

INFORME

INFORME DE GESTIÓN MIÉRCOLES DE CAPACITACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL MINISTERIO

PAAC

Capacitar y registrar las sugerencias y observaciones de los ciudadanos con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

SANDRA PATRICIA SÁNCHEZ MEJÍA

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

13 de diciembre de 2018

INFORME

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en cumplimiento con la misión del mismo, cuenta con un espacio de formación permanente que actúa como un mecanismo de participación ciudadana en materia de normatividad, programas, planes, proyectos, servicios y trámites del sector de Comercio, Industria y Turismo, denominado “Miércoles de capacitación”, que se constituye como el mecanismo para la actualización e interacción entre el Ministerio y los ciudadanos, los empresarios y la Academia.

El Miércoles de Capacitación es un programa de actualización de conocimientos en los temas misionales del sector Comercio, Industria y Turismo, creado por el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio para beneficio de los ciudadanos. Estas jornadas académicas están diseñadas para que cada miércoles del año, desde febrero hasta noviembre, los ciudadanos obtengan mayor información acerca de la normatividad, programas, planes, proyectos, servicios y trámites del sector, permitiendo un mayor aprovechamiento de los mismos, en beneficio de la comunidad y del desarrollo económico de las regiones para lo cual se cuenta con el apoyo de los funcionarios expertos en las temáticas misionales.

Los espacios semanales de capacitación se realizan a partir del primer miércoles del mes de febrero hasta el último miércoles de noviembre en el horario de 3:00 a 5:30 p.m. en las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la entrada es libre.

Las jornadas de capacitación desarrolladas durante todo el año se encuentran disponibles en la página WEB www.mincit.gov.co / servicio al ciudadano / Miércoles de Capacitación. Enlace : [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16189/miercoles de capacitacion](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16189/miercoles_de_capacitacion)

INFORME

DESARROLLO CAPACITACIONES EN TEMAS MISIONALES DEL SECTOR A NIVEL NACIONAL SEGUNDO SEMESTRE

Divulgación de las capacitaciones realizadas en el segundo semestre del presente año (Julio – noviembre) se brindó al ciudadano una oferta de temas de capacitaciones de gran interés y beneficio para los sectores objeto de nuestro que hacer misional.

Durante los meses de Julio y agosto el programa de Miercoles de capacitación fue dirigido por el profesional Alex Alean y estas son sus convocatorias:

FECHA	TEMA	EXPOSITORES
11 de julio	Productores de bienes nacionales, definición, requisitos y beneficios	Dra. Leidy Johanna Paramo y Ing. Cesar Ochoa Moreno
18 de julio	Origen NO Preferencial y Operador Económico Autorizado OEA-DIAN	Abg. Eloisa Fernandez De Deluque Profesional Karen Ximena Yopaza Peña, OEA, DIAN
25 de julio	OCDE (Organización para la Coordinación y el Desarrollo Económico),	Abg. Catalina Barreiro Jaramillo de la DIES
1 de agosto	Estrategia: Turismo, Paz y Convivencia	Liliana Heredia Moreno, Dirección de Análisis Sectorial y Promoción Turismo
8 de agosto	Banca de las oportunidades – Bancoldex	Dra. Carmen Cecilia León. Coordinadora Programa de Inversión – Bancoldex
15 de agosto	SICAL (Subsistema Nacional de la Calidad)	Profesional Dirección de Regulación
22 de agosto	VUE (Ventanilla Única Empresarial) - Dirección MIPYMES	Carolina Wilches y Lina Salazar, Dirección MIPYMES
29 de agosto	Mapa Regional de Oportunidades, Programa de Transformación Productiva, PTP	Miguel Pire y José David Piñeros, PTP

INFORME

En el mes de septiembre, la programación fue la siguiente:

