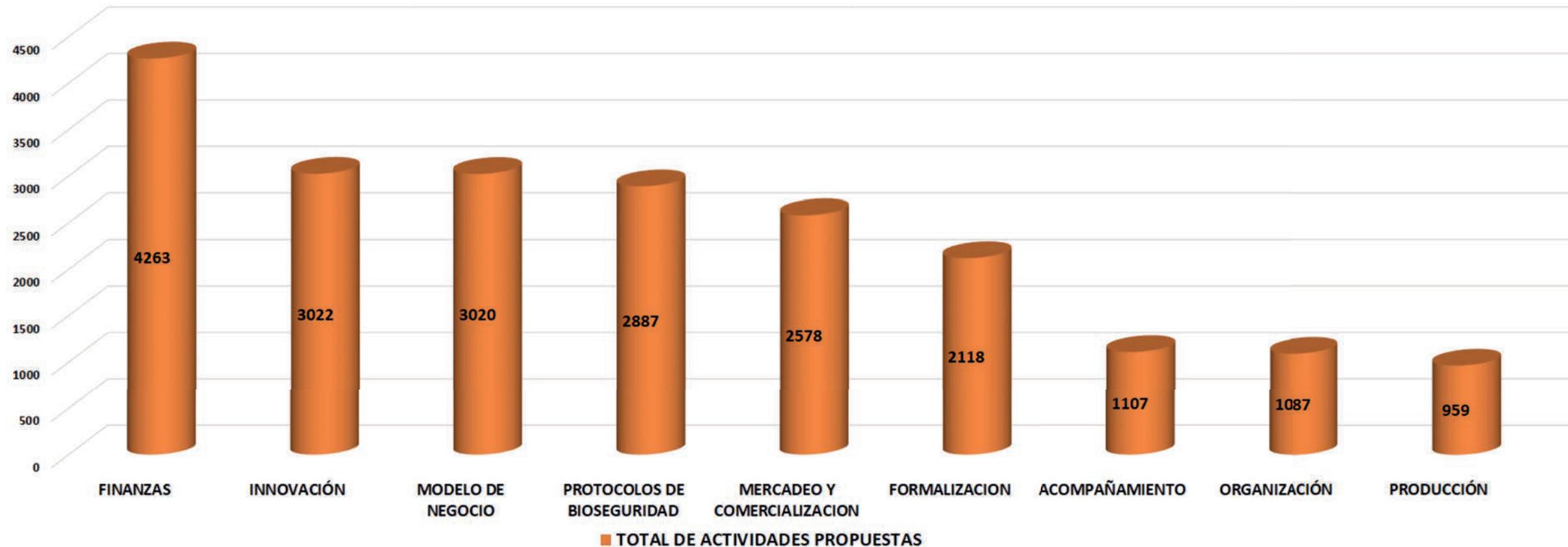


Figura 13. Palancas de reactivación con más actividades en los planes de atención

- De las 21.041 actividades de los planes de atención, se tiene que el 20 % se enfocan en la palanca de finanzas, 14 % para las palancas de Innovación, modelo de negocios y protocolos de bioseguridad, 12 % de ellas corresponden a mercadeo y comercialización, 10 % relacionados con formalización y 5 % para las palancas de acompañamiento, organización y producción.
- De las tres palancas de reactivación más débiles, se observa que innovación es la única con un número considerable de actividades a realizar en los planes de atención

