

VIGENCIA
2021

INFORME **DE GESTIÓN**



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas



JUNTA DIRECTIVA PERÍODO 2019-2022 (A DICIEMBRE 31 DE 2021)
REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES

PRINCIPALES

JHON JAIRO GÓMEZ VALENCIA (Segundo Vicepresidente)
Inmobiliaria

FREDY GARCÍA RAMÍREZ
U.D.R. Unidad de Radiología

JORGE IVÁN OSPINA ISAZA
Promotora La Aurora S.A.

ABUNDIO DE JESÚS POSADA IDÁRRAGA
Hotel Campestre La Viña

ALEJANDRO MEJÍA FRANCO
Armetales S.A.

GLORIA ESTELLA ZULUAGA RAMÍREZ
Impresos Megacolor

SUPLENTES

JUAN CAMILO RESTREPO SOTO
Inversiones Furtino S.A.S.

EDUARDO JARAMILLO VILLEGAS
Sparta S.A.S.

ASTRID ANDREA BEDOYA ALZATE
Copantex

CAROLINA MAZUERA BOTERO
Diprocon Ingeniería S.A.S.

PEDRO HUMBERTO GONZÁLEZ DUQUE
Integral Consulter Compañía Ltda.

REPRESENTANTES DEL GOBIERNO

PRINCIPALES

JORGE AUGUSTO MONTOYA GÓMEZ
LÁZARO FELIPE MONTES TRUJILLO (Presidente)
GUSTAVO ALBERTO HOYOS ZULUAGA (Primer vicepresidente)

SUPLENTES

FABIAN ESCOBAR MONTOYA
ANDRÉS JARAMILLO BERNAL

REVISOR FISCAL

Nexia Montes & Asociados S.A.S.
Principal: Eduardo Alberto Arias Zuluaga
Suplente: Jesús Antonio Gómez Loaiza





INFORME DE LABORES 2021 PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE LA VIGENCIA

Satisfacción del Cliente Registro Público

El nivel total de satisfacción del proceso de registros públicos para el año 2021 fue de 98,93%, medición que incluye nuestro servicio registral en la sede principal, servicio registral en los Puntos de Atención al Comerciante - PAC y servicios CAE. De los 560 usuarios encuestados, se alcanzó una calificación positiva de 554 personas. Se analizaron las observaciones de los encuestados que en alguna de las preguntas de la encuesta calificaron negativamente y se tomaron las acciones correctivas para mejorar en dichos aspectos. Los resultados de las encuestas fueron socializados con los diferentes equipos de trabajo para la retroalimentación de los aspectos en los que encontramos oportunidades de mejora, se hicieron mejoras locativas en la sede principal ubicada en el municipio de Manizales, se tienen a disposición diversos canales de atención como es la línea de servicios registrales, aplicación móvil Cámara de Comercio Manizales, página web y Chatbot Cami.

Asesorías para la Formalización

En la vigencia 2021 se brindaron en total 7.115 asesorías de formalización, tanto presenciales como a través de nuestros canales no presenciales, obteniendo en total 7.906 formalizados (personas naturales, personas jurídicas y establecimientos de comercio) en todos los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio, lo que corresponde a un 111.12% de efectividad.

En el año 2021 se reforzó el acompañamiento a los empresarios a través de la mesa de ayuda para realizar sus procesos de formalización por medio de nuestros canales virtuales.





Se desarrollaron procesos de formalización por medio de la Ventanilla Única Empresarial (VUE), logrando aumentar la virtualidad en los tramites de registro mercantil con acompañamiento de los asesores de brigadas para la formalización empresarial.

Virtualización de los Registros

El número de registros virtuales en el 2021 fueron 14.877, mientras que el total de registros fue de 63.533. Las transacciones virtuales representan el 23,42% del total de transacciones realizadas durante la vigencia 2021, sin incluir el trámite de expedición de certificados; identificamos que no hubo crecimiento respecto al año 2020, ya que durante la emergencia sanitaria del COVID-19, por necesidad ante los cierres en 2020, algunos empresarios no virtuales debieron realizar sus trámites 100% a través de nuestros canales no presenciales, no obstante, en el año 2021 se mantuvieron todos nuestros servicios de manera virtual, dándoles la posibilidad de pagar su renovación y expedir sus certificados través de nuestra APP, página WEB, puntos Baloto, Davivienda, Itaú, Cadena Éxito, puntos de atención de la empresa local Susuerte S.A. y corresponsales Cámara, así como radicar sus trámites virtualmente.

Comparativo Matriculas canceladas (Personas Naturales y Jurídicas)

Se presentó una disminución de las cancelaciones respecto al año 2020 del 3,11%, entre las causas de cancelación más comunes que nuestros empresarios reportaron fueron:

Por venta del establecimiento de comercio, por cierre del establecimiento, algunos mencionaron que no lograron llegar con equilibrio después de haber cerrado tanto tiempo, las alzas en los servicios públicos, las ventas no fueron las esperadas después de la reapertura.

Cobertura del servicio de Registro en la jurisdicción





La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas brinda sus servicios en 18 municipios de la jurisdicción a través de la sede principal ubicada en la ciudad de Manizales y de cuatro Puntos de Atención al Comerciante (PAC), que operan durante todo el año, y los cuales se encuentran ubicados estratégicamente con el fin de atender a los empresarios de la jurisdicción, así: PAC Anserma: atiende también Belalcázar, San José, Viterbo y Risaralda; PAC Riosucio: atiende también Supía, La Merced y Marmato; PAC Salamina: atiende también Marulanda, Aranzazu y Filadelfia; y PAC Aguadas: para atender al municipio de Pácora también.

De igual forma, contamos con 17 corresponsales ubicados en los municipios de: Aguadas, Anserma, Aranzazu, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Marmato - Sector Llano, Marulanda, Pácora, Riosucio, Risaralda, Corregimiento de San Félix, San José, Supía, y Viterbo.

El objetivo de los empresarios corresponsales es facilitar a los empresarios el trámite de la renovación de la matrícula mercantil y la expedición de certificados y generar cercanía, ya que evita los desplazamientos hasta alguna sede de la entidad por tener el servicio en su municipio.

Durante el 2021, también se habilitó la app de la Cámara y los servicios virtuales de registro se siguieron prestando de manera constante 7x24.

Tiempo de respuesta peticiones

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas respondió 1.459 peticiones.

La Cámara de Comercio respondió de manera oportuna todas las peticiones que fueron radicadas, de acuerdo con los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).





Respecto al año 2020 se presentó un crecimiento del 23,33% en el número de peticiones radicadas, la clase de peticiones que representan el mayor incremento son las de información tales como solicitudes de copias de los archivos de los registros públicos, peticiones presentadas por personas privadas de la libertad sobre inscritos en el registro público y peticiones de requisitos generales para el registro.

Comparativo Quejas

En el 2021 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas recibió 3 quejas. Respecto al año 2020 se presentó el mismo número de quejas.