FECHA	TEMAS DE CAPACITACIÓN	EXPOSITORES
5 de Septiembre	Promoción turística: Comercio Justo, principios y buenas prácticas en el sector Turismo	Dr. RICARDO CIFUENTES Coordinador de Promoción Turística
12 de Septiembre	Red Naranja Especialmente para creadores y las industrias culturales y creativas. Dirección Nacional de Derecho de autor	Dr. JAIME SARMIENTO SANTANDER Director del Centro de Conciliación y Arbitraje “FERNANDO HINESTROSA Dirección Nacional de Derecho de Autor – DNDA.
19 de Septiembre	Zonas Francas	Dra. MARIA EDITH ZAPATA Coordinadora Zonas Francas Profesional en Asuntos aduaneros de Zona Franca – DIAN
26 de Septiembre	Formalización y Emprendimiento	Dra. LINA MARIA SALAZAR ZULUAGA Dr. JORGE ANDRES MADRID Dirección de MIPYMES

En el mes de Octubre se realizó la siguiente programación:

FECHA	TEMAS DE CAPACITACIÓN	EXPOSITORES
3 de Octubre	Economía Naranja	Dr. Andrés Enrique Galindo Bernal Asesor Viceministerio de Desarrollo Empresarial
10 de Octubre	CITUR Centro de Información Turística de Colombia	Dr. Edison Restrepo Asesor Dirección de Análisis Sectorial y Promoción

INFORME

17 de Octubre	Uso Eficiente de Recursos: Agua y Energía. Disposición de residuos	Dr. Jorge Humberto Bohorquez Benjumea Asesor Ministerio de Medio Ambiente
24 de Octubre	¿Cómo Importar?	Dr. Alex Aleans Cano Profesional Grupo Atención al Ciudadano
31 de Octubre	TLC –Integración y Globalización Economía de Colombia	Dr. Mauricio Patiño Asesor Dirección de Integración Económica

Para el mes de Noviembre se realizó la siguiente programación:

FECHA	TEMAS DE CAPACITACIÓN	EXPOSITORES
7 de Noviembre	Presentación y Actualización de Exportadores – Policía Antinarcoáticos	Sub. Intendente Delio Contreras Policía Nacional Antinarcoáticos
14 de Noviembre	Norma Técnica de Calidad Turística	Dr. Edison Restrepo Asesor Dirección de Análisis Sectorial y Promoción
21 de Noviembre	Capacitación: Rendición de Cuentas Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Función Pública
28 de Noviembre	Colombia Exporta Servicios	Dra. Adriana Rivera Murcia Asesora Dirección de Inversión Extranjera y de Servicios

De acuerdo con la programación anterior, se realizaron veintiún (21) jornadas de capacitación a través del canal presencial, con la participación de 396 ciudadanos. Se hace la observación que la capacitación programada para el 28 de noviembre correspondiente a “Colombia exporta

INFORME

servicios”, no se realizó teniendo en cuenta las dificultades que se tuvieron en materia de movilidad, a raíz de las diferentes marchas que se realizaron en Bogotá.

*Participantes al Programa Miércoles de Capacitación: **396**

*Total de Ciudadanos capacitados presencialmente en el segundo semestre: **396**

Fecha del evento	Total
2018/07	60
2018/08	65
2018/09	114
2018/10	113
2018/11	44
Total	396

Registro de las sugerencias y observaciones de los ciudadanos sobre temas relacionados con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Temas de capacitación, necesidades y prioridades del servicio	Sector				Total
	No hay datos	Comercio Exterior	Comercio Interno	Turismo	
No hay datos	117	44	4	61	226
COMO ABRIR MERCADOS EN EL EXTERIOR, ESTRATEGIAS.			1		1
Calificación de origen para los distintos tratados		1			1
NEGOCIACION INTERNACIONAL			1		1
PDP	1				1
Regimen franco	1				1
ampliar el tema de economía naranja para el sector turismo.				1	1
como exportar e importar en las pymes		1			1
market digital				1	1
seguir complementando las normas sectoriales y nuevas formas de financimineto para proyectos turisticos	1				1
Total	120	46	6	63	235

Se obtuvieron 120 registros por parte de ciudadanos que se clasifican en “ningún sector”, 46 observaciones provienen del sector Comercio, 6 observaciones del sector de desarrollo industrial, 63 observaciones del sector “Turismo”. En total 235 observaciones encaminadas a necesidades de capacitación.