Análisis de los planes de atención

Estado planes de atención en odoo

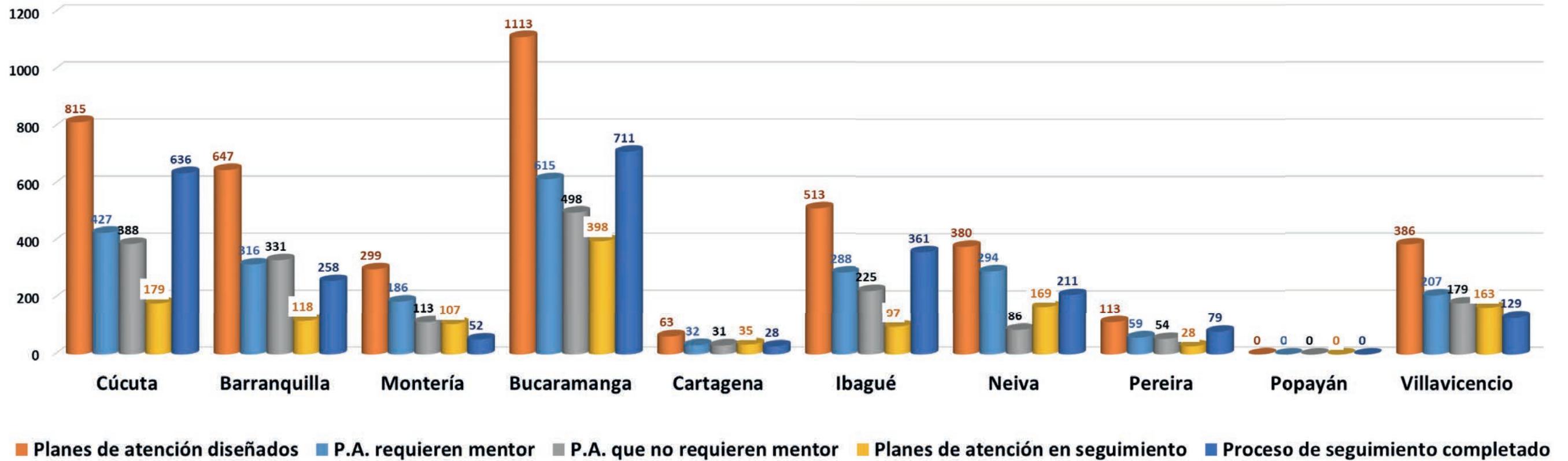


Figura 14. Estado planes de atención en ODOO

- **Ya se han diseñado 4.329 planes de atención**, lo que corresponde, aproximadamente, al 97 % de los diagnósticos generados. De estos, **1.419 (32 %) cuentan con un mentor asignado**.
- En la plataforma, se identificó que, aproximadamente, el **56 % (2.420) de los micronegocios con plan de atención diseñados** están en el nivel necesario (confiable y competente) para que se les asigne un mentor. De estos, **el 59 % cuentan con un mentor**.

- **44 % (1.909) de los planes de atención que se han diseñado no requieren de un mentor** (si el nivel de competencia está en aceptable, incipiente o excelente), por lo que no les afecta dentro del desarrollo del proceso, el no tener un mentor.
- **1.286 micronegocios (aproximadamente el 30 %) se encuentran en la etapa de seguimiento** del desarrollo de las actividades del plan de atención con respecto a los planes ya diseñados, independientemente si estos tienen un mentor asignado o no.
- Dentro de la plataforma ODOO, **2.496 micronegocios ya han completado su proceso de seguimiento, al realizar la mayoría de las actividades del plan de atención**, esto corresponde al 48 % de micronegocios activos.
- El 21 % restante de micronegocios con plan de atención, corresponde a los que no han programado ni registrado ningún avance de actividades del mismo en ODOO.

Ciudades	Planes de atención diseñados	P.A. requieren mentor	P.A. que no requieren mentor	Planes de atención con mentor	Planes de atención en seguimiento	Proceso de seguimiento completado
Totales	4329	2424	1905	1419	1294	2465
% respecto a micronegocios activos	83%	47%	37%	27%	25%	48%

Micronegocios activos en la plataforma ODOO con diagnósticos y planes de atención