Para gestionar acciones correctivas de estas quejas se adoptaron las siguientes actividades:

- Retroalimentación a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar sus habilidades en la prestación del servicio y recordar el propósito institucional.
- Reforzar conocimientos en el personal nuevo para mejorar la asesoría en temas registrales.

Comparativo Reclamos

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas recibió 19 reclamos. Comparando con el año 2020, se presentó un aumento del 5,56% en el número de reclamos.

Para gestionar acciones correctivas de estos reclamos se adoptaron las siguientes actividades:

- Validación de nuevos procedimientos y retroalimentación de estos al equipo de trabajo.
- Se mejoró la sonda de pagos para verificar el estado de transacciones pendientes en trámites virtuales, se pasó de 20 minutos a 5 minutos.





- Refuerzo en la capacitación al personal y reinducción a los agentes del Contac Center.
- Monitoreo de atención telefónica permanente para implementar nuevos agentes al servicio cuando la demanda así lo requiera.
- Revisión con el proveedor tecnológico para ajustes en el portal frente a la expedición de la factura electrónica.

Comparativo cumplimiento Capacitaciones gratuitas

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, a través de varias de sus unidades y áreas, realizó 254 capacitaciones sin costo y en diferentes temas empresariales, dirigidas a los comerciantes de toda la jurisdicción. Se habían programado 170, es decir que se logró un 149,41% de ejecución en esta actividad. A continuación, se hace la relación de los eventos llevados a cabo:

- Área de Afiliados

Durante el 2021 se realizaron nueve (9) capacitaciones sin costo para los afiliados, de nueve que se tenían programadas, generando un cumplimiento del 100% en este indicador. Los procesos de formación desarrollados fueron los siguientes:

- Un (1) ciclo de formación denominado "Toma de decisiones gerenciales basadas en información financiera", con una intensidad de 32 horas virtuales y una participación promedio de 50 afiliados por sesión. El objetivo de este ciclo fue aportar conocimientos y herramientas financieras a los empresarios y a sus equipos de que les permitiera tomar decisiones en sus organizaciones. Al final, se certificaron 52 asistentes, quienes cumplieron con el requisito de asistir por lo menos al 80% de las sesiones.
- Ocho (8) capacitaciones cortas en temas de actualización empresarial. Las formaciones tenían una duración promedio de 2 horas. Durante el primer semestre las formaciones se realizaron de forma virtual y para el segundo semestre se tuvo la oportunidad de recuperar la presencialidad, incluso en





municipios diferentes a Manizales. Se tuvo una asistencia promedio de 50 personas por formación. Se logró establecer que 392 personas pertenecientes a empresas afiliadas asistieron a dichos espacios de formación.

Algunos de los temas abordados en las formaciones fueron:

Gestión Financiera - Gestión del cambio organizacional y personal - Derecho tributario - Nómina electrónica - Sensibilización en normatividad de trabajo en casa - Propuesta de valor.

- Unidad de Desarrollo Empresarial:

✓ Área de Fortalecimiento Empresarial - Manizales:

Desde esta área se desarrollaron en total 41 capacitaciones entre los cuales resaltamos: Tendencias digitales 2021, Masterclass de Redes Sociales, las franquicias como un modelo de crecimiento y expansión, Requisitos de comercialización con el INVIMA, Reactivación económica y todo lo que debe saber sobre la vacunación contra el covid 19, Gestión Financiera para momentos de crisis, La UGPP y su procedimiento sancionatorio y procedimental, Qué son las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, entre otras.. Así mismo, se realizaron dos programas Vender Más los cuales se desarrollaron a través de 6 capacitaciones cada uno que comprenden los siguientes temas: 1- alineando estrategia de ventas 2- Pitch 1, 3- Sistematizando escalando procesos de ventas, 4- Pitch 2, 5- Liderando el equipo comercial y canales de distribución, 6- marketing digital.

El número total de participantes en estas capacitaciones fue de 1.301

✓ Área de Atención a Municipios:

Se desarrollaron 34 capacitaciones sin costo con la participación de 976 empresas participantes en temas empresariales como: Nómina Electrónica, Marketing Digital, Servicio al Cliente, Requisitos para la formalización del sector productivo, cómo salen adelante las Pymes en Colombia,, Cómo





potenciar tu negocio usando redes sociales, Gestión de cobranza, cómo recuperar tu cartera, El poder de las ventas PNL, Quien no conoce sus costos no conoce su empresa, Tipos de entidades sin ánimo de lucro - RNT, ABC del Sistema General de Pensiones, Medios de pagos digitales, su aliado para potencializar su negocio, Relaciones comerciales y blindaje jurídico con clientes y proveedores, Orientación al emprendimiento, Manipulación de alimentos, Mitos y Realidades de los Procesos de Fiscalización UGPP y charlas la antiextorsión - Yo no pago, yo denuncio en Alianza con el Gaula seccional Caldas.

De igual manera, realizamos un programa denominado Vender Más, con el fin de fortalecer las competencias comerciales de los empresarios de los municipios. Este programa incluyó capacitaciones en temas como: 1- alineando estrategia de ventas 2- Pitch 1, 3- Sistematizando escalando procesos de ventas, 4- Pitch 2, 5- Liderando el equipo comercial y canales de distribución, 6- marketing digital.

✓ Área de Clúster y Productividad

En total se realizaron 19 capacitaciones sin costo orientadas a los clústeres de marketing y metalmecánico, discriminadas de la siguiente manera:

- 3 workshop en la Ruta de Transformación Digital dirigido al clúster de marketing.
- 7 talleres en temas de marketing digital a empresas de los clústeres metalmecánico y de marketing: TALLER No. 1. "Cómo Posicionar su Marca en la Web". TALLER No. 2. "Seo On Site y Sem para Dummies". TALLER No. 3. "Entendiendo las redes sociales: Buenas prácticas y métricas". TALLER No. 4. "Mecanismos y Formatos de Publicidad Digital". TALLER No. 5. "Email marketing - Mailchimp". TALLER No. 6. "Google Analytics





para toma de decisiones". TALLER No. 7. "Herramientas para optimizar tiempo (Productividad)".

- Seminario "Internacionalización: La Oportunidad para su Negocio" dirigido al clúster metalmecánico.
- Formación de auditores internos de calidad basados en la norma ISO 9001, dirigido al clúster metalmecánico.
- 4 seminarios orientados a la línea de la construcción del clúster metalmecánico en los temas:
 - Habilitación Comercial
 - Potenciación Comercial
 - Optimización Comercial
 - Innovación y sofisticación de producto
- 3 seminarios orientados a la línea agroindustrial del clúster metalmecánico en los temas:
 - Innovación y sofisticación de producto
 - Gestión comercial
 - Productividad y eficiencia energética

En total se contó con la participación de 35 empresas.