INFORME

Las observaciones acerca de sugerencias para temas de capacitación son el insumo para la programación de este evento dado que esta herramienta nos permite ofrecer a la ciudadanía temas que son de su absoluto interés con los expertos en el tema.

MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Fecha	Sin calificar	4	5	Total
06/06/2018	1			1
13/06/2018	24	4	2	30
20/06/2018	37	7	6	50
27/06/2018	16	1		17
04/07/2018	1			1
11/07/2018	14	1		15
18/07/2018	14	2	7	23
25/07/2018	20		1	21
01/08/2018	7	5	2	14
08/08/2018	6	4	2	12
15/08/2018	14	1		15
22/08/2018	3	1	2	6
29/08/2018	18			18
05/09/2018	16		4	20
12/09/2018	16	1	3	20
19/09/2018	37	4	11	52
26/09/2018	21	1		22
03/10/2018	35	1	4	40
10/10/2018	52			52
17/10/2018	2			2
24/10/2018	2		1	3
31/10/2018	13		3	16
07/11/2018	12	2	1	15
14/11/2018	27		1	28
28/11/2018	1			1
Total	409	35	50	494

INFORME

TEMA: Economía Naranja

EXPOSITOR: Dr. Andrés Enrique Galindo Bernal, Viceministerio de Desarrollo Empresarial

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
03/10/2018	48			1	49
Total	48			1	49

TEMA: CITUR Centro de Información Turística de Colombia

EXPOSITORES: Dr. Edison Restrepo - Asesor Dirección de Análisis Sectorial y Promoción

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
10/10/2018	47				47
Total					47

TEMA: Uso Eficiente de Recursos: Agua y Energía. Disposición de residuos

EXPOSITOR: Dr. Jorge Humberto Bohórquez Benjumea - Asesor Ministerio de Medio Ambiente

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
17/10/2018	5				5
Total	5				5

TEMA: ¿Cómo Importar?

EXPOSITOR: Dr. Alex Alean Cano - Grupo de atención al ciudadano

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
24/10/2018				3	3
Total				3	3

TEMA: TLC -Integración y Globalización Economía de Colombia

EXPOSITORES: Dr. Mauricio Patiño - Asesor Dirección de Integración Económica

INFORME

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
31/10/2018	15			3	18
Total	15			3	18

TEMA: Presentación y Actualización de Exportadores- Policía Antinarcoáticos

EXPOSITOR: Sub. Intendente Delio Contreras - Policía Nacional Antinarcoáticos

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
7/11/2018	9		1	2	12
Total	9		1	2	12

TEMA: Norma Técnica de Calidad Turística

EXPOSITOR: Dr. Luis Antonio Sarmiento - Coordinador Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional

Calificación					
Fecha del evento	No hay datos	3	4	5	Total
14/11/2018			1	7	8
Total			1	7	8