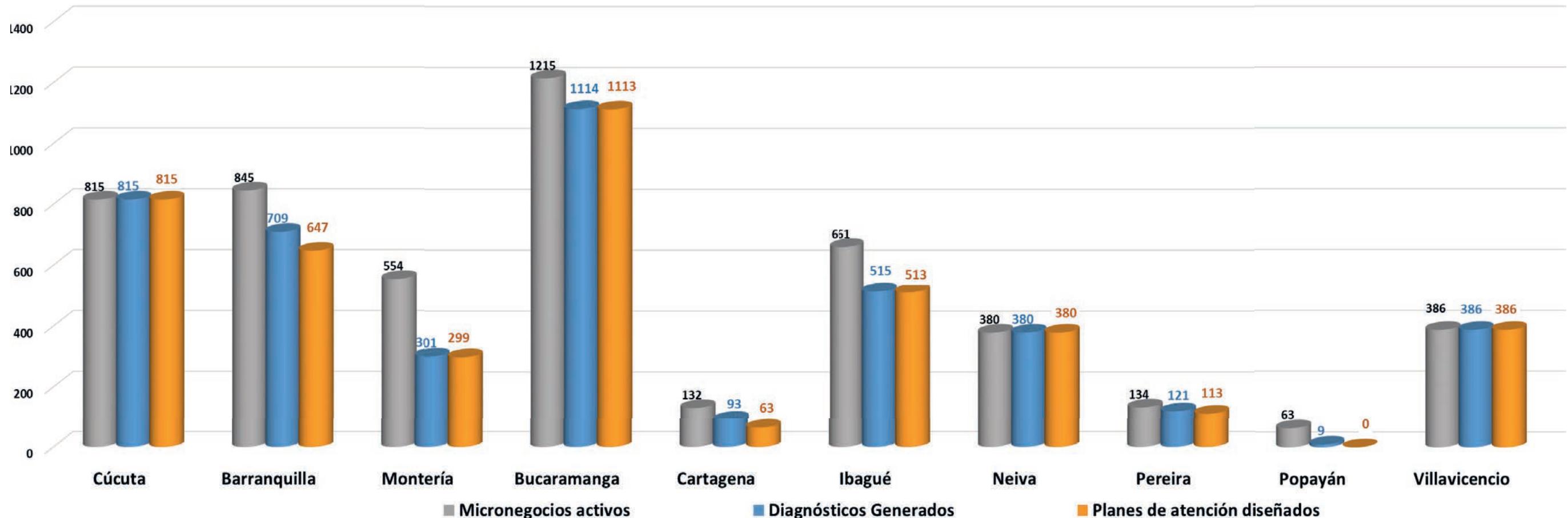


Figura 15. Micronegocios activos en la plataforma ODOO con diagnósticos y planes de atención

De 5.185 micronegocios activos en ODOO, 4.443 (86 %) cuentan con diagnóstico, 4.329 (83 %) con planes de atención, siendo Cúcuta, Neiva y Villavicencio las ciudades con porcentaje de cumplimiento del 100 %, seguidas de Bucaramanga, Pereira y Barranquilla con porcentaje de cumplimiento aproximado al 100 %.