- ✓ Área de Crecimiento Empresarial

En el marco de programa Empresas en trayectoria MEGA se realizaron 21 capacitaciones, las cuales se relacionan a continuación:





CAPACITACIONES

EMPRESAS EN TRAYECTORIA E-MEGA (COHORTE I) Y MEGA (COHORTE III Y IV)

	FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1	27 de enero de 2021	Lanzamiento Módulo III Empresas E-MEGA "Liderazgo , talento, cambio y cultura" - cohorte I E-Learning	17
2	2 de febrero de 2021	Lanzamiento Módulo V Empresas MEGA "Sostenibilidad y buen gobierno" - Cohorte III del Programa	170
4	23 de febrero de 2021	Conversatorio - Módulo V "Sostenibilidad y buen Gobierno" presentación caso empresarial	148
5	24 de febrero de 2021	Entrenamiento de Mentores MEGA - Módulo V, Convocatoria a cohorte IV del programa	25
6	10 de marzo de 2021	Plenaria de cierre módulo IV "De la dirección a la acción" E-MEGA - Cohorte I E-Learning	14
7	16 al 19 de marzo de 2021	Plenarias módulo V "Sostenibilidad y buen Gobierno" MEGA Cohorte III del Programa	129
8	14 de abril de 2021	Lanzamiento Módulo V "Sostenibilidad y buen gobierno" - E-MEGA - Cohorte I E-Learning	18
9	29 de abril de 2021	Lanzamiento cohorte IV MEGA - Módulo "Estrategia, entorno y ventaja competitiva"	220
10	30 de abril de 2021	Conversatorio con empresas E-MEGA - Módulo V "Sostenibilidad y buen gobierno" - Cohorte I E-Learning	17
11	14 de mayo de 2021	Conversatorio Módulo I - Empresas en Trayectoria MEGA cohorte IV - Caso empresarial Universidad Autónoma de Manizales	179
12	27 y 28 de mayo de 2021	Plenaria módulo V - EMEGA y clausura de la cohorte I	16
13	2 de junio de 2021	Entrenamiento de mentores MEGA módulo I - Cohorte IV del programa	40
14	8 de julio de 2021	Lanzamiento módulo II "Dirección estratégica MEGA" Empresas en Trayectoria MEGA - Cohorte IV	174
15	12 de agosto de 2021	Reencuentro Empresas en Trayectoria MEGA - cohortes I, II, III y IV	180
16	25 de agosto de 2021	Entrenamiento de mentores MEGA módulo II - cohorte IV	25
17	Del 6 al 13 de septiembre de 2021	Plenarias módulo II MEGA: De la dirección a la acción - Cohorte IV	169
18	23 de septiembre de 2021	Lanzamiento módulo III - Mega "Liderazgo , talento, cambio y cultura" - Cohorte IV	164
19	15 de octubre	Conversatorio Módulo 3 - MEGA cohorte IV - Caso empresarial La Aurora Funerales y Capillas	91
20	28 de octubre	Entrenamiento de mentores módulo III - MEGA cohorte IV	22
21	Del 19 al 26 de noviembre de 2021	Plenarias módulo 3 - Empresas en Trayectoria MEGA Cohorte IV	118
		TOTAL ASISTENTES	1936





En el marco del programa Fábricas de Productividad se realizaron 2 capacitaciones, las cuales se relacionan a continuación:

**CAPACITACIONES
PROGRAMA FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD**

	FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1	25 de marzo de 2021	Reto de productividad (gancho para que mas empresas conozcan Fábricas de Productividad)	60
2	15 de abril de 2021	5 Herramientas claves para la productividad empresarial	34
TOTAL ASISTENTES			94

En el marco del Programa Desarrollo de Proveedores se realizaron 6 capacitaciones, que se relacionan a continuación:

**CAPACITACIONES
PROGRAMA DESARROLLO DE PROVEEDORES**

	FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1	26 de mayo de 2021	Comité de Proveduría en alianza con ANDI - "Relaciones comerciales y blindaje jurídico con clientes y proveedores"	60
2	26 de agosto de 2021	Manejo de la plataforma Colombia Compra Eficiente en alianza con Confecámaras	47
3	1 de septiembre de 2021	Primera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Conoce los aspectos legales de la contratación con el Estado	89
4	15 de septiembre de 2021	Segunda sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Accede a las oportunidades de negocios a través del SECOP II y la TVEC.	58
5	21 de septiembre de 2021	tercera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Incentivos de participación para Mipymes y la forma de utilizarlos	40
6	29 de septiembre de 2021	Cuarta sesión tercera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Modalidad de selección de contratistas y tips para una adecuada ejecución de contratos	33
TOTAL ASISTENTES			327

✓ Área de Internacionalización





Con el fin de aportar conocimiento a los empresarios y sus equipos, desde el área de Internacionalización en alianza con Procolombia y otros aliados se llevaron a cabo 15 capacitaciones sin costo, en temas como: Internacionalización para no exportadores, los Primeros Pasos del Exportador, Prepárese para Exportar, Diseñando su Estrategia Exportadora para Agroalimentos, Diseñando su Estrategia Exportadora para Sistema Moda, Webinar Cambios & Actualidad en el Régimen Aduanero Colombiano, Diseñando su Estrategia Exportadora para Industrias 4.0, Diseñando su Estrategia Exportadora para Manufacturas, Diseñando su Estrategia para la Exportación del Sector Musical, Diseñando su Estrategia Logística para la Exportación, Ciclo Virtual Abc del Código de Barras para la Exportación de Bienes y Servicios, Normatividad Colombiana para la Exportación, Diseñando su Estrategia Comercial para la Exportación y Comercio Electrónico como Plataforma Exportadora

En el desarrollo de estas capacitaciones contamos con un total de 273 empresas participantes.

✓ Área de Turismo

Desde el área de Turismo se realizaron 24 capacitaciones gratuitas, entre las cuales se encuentran tres seminarios, un programa vender más con 6 formaciones, y capacitaciones generales en temas de relevancia para el sector tales como: Inmersión en herramientas de marketing digital, Costos para hoteles, Costos para agencias de Viaje, Gestión estratégica de restaurantes, Barismo, Manipulación de alimentos, diseño de producto turístico, estrategias de ventas, Registro Nacional de turismo, Normas Técnicas Colombianas de Sostenibilidad, etc.

Para estas formaciones contamos con la participación de 920 personas.