MEDICION DE LA SATISFACCION



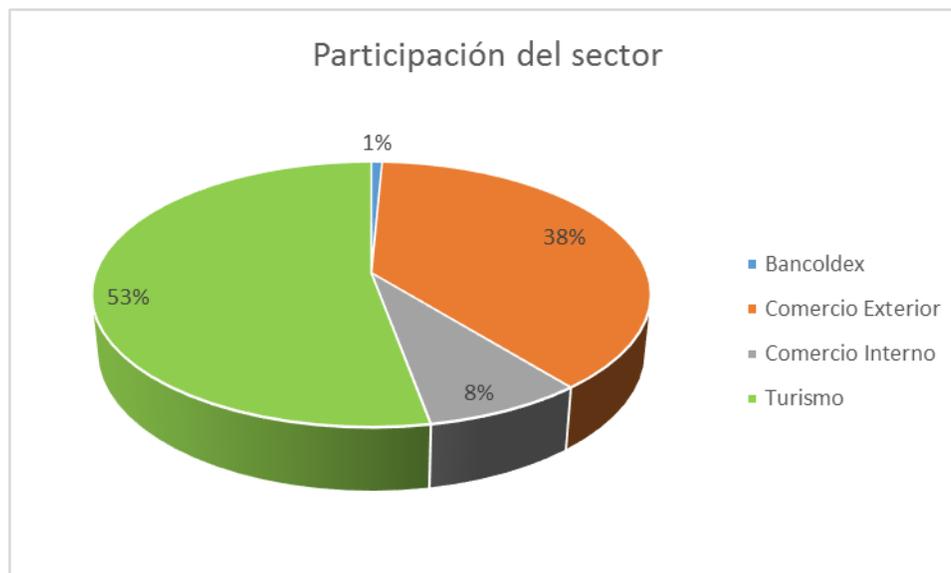
INFORME

Con respecto a la calificación recibida a través de los formatos IC-FM-015 V5, se evidenció que se obtuvieron 3 calificaciones de “Insatisfecho”. El Grupo de Atención al Ciudadano, reviso los formatos y procedió a contactar con los ciudadanos. La insatisfacción se debió a que sobre la capacitación de “Economía Naranja” dictada el 3 de octubre, la percepción del ciudadano fue:

- “no hay claridad en la implementación de la política”,
- “No hay claridad institucional del Tema” y
- “Substancialmente la discrepancia con lo planteado en la charla fue la definición de economía naranja y los ámbitos de acción planteados que no se acompañaban con otra conferencia del día anterior dictado por otro ministerio y la no aceptación por parte del conferencista de otra postura diferente a la suya”.

Teniendo en cuenta la información aportada por el ciudadano, evidenciamos que la capacitación dictada por la entidad no concordaba con la información recibida por el ciudadano en otra capacitación anterior y por eso su insatisfacción. El Grupo de Atención al Ciudadano, no considera necesario estacar el tema.

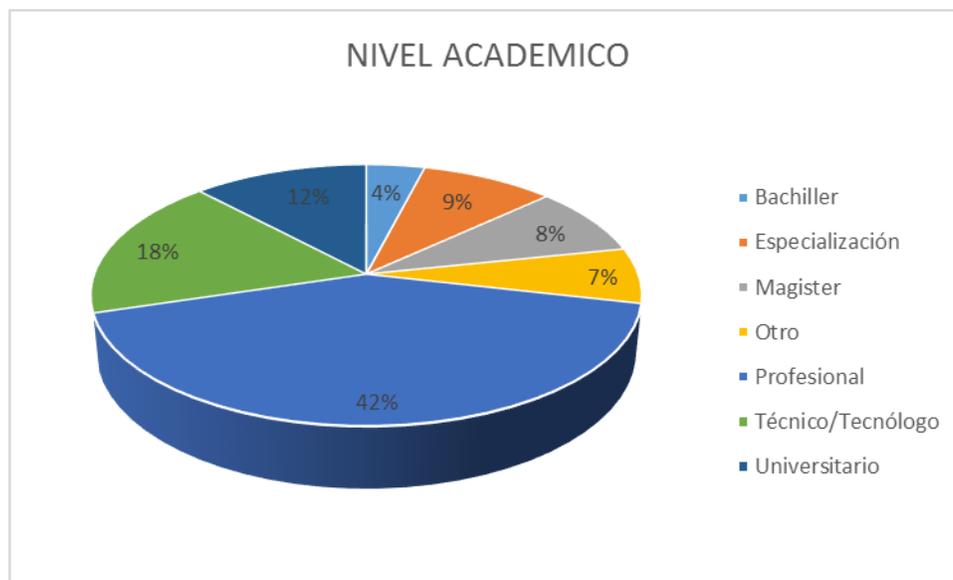
PARTICIPACIÓN DEL SECTOR



INFORME

Fecha del evento	No hay datos	BancoldeX	Comercio Exterior	Comercio Interno	Turismo	Total
2018/10	99		29	8	26	162
2018/11	31	1	24	3	47	106
Total	130	1	53	11	73	268