Actores en los Ecosistemas de Servicios por Ciudad



Boletín Programa Acompañamiento a Micronegocios

Cúcuta



Bucaramanga



Barranquilla



Cartagena



Montería



Ibagué



Neiva



Popayán



Pereira



Villavicencio



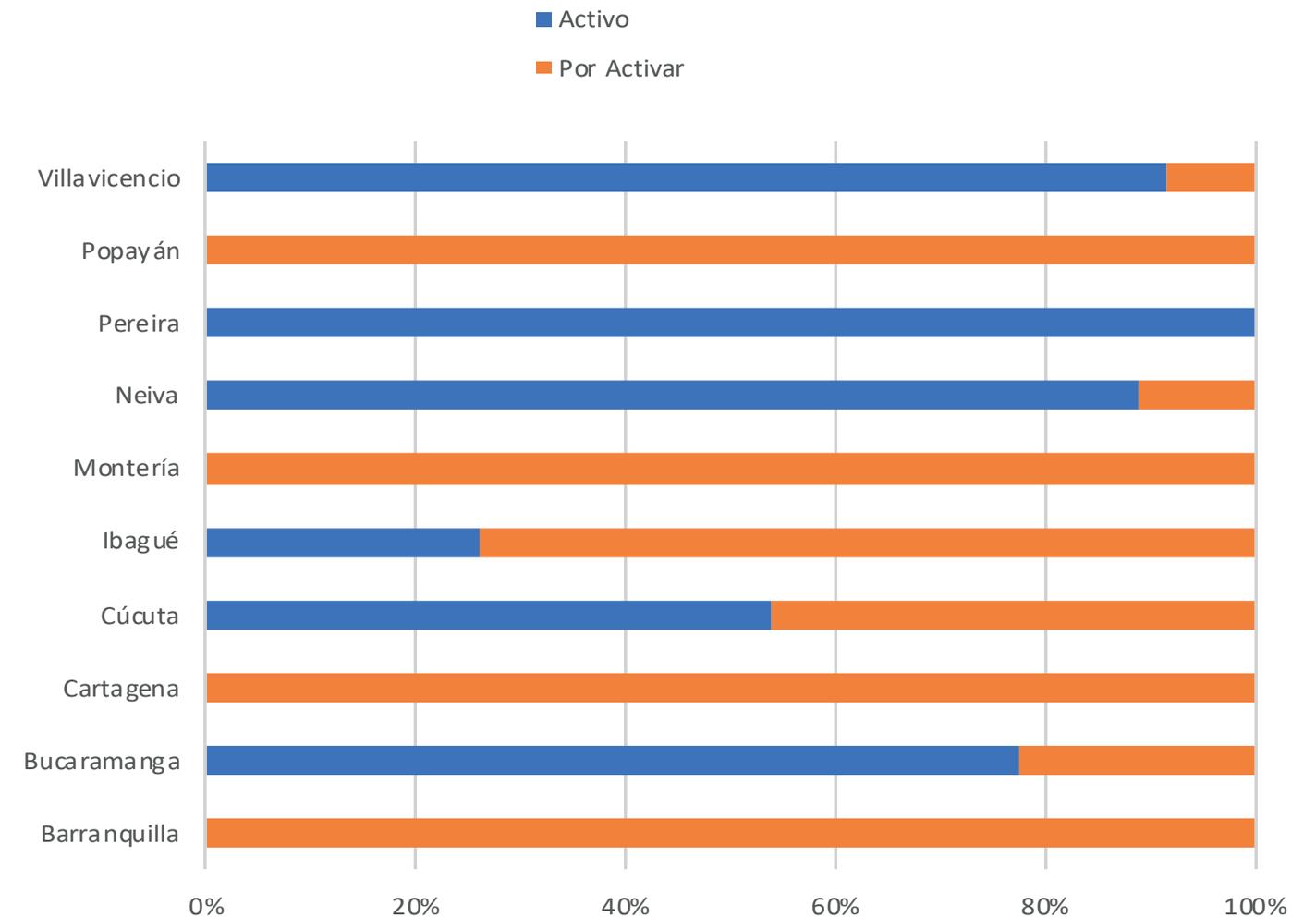
Servicios identificados por Ciudad

Se considera que un servicio está **Activado** cuando cumple con dos condiciones:

1. “Se ha definido un mes de inicio del servicio” o “Es un servicio que ya está abierto o es permanente” y
2. “Existe link para leer la convocatoria”, “Se han definido requisitos para inscribirse” o “Se cuenta con información de contacto de la persona que lidera el servicio”

Locales

Ciudad	Activo	Por Activar	Total general
Barranquilla		2	2
Bucaramanga	24	7	31
Cartagena		8	8
Cúcuta	7	6	13
Ibagué	6	17	23
Montería		6	6
Neiva	16	2	18
Pereira	7		7
Popayán		5	5
Villavicencio	11	1	12
Total general	71	54	125