✓ Área de Transformación Digital





En el área de transformación digital se realizaron 19 capacitaciones y formaciones sin costo con un total de 767 participantes, de la siguiente manera:

- Taller de marketing Digital Reactiva y Repiensa tu empresa en Digital: un total de 8 capacitaciones de 8 horas cada una en los municipios de Manizales (3), Villamaría, Anserma, Riosucio, Aguadas y Salamina.
 - Fortalece tus Competencias y habilidades digitales dentro del proceso de transformación digital empresarial: 3 formaciones, 2 de ellas presencial y virtual; la última virtual.
 - Formación para empresarios registrados en la plataforma a un clic así: 8 formaciones- Modalidad virtual.
 1. Fraude electrónico
 2. Estatuto consumidor
 3. Entendiendo las redes sociales - métricas y buenas prácticas
 4. Crece digitalmente con el CTDE
 5. Cómo acceder a códigos de barras gratuitos con Compra lo Nuestro
 6. Cómo vender en los principales Marketplaces del país con Compra Lo nuestro
 7. Aprovecha los beneficios de A un Clic para aumentar tus ventas
 8. Cómo vender por el marketplace más importante de la región
- Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

✓ Área de Emprendimiento

En el marco del programa Empréndelo se realizaron 6 sesiones de formación, con un total de 35 horas de entrenamiento, 75 horas de asesorías personalizadas, 45 horas de mentoría y con el acompañamiento de 10 mentores del ecosistema de emprendimiento e innovación de Caldas. Algunos de los logros a destacar son:

- 40% de crecimiento en ventas mensuales por parte de las empresas participantes.
- 80% de las empresas mantuvieron los empleos.





- 20% de las empresas crecieron en empleos.
- Las empresas participantes lograron redefinir sus modelos de negocio, a partir del entendimiento del entorno, las tendencias y el nuevo normal.

En el marco del programa Monarca se realizaron 8 sesiones de formación, con un total de 39 horas de entrenamiento en áreas estratégicas, 110 horas de asesorías personalizadas, y el acompañamiento de 8 instituciones del nodo naranja Manizales, articuladas en torno a este programa, desde su saber hacer y su core institucional. Algunos de los logros a destacar son:

- Las empresas participantes lograron redefinir sus modelos de negocio.
- Consecución de nuevos proveedores lo que conlleva a reducción de costos y garantizar proveeduría.
- Segmentación y mayor conocimiento del perfil del cliente.
- Levantamiento de costeo por producto, punto de equilibrio y propuesta de precios al público.
- Identificación de nuevos canales de comercialización.

En el marco del programa Expedición-E se realizaron 7 sesiones de formación, con un total de 32 horas de entrenamiento en 5 áreas estratégicas, 21 empresas se postularon a recursos de financiación, 10 empresas pasaron a la fase visualizando el futuro con una inversión de 30 millones de pesos en apoyo a sus iniciativas de reactivación. Algunos de los logros a destacar son:

- 80% de las empresas generaron alianzas estratégicas.
- 60% de éstas estandarizaron sus procesos.
- 80% accedieron a nuevos clientes.
- 60% desarrollaron nuevos productos y servicios.
- 50% generaron nuevos empleos

En el marco del Programa de habilidades emprendedoras se realizaron 2 ciclos con 15 acciones formativas. Se destacan entre otros, los siguientes logros:

- Las empresas pudieron fortalecer sus conocimientos en temas financieros, contables, de mercado y modelo de negocio, visualización y creatividad.





- Las empresas participantes fortalecieron sus habilidades de liderazgo, relacionamiento, negociación.
- Se realizó una formación en el marco del Programa Mi Conciencia Financiera.

✓ Área de Innovación:

En el marco del Programa de Innovación Colaborativa - Colinnova se realizaron 8 sesiones de formación. Algunos de los logros a destacar son:

- Generación de capacidades en innovación abierta/colaborativa en 61 empresas del eje cafetero.
- Conformación de 17 alianzas que fueron acompañadas en la formulación de sus proyectos colaborativos.
- Se presentaron 13 iniciativas susceptibles de financiación.
- Se seleccionaron 5 iniciativas para ser cofinanciadas en su implementación con recursos del convenio.
- Vinculación de aliados técnicos del ecosistema de innovación regional, en el desarrollo de las iniciativas.
- Para el 2022 se espera acompañar la implementación de las 5 iniciativas seleccionadas, esperando que los proyectos evolucionen a niveles de madurez tecnológica (TRL) 7 a 9.

En el marco del Programa Manizales Innova y se Reinventa 2021 se realizaron 8 sesiones de formación, quienes tuvieron acompañamiento personalizado a través de la figura de "aceleradores de innovación". Algunos de los logros a destacar son:

- 83 iniciativas de innovación planteadas.
- 27 prototipos digitales de productos, servicios o procesos desarrollados.
- 27 planes de acción de reactivación económica y gestión del cambio formulados.
- 49 nuevos clientes potenciales detectados.
- El 22% de las empresas registraron ingresos asociados a los nuevos clientes detectados.





- 14 nuevos empleos generados.
- 18 nuevos productos o servicios implementados.
- 14 empresas generaron un nuevo canal de venta online.

Asimismo, se realizaron 5 capacitaciones independientes en los siguientes temas:

- Modelo de negocio + valor = competitividad
- DÍA D - Mentas en acción:
- Capacitación en mercadeo básico y mentalidad empresarial
- Capacitación en Lean Start Up
- Capacitación en empoderamiento financiero de la mujer

Comparativo cumplimiento Capacitaciones con costo

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, a través de varias de sus unidades y áreas, realizó 6 capacitaciones con costo y en diferentes temas empresariales, dirigidas a los comerciantes de toda la jurisdicción. Se habían programado 6, es decir que se logró un 100% de ejecución en esta actividad. A continuación, se hace la relación de los eventos llevados a cabo:

- Unidad de Desarrollo Empresarial

- ✓ Área de Fortalecimiento Empresarial - Manizales

Desde esta área, durante el año 2021 se desarrollaron 5 capacitaciones con costo en temas como: dos Masterclass de Redes Sociales, Información Exógena y Medios Magnéticos, Diplomado en Conciliación en Derecho y dos formaciones a la medida para las empresas Ferreinox y Colautos en temas de trabajo en equipo, con un total de 131 participantes.

- Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

- ✓ Programa de Aceleración de proyectos de I+D+i





El programa tiene como objetivo principal realizar un entrenamiento de alto nivel en metodologías ágiles de innovación de alta aplicabilidad, para consolidar capacidades en generación de proyectos basados en I+D+i en las empresas participantes. El entrenamiento busca que la empresa sea capaz de identificar un proyecto que requiera de alta inversión y que por ende sea susceptible de postularse a la convocatoria de beneficios tributarios del 2022. El Programa consta de 4 sesiones grupales y sesiones individuales con cada empresa, para sacar adelante sus proyectos de innovación. Son 21 las empresas del eje cafetero las que participan, 14 de Caldas, 6 de Risaralda y 1 del Quindío. Algunos logros a destacar:

- Todas las empresas cuentan con un portafolio de al menos 3 ideas de proyecto en I+D+i, susceptibles de presentar a convocatoria de beneficios tributarios y/o otras convocatorias de financiación de investigación.
- Todas las empresas han tenido acompañamiento personalizado en temas de direccionamiento estratégico y asesoría legal, esta última con el fin de incentivar las inversiones en recursos de propiedad intelectual.
- Se espera para el primer trimestre de 2022, radicar al menos 6 proyectos de este grupo de empresas a la convocatoria de beneficios tributarios

Comparativo Cumplimiento Actividades Emprendimiento

- Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

En el 2021 se logró un total de 283 de 260 programadas, en las actividades de emprendimiento, con una ejecución del 108,85%.