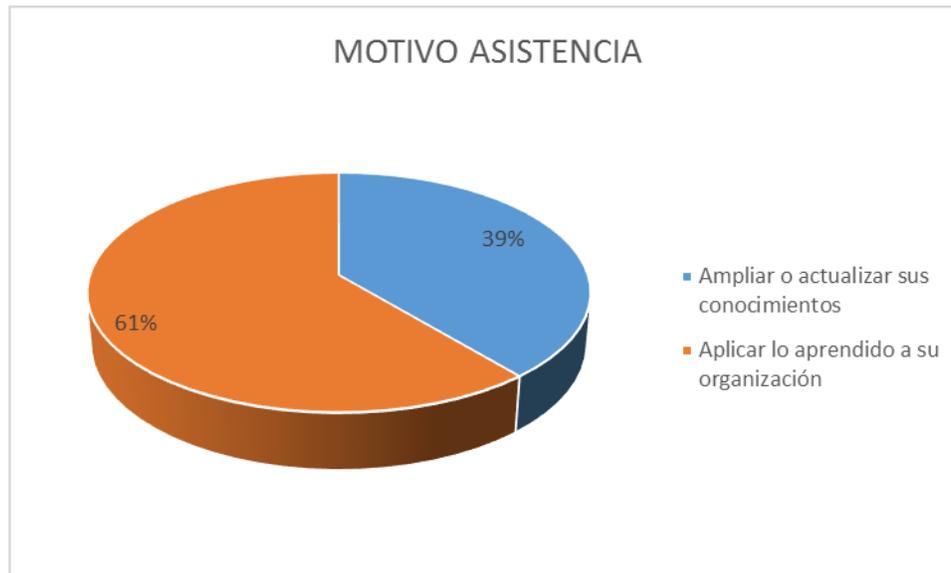
PARTICIPACIÓN SEGÚN EL NIVEL ACADÉMICO



Fecha del evento	Nivel académico								Total
	No hay datos	Bachiller	Especialización	Magister	Otro	Profesional	Técnico/Tecnólogo	Universitario	
2018/10	64	3	9	14	7	35	12	13	158
2018/11	29	4	7	1	5	37	19	8	110
Total	93	7	16	15	12	73	31	21	268

INFORME

PARTICIPACION SEGÚN MOTIVOS DE LA CAPACITACION



Fecha del evento	Motivo asistencia			Total
	No hay datos	Ampliar o actualizar sus conocimientos	Aplicar lo aprendido a su organización	
2018/10	146	4	8	158
2018/11	104	3	3	110
Total	250	7	11	268

Proyectó: Laura Camila Díaz – Líder del proyecto

INFORME

CONCLUSIONES

- ❖ En cuanto al registro de las sugerencias y observaciones de los asistentes a las charlas realizadas en el espacio de “Miercoles de Capacitación”, se obtuvieron 2 registros por parte de ciudadanos que no se clasifican en ningún sector, 2 observaciones provienen del sector Comercio, 2 observaciones del sector de desarrollo industrial, 2 observaciones del sector “Turismo”. En total 8 observaciones encaminadas a necesidades de capacitación.
- ❖ Las observaciones acerca de sugerencias para temas de capacitación son el insumo para la programación de este evento dado que esta herramienta nos permite ofrecer a la ciudadanía temas que son de su absoluto interés con los expertos en el tema.
- ❖ La satisfacción de los ciudadanos frente a las capacitaciones ofrecidas en el programa “Miercoles de Capacitación en términos generales es “muy buena”, el 98% satisfechos y el 2% insatisfechos.
- ❖ Se evidenció que el 2% de insatisfacción corresponde a claridad sobre conceptos que no se considera motivo de acciones de mejora.
- ❖ La participación de los asistentes según el sector nos indica que el 53% pertenece al sector de Comercio Exterior, el 8% pertenece al sector Turismo y el 38% pertenece al sector Comercio Interno.
- ❖ El 58% de las personas que diligenciaron el campo correspondiente a nivel educativo son Profesionales, Técnicos y Tecnólogos.
- ❖ El 100% de las personas que diligenciaron el campo correspondiente a Motivo asistencia indican que atribuyen su asistencia a ampliar o actualizar sus conocimientos y a aplicar lo aprendido a su organización.