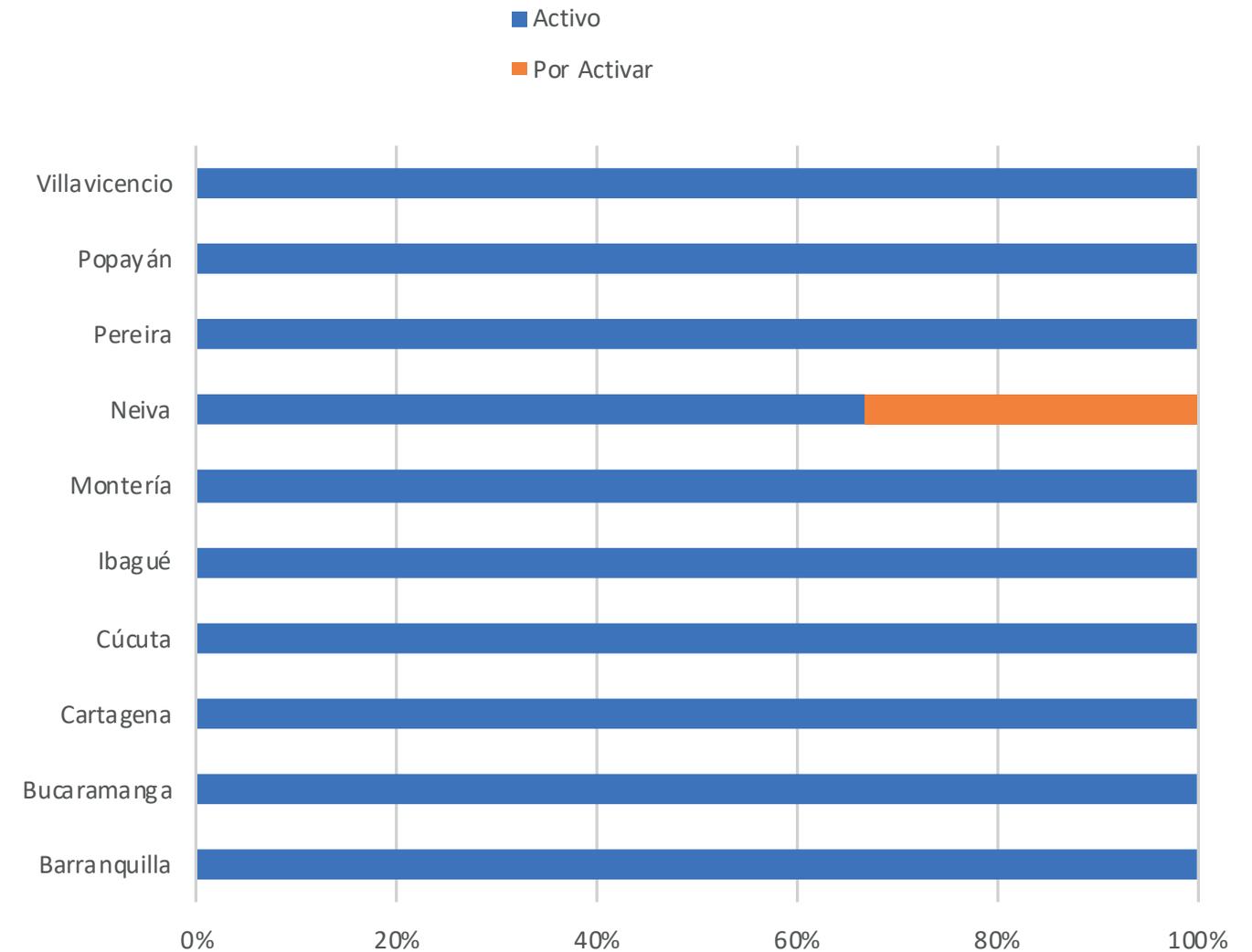


Asimismo, se considera que un servicio está **Por activar** cuando cumple con alguna de estas condiciones:

1. "Aún no tiene fecha de apertura al público" o
2. "Tiene fecha definida, pero no ha llegado, por lo tanto, no está abierto al público"

Nacionales

Ciudad	Activo	Por Activar	Total general
Barranquilla	2		2
Bucaramanga	3		3
Cartagena	3		3
Cúcuta	4		4
Ibagué	6		6
Montería	2		2
Neiva	2	1	3
Pereira	2		2
Popayán	2		2
Villavicencio	1		1
Total general	27	1	28



- La ciudad que, actualmente, tiene más servicios es Bucaramanga (31) de los cuales el 80 % son activos. Barranquilla continúa siendo la ciudad con menos servicios (4).

- A nivel nacional, la oferta está activa en todas las ciudades excepto Neiva. El único servicio está pronto a ser activo.