Se brindaron asesorías/mentorías personalizadas a los empresarios beneficiarios de los diferentes programas del área de emprendimiento. Para el caso del programa Empréndelo, fueron 75 horas de asesorías personalizadas y 45 horas de mentoría para un total de 120 horas. En el marco del programa monarca fueron 110 horas de asesoría y en expedición E 53 horas, con el propósito de acompañar a los empresarios en la implementación de lo aprendido durante los procesos de formación y generación de capacidades.





Evaluaciones De Desempeño Talento Humano

El nivel de desempeño del personal de la Cámara de Comercio tiene un promedio general de 91,72%, lo cual se interpreta que el personal alcanza los logros de manera destacada. Este resultado se obtuvo a partir de la etapa de autoevaluación realizada por cada uno de los colaboradores de la entidad.

Al desagregar los datos, podemos decir que, del total del personal evaluado, 68 personas, el 81% tiene resultados destacados y el 19% restante, es decir 16 personas resultados satisfactorios.

Destinación y ejecución de los excedentes de la vigencia 2021 de los recursos públicos y privados

En la vigencia 2021 la CAMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS - Nit 890.801.042-6, no ejecutó los excedentes de la vigencia 2020 debido a que éstos fueron trasladados al Fondo social.

Planes de mejoramiento de los resultados de las auditorías realizadas por el área de control interno de la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021

Durante la vigencia 2021, se realizaron auditorías de control interno a los siguientes procesos:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos y CAE
- 3) Contable y Financiero
- 4) Infraestructura
- 5) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 6) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales

Asimismo, se realizó auditoría de control interno a los Puntos de Atención al Comerciante, ubicados en los municipios de Aguadas, Anserma, Riosucio y





Salamina, los cuales se encuentran incluidos en el proceso de Registros Públicos y CAE.

Como resultado de las auditorías de control interno y con el propósito de fortalecer la solidez de algunos controles, se suscribieron seis (6) planes de manejo de riesgo, por parte de los líderes de los siguientes procesos:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos y CAE
- 3) Contable y Financiero
- 4) Infraestructura
- 5) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 6) Tecnologías de la Información - TI

En los planes de manejo de riesgos se describen los hallazgos, las actividades de mejora propuestas y las fechas de ejecución. Asimismo, se consignó el seguimiento al cumplimiento y la efectividad de la acción, de acuerdo con el seguimiento realizado desde el área de Control Interno de la entidad.

Mapas de riesgo

La Entidad cuenta con mapas de riesgo de los siguientes procesos, los cuales se actualizan por lo menos una vez cada dos años, de acuerdo con la política interna:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos
- 3) Centro de Atención Empresarial - CAE
- 4) Contable y Financiero
- 5) Infraestructura
- 6) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 7) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales
- 8) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso Consultoría
- 9) Tecnologías de la Información





- 10) Gestión Humana
- 11) Comunicaciones
- 12) Afiliados

Durante la vigencia 2021, se actualizaron los mapas de riesgo de los siguientes procesos, los cuales contienen identificación de los riesgos, valoración de los riesgos sin controles y valoración de riesgos con controles (riesgo residual):

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos
- 3) Centro de Atención Empresarial - CAE
- 4) Contable y Financiero
- 5) Infraestructura
- 6) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 7) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales

Inversiones que tiene la Cámara de Comercio con recursos públicos en organismos privados

La CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS - Nit 890.801.042-6, tiene en libros con corte a diciembre 31 de 2021, inversión en acciones, con recursos públicos, en el FONDO DE GARANTÍAS DEL CAFÉ S.A. - NIT 816.002.464, por valor de \$272.220.000, como se indica a continuación:





INVERSION EN EL FONDO DE GARANTIAS DEL CAFÉ S.A.			
FECHA DE LA INVERSION	OBJETO DE LA INVERSION	# Acciones	VALOR DE LA INVERSION
24/12/1997	Inversion	3,000	30,000,000
30/05/2004	Inversion	640	6,400,000
12/05/2005	Pago dividendos en acciones	1,039	10,390,000
13/06/2006	Pago dividendos en acciones	682	6,820,000
17/10/2007	Inversion	2,750	50,050,000
31/05/2010	Pago dividendos en acciones	7,575	75,750,000
03/07/2011	Pago dividendos en acciones	4,570	45,700,000
30/04/2016	Capitalización revalorización patrimonio	5,605	0
30/03/2021	Pago dividendos en acciones	4,711	47,110,000
		30,572	272,220,000

Inversiones o realización de préstamos a asociadas, subordinadas o negocios conjuntos durante la vigencia 2021

La CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS no posee inversiones en asociadas, entidades controladas de forma conjunta o subordinadas.

Recursos destinados por la Cámara de Comercio en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica

Los recursos destinados por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región, con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica de su jurisdicción, fueron los siguientes:

- Año 2021: \$1.877.426.975
- Año 2020: \$1.251.712.612





Los recursos invertidos en el año 2021 fueron superiores en un 50% a los invertidos en el 2020.

Adicional a los recursos antes mencionados, el Plan de acción para la vigencia 2021 de esta Entidad fue concebido y ejecutado con el propósito de contribuir con el fortalecimiento y la reactivación de nuestros empresarios, teniendo en cuenta las circunstancias de pandemia que afectaron al sector productivo.

Verificaciones del cumplimiento respecto de las inhabilidades de los funcionarios de la entidad para ejercer su profesión en asuntos particulares

Durante la vigencia 2021 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no realizó verificaciones en relación con el cumplimiento del Artículo 90 del Código de Comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares; no obstante, la entidad cuenta con declaraciones juramentadas suscritas por los profesionales y funcionarios, en donde manifiestan lo siguiente:

- Que no ejercen su profesión en asuntos particulares.
- Que durante la vigencia de la relación laboral se comprometen a no ejercer su profesión en asuntos diferentes a los encomendados por la entidad.
- Que conocen y comprenden el artículo 90 del Código del Comercio, la Sentencia C-1142/00 y el artículo 72 de los Estatutos de la Cámara de Comercio, así como las implicaciones legales que su inobservancia generan.

Los miembros de la Junta Directiva cumplen con los requisitos para ser afiliados

Durante la vigencia 2021, la entidad verificó el cumplimiento de los requisitos y condiciones para ser Afiliado de los miembros de la Junta Directiva. Que esta verificación se realiza a lo largo de la vigencia, garantizando el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en los artículos 12 y





13 de la ley 1727 de 2014, tanto para los miembros de Junta Directiva, como para toda la base de datos de Afiliados, así:

- Una vez finalizado el plazo establecido para la renovación oportuna de la matrícula mercantil y la afiliación, se verificó el cumplimiento de este requisito por parte de los miembros de la junta directiva y demás afiliados, apoyados en los sistemas de información SII- Sistema Integrado de Información y RUES - Registro Único Empresarial y Social.
- Una vez al año se verifica que los miembros de la junta directiva y demás afiliados no se encuentren incurso en procesos de responsabilidad disciplinaria con destitución o inhabilidad para el ejercicio de funciones públicas; condenados penalmente por delitos dolosos; condenados en procesos de responsabilidad fiscal; incluidos en listas inhibitorias por lavado de activos o financiación del terrorismo y cualquier actividad ilícita. Para ello, se contrataron los servicios de la firma externa Data Factum S.A.S., donde a través de una plataforma de inteligencia artificial llamada TusDatos.co realiza la búsqueda en más de 130 listas restrictivas a nivel nacional e internacional.
- Mensualmente se verifica que los miembros de la junta directiva y demás afiliados no hayan sido excluidos o suspendidos del ejercicio profesional del comercio, entrado en proceso de disolución y liquidación o perdido la calidad de comerciante, para lo cual se consulta el libro segundo, el libro noveno (acto 510 y 520) y el libro quince del Registro Mercantil, respectivamente.

Depósitos de estados financieros recibidos por la cámara de comercio

Durante el año 2021 se recibieron de parte de nuestros empresarios 207 "Depósitos de Estados Financieros".

Estudios y análisis de carga de trabajo en la operación registral

En el año 2019 esta Cámara de Comercio contrató con la firma ADECCO SERVICIOS COLOMBIA S.A con Nit. 830.050.228-7 un análisis de cargas





laborales para la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y para el resto de la Entidad, con el fin de identificar si se contaba con la infraestructura y el personal debidamente capacitado para prestar los servicios derivados de la función registral y demás delegados por el Estado, para un total de 68 cargos. Derivado de este estudio, a la fecha se han adoptadas las siguientes medidas: Contratación de un Asesor adicional para brindar apoyo en la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos.

Se inició la automatización de algunos procesos al interior de la entidad, con el fin de disminuir carga operativa manual, eliminar reprocesos y optimizar el tiempo de los empleados.

A la fecha se han implementado los siguientes RPA (automatización robótica de procesos):

Indexación en el sistema documental de todas las renovaciones virtuales que se realizan a través del SII.

Impacto interno: disminución entre 600 y 800 horas al año de una persona que se dedicaba a hacer este proceso.

Envío masivo de correos electrónicos para los nuevos matriculados y renovados notificándoles los beneficios y programas que les brinda la entidad.

Impacto interno: disminución de 396 horas del personal que hacía este proceso.

Envío de correos masivos para notificar la disponibilidad de los certificados cuando se registra una modificación. Entró en operación en enero de 2022.

Impacto interno: disminución de 318 horas dedicadas a llamar a los usuarios para notificarles la disponibilidad del certificado.

Envío masivo de correos electrónicos para recordar la obligación de renovar el registro en Industria y Comercio. Se encuentra en estado de pruebas.





Impacto interno: nueva actividad que no requerirá inversión de tiempo de funcionarios.

Envío masivo de correos electrónicos para recordar la obligación de renovar el Registro Nacional de Turismo. Se encuentra en estado de pruebas.

Impacto interno: nueva actividad que no requerirá inversión de tiempo de funcionarios.

Integración de los procesos de Planeación con el JSP7 - sistema contable, a través del cual se actualiza en tiempo real la información financiera para hacer seguimiento a la ejecución presupuestal.

Impacto interno: disminución de 1.152 horas al año dedicadas a monitorear el JSP7 para extraer la información y hacer los análisis correspondientes.

En el año 2020 se contrató una consultoría, con la misma firma indicada anteriormente, para diseñar el área de administración del sistema de información de la Cámara, a partir de la identificación de las bases de datos e información existente, buscando el óptimo aprovechamiento de los datos y recursos involucrados, y eliminando duplicidad de funciones y de reprocesos detectados en el estudio de cargas. Actualmente nos encontramos avanzando en la fase de creación de dicha área.

Se creó el Área de Gestión documental para manejar de manera eficiente, unificada y transversal toda la información y la correspondencia de la Entidad. Las anteriores medidas han contribuido a reducir tiempos en las labores que realizan los funcionarios y a compensar las demandas adicionales de personal identificadas en el estudio.

SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA CÁMARA

Ejecución del presupuesto:





- Ingresos:

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, en el 2021, de un presupuesto aprobado de ingresos de \$10.874.776.595 ejecutó \$11.943.999.514, lo que representa un 109,83% de ejecución.

- Egresos:

El indicador de gestión de egresos fue de 101,47%. De \$10.770.498.339 aprobados se ejecutaron \$10.929.004.716.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CÁMARA

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, es delegataria legal de funciones públicas, es un modelo de colaboración público - privado a través del cual se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujeta en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, tiene como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en su jurisdicción, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que forme parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma. Además, administra otros seis registros públicos.

El máximo órgano de la Cámara es su Junta Directiva, la cual está conformada por 6 afiliados elegidos y por 3 representantes designados por el Gobierno Nacional. Todos los miembros principales tienen sus respectivos suplentes.





La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, administrativamente se rige por un direccionamiento estratégico, cuyos principales elementos se pueden observar a continuación:

Visión

Ser el mejor socio de los empresarios y de la región.

Misión

En cumplimiento de las labores delegadas por el Estado, contribuimos a la generación de valor económico del territorio, apoyando el fortalecimiento y crecimiento de nuestros empresarios.

Propósito

Somos fuente que revitaliza la tenacidad y el coraje de nuestros empresarios

Valores

Actitud de Servicio

Transparencia

Confianza

Innovación

Objetivos Estratégicos

1. Alcanzar la eficiencia operacional en registro y conciliación y aprovechar el acceso a la información de los empresarios y comerciantes, para fortalecer la base de datos empresarial más actualizada y completa de la jurisdicción.





2. Promover grandes proyectos de largo plazo que impacten el departamento, en alianza con actores estratégicos.
3. Promover iniciativas y acciones en torno a formalización, emprendimiento, innovación y fortalecimiento empresarial, asegurando que estas cumplan con los criterios definidos en el plan estratégico institucional.
4. Desarrollar una cultura permanente de medición y reporte de impacto en la jurisdicción, que irradie positivamente en la comunidad.
5. Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la institución.

Política de Calidad

Es política de calidad de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas cumplir con las funciones delegadas por el estado e integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad; mediante el cumplimiento de las disposiciones y reglamentos y el mejoramiento continuo de su gestión para impulsar la competitividad y el desarrollo regional.

MEGA para 2023

Contribuiremos al incremento de las ventas en mínimo un 25% de las empresas que acceden a servicios de fortalecimiento y crecimiento empresarial.

Alcanzaremos una cobertura del 40% de los matriculados con servicios empresariales.

Tendremos ingresos por \$20.000 millones de pesos.





La Entidad cuenta con tres unidades misionales (Unidad de Desarrollo Empresarial, Unidad de Innovación y Desarrollo Regional y Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos), las cuales son apoyadas por la Unidad Administrativa y Financiera.