Servicios en los planes de atención

- Dentro de los 4.404 planes de atención diseñados, se identificó un total de **7 actividades que hacían referencia a servicios de la alcaldía, la gobernación, el gobierno nacional o alguna entidad externa a UNIMINUTO, como el SENA.**
- De las 7 actividades identificadas, se observó que 6 de ellas son propias de Ibagué, mientras que solamente 1 (Acceso a programa o capacitación de formalización de Confecámaras) se registra planes de atención a nivel nacional.
- Se encontraron 4 servicios activos en el ecosistema que cubren la necesidad de las actividades registradas.

Actividades relacionadas con un servicio ofrecido por una alcaldía o ente externo	No. de planes de atención que incluyen la actividad	Entidad que la oferta identificada en el ecosistema de servicios	Nombre del servicio en el ecosistema de servicios
Taller en marketing digital - ALCALDÍA Ibagué	123	Alcaldía de Ibagué - Secretaria de desarrollo empresarial - dirección de emprendimiento	Asistencia técnica administrativa y financiera
Taller de Planeación estrategia - Plan de acción - ALCALDÍA Ibagué	138	No se tiene uno identificado	No se tiene uno identificado
Realizar permanente formaciones de manipulación de alimentos con apoyo del SENA y Secretaria de salud Municipal (Ibagué)	46	SENA Regional	Formación complementaria
Taller Normas contables y tributarias (SENA - Ibagué)	157	SENA Regional	Formación complementaria
Taller de herramientas de innovación (SENA - Ibagué)	79	SENA Regional	Formación complementaria
Acceso a programa o capacitación de formalización de confecamaras	206	Cámara de Comercio de Ibagué	Centro de Desarrollo Empresarial: Talleres, conferencias, capacitaciones, asesorías
Apoyar al empresario en la elaboración del protocolo de bioseguridad con apoyo de modelos establecidos por la Cámara de comercio de Ibagué	165	Cámara de Comercio de Ibagué	Listado de chequeo Covid 19

Evaluación del

Programa

**Metodología y principales
Recomendaciones**



El proyecto es evaluado bajo los 5 criterios usados, tradicionalmente, para evaluar proyectos sociales, definidos por el Comité de Ayuda al Desarrollo (CAD) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):

Pertinencia: Grado en que el proceso ha reconocido as necesidades y capacidades de cada ciudad frente a sus micronegocios y a su ecosistema de servicios.

Eficacia: Grado en que se consiguieron los productos del proyecto, como resultado de las actividades realizadas. Se indaga si han ocurrido eventos externos que han afectado la eficacia.

Impacto: Cambios que genera el proyecto en los micronegocios en el mediano y largo plazo.
(La evaluación de este criterio es muy limitada por el momento e que se realiza esta evaluación. Se requiere que haya pasado más tiempo y un diseño especial de la evaluación para comparar frente a grupos de control)

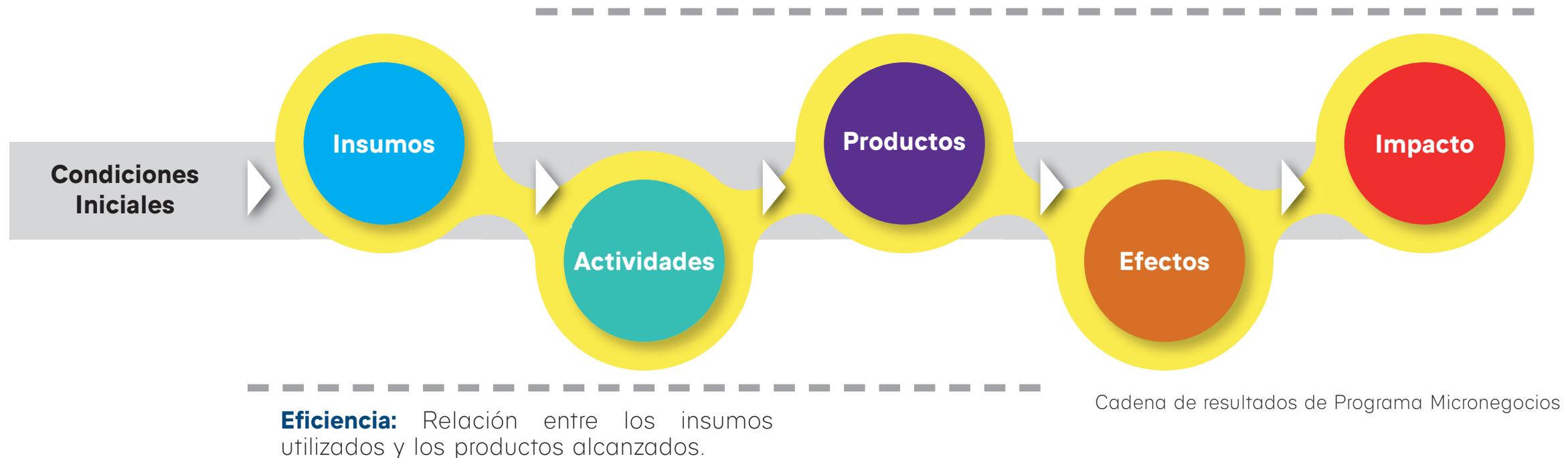
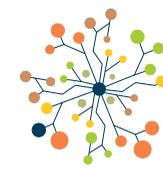