De 370 metas de actividad, que componen el plan de acción 2021 de la Entidad, el 30,54% es ejecutado directamente por la Unidad Administrativa y Financiera y apoya administrativamente el desarrollo de las metas implementadas por las unidades misionales. A continuación, se muestran las áreas que componen esta Unidad y sus actividades realizadas durante el año:

Área de Gestión Humana

Líneas de acción:

- Fortalecer las competencias del equipo de trabajo:
 - ✓ Plan de capacitación diseñado y ejecutado, desde las necesidades internas: se desarrolló un plan de capacitación para el personal de la Entidad.
 - ✓ Se ejecutó una estrategia para gestionar el conocimiento.
 - ✓ Se midió el nivel de desempeño del personal, este indicador dio como resultado 92%.
 - ✓ Se midió el nivel de incorporación de las competencias organizacionales. Su resultado fue del 94%.

- Contar con un equipo comprometido y apasionado con lo que hacemos.
 - ✓ Se hicieron reconocimientos a los colaboradores a través de celebraciones y fechas especiales.
 - ✓ Se realizaron 5 eventos para desarrollar la estrategia de integración y cohesión de equipos de la Entidad.
 - ✓ Se realizaron tres actividades de integración con alcance al grupo familiar.





- ✓ Se diseñó y ejecutó el modelo de trabajo para la CCMPC: presencialidad, trabajo remoto, teletrabajo y alternancia.
- ✓ Se le dio sostenibilidad al programa de Bioseguridad en la Entidad.

- Promoción y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores
 - ✓ Se ejecutó el Plan de trabajo anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo - SGSST.
 - ✓ Se cumplió en un 100% el Nivel de cumplimiento de estándares mínimos, según resolución 0312 de 2019.

- Ser aliado de los colaboradores.
 - ✓ Se realizaron dos mediciones del nivel de percepción del Clima Laboral y satisfacción del cliente interno. Los resultados fueron 95% y 91%, respectivamente.
 - ✓ Se ejecutó la metodología de grupos focales, y se realizó uno de ellos, donde se entrevistaron 10 personas para conocer con mayor detalle la percepción y condiciones de clima y satisfacción del personal.

Área Tecnología

Línea de acción:

- Programas para garantizar la gestión eficiente de los recursos, infraestructura y servicios tecnológicos de la Entidad.
 - ✓ Se actualizó y ejecutó el Plan estratégico de Tecnología de la Información (PETI).
 - ✓ Se elaboró un informe de monitoreo del entorno.
 - ✓ Se desarrolló el Plan de mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
 - ✓ Se midió el nivel de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Su resultado fue del 99,93%.





- ✓ Se ejecutó el Plan de mantenimiento de la operación tecnológica.
- ✓ Se llevó a cabo el ciclo de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
- ✓ Se prestó atención a requerimientos internos a través de la mesa de ayuda de sistemas.
- ✓ Se acompañó a las dependencias internas para la operación del CRM.
- ✓ Se midió el nivel de satisfacción con respecto a la operación tecnológica de la Entidad. Su resultado fue del 99,28%.

Área de Planeación Física y Logística

Líneas de acción:

- Programa de administración integral de espacios de la CCMPC, salas virtuales y eventos mixtos.
 - ✓ Se llevó a cabo el proceso de alistamiento de salones para eventos.
 - ✓ Se ejecutaron 93 horas de alquiler de salones, 1.140 horas de préstamos; 1.316 horas en eventos internos presenciales, virtuales y mixtos.
 - ✓ Se midió el nivel de satisfacción de los usuarios internos, el cual dio como resultado el 100%.
- Fortalecer y gestionar eficientemente los recursos para asegurar la conservación de la infraestructura física y de los activos fijos de la Entidad
 - ✓ Se ejecutó el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles de la entidad.
 - ✓ Se atendieron los requerimientos locativos a través de la mesa de ayuda.
 - ✓ Se continuó con el proceso de realización de inventarios.
 - ✓ Se midió el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la mesa de a través del aplicativo de mesa de ayuda, el cual dio como resultado el 98,61%.
- Programa de relacionamiento.





- ✓ Se administró el calendario de eventos físicos y virtuales.
- ✓ Se continuó con la operación del CRM de la entidad.
- ✓ Se retomó el plan de fidelización (retención, fidelización y captura de nuevos clientes).
- ✓ Se midió el nivel de retención de clientes, logrando un resultado del 11,5%.

Área de Planeación y Finanzas

Líneas de acción:

- Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

El SGC de la CCMPC cuenta con tres procesos misionales: 1. Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial, 2. Servicio de Afiliados, 3. Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial y se apoya en siete procesos más: 4. Gestión general, 5. Seguimiento al SGC, 6. Infraestructura, 7. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 8. Gestión Humana, 9. Contratación y Compras, 10. Comunicaciones Corporativas.

- Indicadores de gestión

- ✓ En el año 2021, se elaboró el Balanced Scorecard - BSC, el cual es un cuadro de mando integral que sincroniza los indicadores existentes. Consta de cuatro perspectivas:

1. Financiera: mide cumplimiento de ingresos anuales, cumplimiento egresos anuales y participación de ingresos no registrales sobre los totales.
2. Clientes: mide satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación.
3. Procesos internos: mide cumplimiento del SGC, crecimiento de renovaciones virtuales, cumplimiento del plan de acción, número de comerciantes renovados.
4. Aprendizaje y crecimiento: mide la calificación del clima laboral y el incremento de competencias organizacionales.





- ✓ Se evaluaron metas de actividades, egresos e ingresos, mediante una herramienta administrativa complementaria para hacer seguimiento de las acciones proyectadas por todas las unidades y áreas de la Entidad y que están contempladas en el plan de acción del año.
- ✓ El seguimiento del mejoramiento continuo de la Entidad se realizó por el coordinador de cada proceso del Sistema de Calidad, el cual cuenta con un objetivo, un resultado esperado o planificado, monitoreado a través de uno o varios indicadores de gestión.
- ✓ Se aplicaron encuestas de satisfacción del usuario periódicamente y para cada uno de los procesos del SGC, cuyos resultados se utilizan para la toma de decisiones en cuanto a las acciones de mejora de los diferentes servicios prestados por la Entidad.

Comunicaciones Corporativas

Líneas de acción:

- Visibilización de la gestión de la CCMPC
 - ✓ Se publicaron 2 ediciones de la Revista Empresarios.
 - ✓ Se llevó a cabo la estrategia de comunicación digital.
 - ✓ Se realizó la medición del porcentaje de los empresarios que reconoce servicios de la CCMPC, logrando un resultado del 86%.
 - ✓ Se lograron 938.337 interacciones en redes sociales, al igual que 531 menciones en medios de comunicación.
 - ✓ Se distribuyeron calendarios de pared y de escritorio.

- Proceso de Reputación Corporativa
 - ✓ Se implementó un plan de reputación corporativa y se midió el nivel de reputación corporativa institucional. Su resultado fue de 97%.