Figura 16. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. OCDE (2002)

Conclusiones de la evaluación



Boletín Programa Acompañamiento a Micronegocios



Pertinencia

- Establecer un mecanismo que permita dinamizar la relación en cada ciudad enfocándose en:
 - Articular la relación con alcaldías y entes territoriales
 - Identificar servicios para Micronegocios (Estructuración ecosistema de servicios)
 - Relacionamiento con actores privados que permitan ampliar la oferta de servicios.



Eficacia

- Establecer un mecanismo que permita dinamizar la relación en cada ciudad
- Realizar monitoreo y seguimiento para los ecosistemas de servicios en cada ciudad
- Realizar monitoreo y seguimiento a mesas directivas de cada ciudad



Eficiencia

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los recursos dispuestos al programa desde cada equipo de El Minuto de Dios, con las siguientes características:
 - Rubros comparables
 - Periodicidad de reporte



Impacto

- Acompañar al programa MD Micronegocios con evaluaciones de impacto más rigurosas metodológicamente.



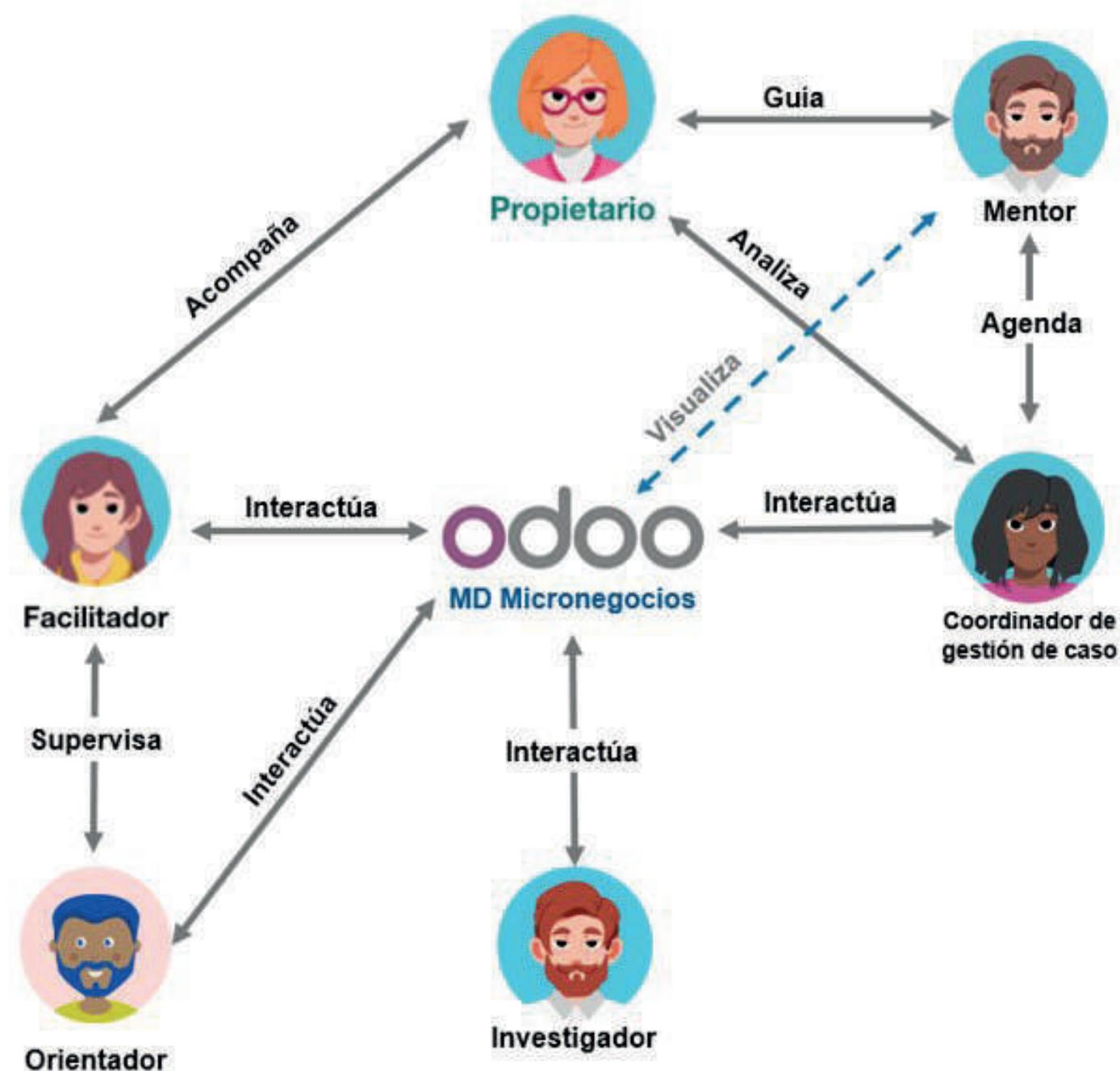
Sostenibilidad

- Fomentar los aliados privados y prestadores de servicios hacia la creación de nuevos servicios o ampliación de la oferta de servicios
 - En cada ciudad es posible motivar la prestación de servicios por parte de empresas con mayor capacidad o que complementen debilidades en la cadena de valor de otros micronegocios, sería un servicio de propietario a propietario
- Investigar sobre la sostenibilidad del programa analizando a profundidad las particularidades de cada ciudad
- Permite unir la investigación con la ejecución

Cuellos de botella del Programa Acompañamiento a Micronegocios

El programa presentó una variedad de retos que fueron solucionados en el camino:

- La focalización de los micronegocios tomó su tiempo en las mesas técnicas por ciudad, por lo que los estudiantes iniciaron sus clases sin tener listados de micronegocios y tuvieron que hacer búsqueda activa la mayoría de ciudades.
- Se identificó retrasos en el desarrollo del cronograma por falta de capacitación sobre las funciones de cada rol, esto se fue solucionando con capacitaciones intensivas a los involucrados.
- Según lo planeado, quienes se encargarían de construir los planes de atención serían los coordinadores de caso, en vista de que todas las ciudades no contaban con personas dedicadas 100 % en este rol se tuvo que acudir al apoyo de los Orientadores.
- Se necesita aumentar la cantidad de mentores que se tienen para atender los micronegocios, por lo que se está generando una nueva estrategia de voluntariado con otras universidades para que se añadan al programa.



Entidades y unidades de El Minuto de Dios que participan del Programa



MICRONEGOCIOS



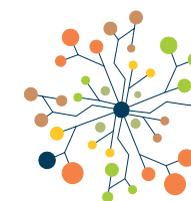
MINUTO DE DIOS
INDUSTRIAL



CORPORACIÓN
ORGANIZACIÓN
**EL MINUTO
DE DIOS**



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos
Vigilada MinEducación



PCIS
PARQUE CIENTÍFICO DE
INNOVACIÓN SOCIAL
Corporación Universitaria Minuto de Dios

mdmicronegocios.org
parque.uniminuto.edu