- Actividades de relacionamiento con grupos de interés
 - ✓ Se celebró el día del periodista.
 - ✓ Se llevaron a cabo 3 reuniones con periodistas para determinar intereses en la generación de contenidos.
 - ✓ Se levantó línea base para medir nivel de percepción de los periodistas en relación con la información que reciben de la CCMPC.
 - ✓ Se realizó un concurso de fotografía, buscando incrementar el número de fotografías para el archivo de la entidad y la cercanía con los públicos de interés, logrando un resultado de 301 fotografías.

- Estrategia para la interiorización de la narrativa institucional para el logro de la MEGA
 - ✓ Se desarrolló el plan de divulgación de la ruta hacia la MEGA.
 - ✓ Se diseñó y ejecutó campaña para la apropiación de la narrativa institucional.
 - ✓ Se midió el porcentaje de apropiación de la narrativa institucional, cuyo resultado fue del 90%.

Área de Mercadeo Institucional

Líneas de acción:

- Plan de vigilancia estratégica.
 - ✓ Se desarrollaron 2 investigaciones en Manizales y 3 en otros municipios de la jurisdicción para conocer necesidades y percepciones de los comerciantes.
 - ✓ Se realizó la actividad denominada "Revelación del Usuario", con una firma de consultoría.

- Plan para aumentar la visibilidad de marca CCMPC





- ✓ Distribución de calendarios.
- ✓ Ejecución del plan de patrocinios.

Área de Control Interno

Actividades más relevantes realizadas desde la oficina de control interno durante la vigencia 2021.

- Se realizaron las auditorías con enfoque basado en riesgos planeadas a los diferentes procesos de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. A través de éstas, se evaluó el estado del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- Se lideró y asesoró en la actualización y en la elaboración de los mapas de riesgo por procesos y en la generación de los planes de manejo para los riesgos con criticidad importante, conforme a lo establecido en la política de administración del riesgo.
- Se verificó el cumplimiento de los planes de acción de las unidades de la Entidad.
- Se acompañó y apoyó a la administración en la presentación de los diferentes informes a los entes de control.
- Se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos, tanto internos como con entes de control externos.
- Se lideró el comité de control interno, espacio en el que se evalúa la ejecución del plan de acción y presupuesto y se identifican los riesgos que pueden afectar su cumplimiento y las acciones a implementar para minimizarlos.

SITUACIÓN JURÍDICA DE LA CÁMARA





Los siguientes procesos se terminaron y archivaron en el año 2021:

1. **Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho:** interpuesta por el Municipio de Aguadas - Departamento de Caldas, por el rechazo a la impugnación del Registro Único de Proponentes del señor Álvaro Hernando Naranjo Olaya.

Estado del proceso: Archivado

Mediante sentencia del treinta (30) de julio de dos mil veintiuno (2021), el Juzgado Octavo Administrativo del Circuito de Manizales, emite fallo a favor de la CCMPC y desestima las pretensiones de la Alcaldía de Aguadas y ordena archivar el expediente.

2. **Acción popular** - Juzgado Civil del Circuito de Riosucio - radicado 2020-00056-00 - accionante: Uner Augusto Becerra Largo. Comité de verificación de sentencia - cumplimiento de los artículos 8 y 15 de la Ley 982 de 2015 - por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.

Estado del proceso: Archivado

Mediante acta de audiencia de seguimiento y verificación del 25 de marzo de 2021, la juez dispone dar por cumplida la sentencia de fecha 20 de noviembre de 2020 por parte de la Cámara de Comercio sede Riosucio, Caldas con Nit 890.801.042-6 representada legalmente por Lina María Ramírez Londoño dentro de la acción popular adelantada en su contra por el señor Augusto Becerra L.





3. **Acción popular** - Juzgado Civil del Circuito de Riosucio - radicado 2020-00106-00 - interpuesta por Uner Augusto Becerra Largo, por presunta vulneración a los derechos colectivos - espacio público - construcción de rampa de acceso al PAC Riosucio.

Estado del proceso: Archivado

Mediante acta de audiencia pública virtual del 26 de abril de 2021, la juez dispone dar por cumplida la sentencia de fecha 09 de marzo de 2021 y sus aclaraciones por parte de la Cámara de Comercio sede Riosucio, Caldas con Nit 890.801.042-6.

4. **Investigación Administrativa** - Superintendencia de Industria y Comercio - Radicada el 15 de enero de 2021.

Formulación de cargos contra la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, por trámite relacionado con el Registro Nacional de Turismo.

Estado del proceso: Archivada

El 5 de mayo de 2021 - Acreditación pago sanción pecuniaria

PROCESOS VIGENTES

1. **Denuncia penal por presunta falsedad material en documento público** (certificado de existencia y representación legal): La CCMPC interpuso denuncia ante la Fiscalía de Manizales y fue remitida a la Fiscalía 04 de Buenaventura, mediante oficio número 392 -del 25 de febrero de 2019.





Última actuación: fecha de asignación 26/03/2021

Estado caso: activo

2. Acción de nulidad y restablecimiento del derecho - Juzgado Administrativo de Manizales (oral) admitida el 23 de marzo de 2021 - (A.I.270).

Demanda instaurada por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, contra la Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales - UGPP

ACTOS ADMINISTRATIVOS DEMANDADOS: Resolución No. RDC-2020-00445 de fecha 20 de marzo de 2020 por medio de la cual se resuelve el recurso de reconsideración y la resolución No. RDO-2019-00810 de fecha 19 de marzo de 2019, por medio de la cual se profiere resolución sancionatoria por no suministrar la información solicitada dentro del plazo establecido para ello.

Estado de proceso: A la espera de la fijación de la audiencia inicial. Presentación de contestación de la demanda.

Desde el 27 de septiembre de 2021, el expediente se encuentra al Despacho con constancia secretarial ya sea para la fijación de la audiencia inicial o para que corran el traslado de los alegatos finales, en virtud de la aplicación de la figura de sentencia anticipada en lo Contencioso Administrativo prevista en el Decreto 806 de 2020.

3. Medio de control de nulidad simple - Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Manizales, del 23 de febrero de 2021.

Demanda de nulidad contra el acto administrativo, inscripción de matrícula mercantil de establecimiento de comercio.





Estado de proceso: Recurso de apelación contra auto interlocutorio Nro. 769 del 23 de noviembre de 2021, por medio del cual se rechaza demanda por declarar probada la excepción de caducidad - 19 de enero de 2022.

4. Acción popular - Juzgado Civil del Circuito -

Mediante oficio del 25/11/2021, vinculan a la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas al proceso.

Demandante: MARIO RESTREPO

Demandado: FINANFUTURO SALAMINA

Vinculada: Cámara de Comercio

Estado de proceso: oficio del 19 de enero de 2022, se fija fecha para audiencia de pacto de cumplimiento, programa para el 3/02/2022.

Cumplimiento de las Normas sobre Propiedad Intelectual:

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ha dado cabal cumplimiento con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1º de la Ley 603 de 2000; normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

