### INFORME DE GESTIÓN

2020

Logrando tu crecimiento cumplimos nuestro sueño



#### Presidenta Ejecutiva

Sandra Milena Santa Ocampo

#### Junta Directiva

Jorge Nelson Peláez Vigoya Presidente Junta Directiva

Ricardo Andrés Giraldo Alzate
John Jairo Aguirre Salazar
Agroinsumos S.A.S.
Blanca Adiela Restrepo Gallego
Gerardo Castaño Castellano
Súper Servicios del Valle S.A.
José Orlando Barco Saldaña
Fumigaciones Aéreas del Norte S.A.S.
Lilia Patricia Calzada Vargas

#### Colaboradores

#### Equipo directivo

Lina Andrea Arango Prado Diana Paola Giraldo Aristizábal Santiago Soleibe Quintero

#### Registros Públicos

Heimer Alonso Pérez Giraldo
Elizabeth Flórez Escobar
Cristian Fernando García Vélez
María Fernanda Tejada Martínez
Mónica Rodríguez Ruiz
Yackeline Flórez Ortega
Luz Delia Gómez Cataño
Laura Daniela Marulanda
Claudia Marcela Rivas Olaves
Ana María Ramírez Montoya
Mary Johana Correa Osorio
Martha Oliva Hoyos Díaz

#### Competitividad

Nancy Viviana Jaramillo Torres Juan David Vallejo Marmolejo Leidy Johana Posada Cardona Erika Johana Benavides Velásquez Ludy Andrea Piedrahita Narváez Hernán Hoyos Barco

#### Presidencia

Lina María Gaviria Nieto Ana María Sánchez Henao Lilia Elizabet Santa Vinasco Alexandra Giraldo Gómez Juan David Rivera Rangel Eduard Alberto Henao Ortiz

#### Administrativa y Financiera

Luz Marina Rojas Bedoya Luis Fernando Martínez Londoño Jessica Liset Polanco Salazar Cristián Restrepo Zuluaga Juana Bautista Mosquera Mosquera Holmes Humberto Santibáñez Ocampo

### Diagramación

Juan David Rivera Rangel, Asistente de Comunicaciones

### Oficina principal

#### Cartago

Carrera 4 # 12 – 101 Teléfono 217 99 12

### Oficinas receptoras

#### La Unión

Carrera 14 N° 13-22 Centro Comercial Santa Inés Teléfono: (2) 217 99 12 ext 121

#### Roldanillo

Carrera 7 N° 6-111 Teléfono: (2) 217 99 12 ext 121







### Reuniones con Alcaldías de la jurisdicción

Cartago, La Unión, Roldanillo, Argelia, Alcalá, El Cairo, La Victoria, Obando y El Águila.

#### Temas abordados:

- Reactivación económica
- Censo empresarial
- Empresario bioseguro

### Espacios locales y regionales

Subcomité Técnico PCC, Comité Intergremial Empresarial, Comité Universidad Empresa, Bloque Regional y de Congresistas, junta directiva de Confecámaras.

### PRESENCIA INSTITUCIONAL

### Programa de Entrenamiento en Servicios de Extensión Tecnológica, Instituto Tecnológico de Georgia Tech, Atlanta

### Objetivo

Adquirir la metodología de extensionismo tecnológico y replicarla a través del programa Fábricas de Productividad para impactar positivamente en la productividad de las pequeñas, medianas y grandes empresas del país.



Feria Internacional de Turismo Religioso (International Workshops on Religious Tourism) en Fátima Portugal

### Objetivo

Promocionar el destino turístico con un producto religioso, cultural y patrimonial del Norte del Valle, ante 42 expositores de 13 países y 170 agencias compradoras de 47 países.

### Presencia Internacional



PRESENCIA INSTITUCIONAL

# Gestiones Peaje Cerritos II

### Objetivo

Analizar y definir las propuestas para el plan de intervenciones que desarrollará Invías en el marco del programa regional de gestión vial que será cubierto con el recaudo anual del peaje Cerritos II.

- 4 mesas de trabajo con Invías
- 4 mesas técnicas con las Alcaldías de Cartago, La Victoria y Obando y el Concejo Municipal de Cartago

La Cámara de Comercio de Cartago participó activamente de estos espacios para generar condiciones equitativas que permitan el desarrollo socioeconómico de la región del Norte del Valle.

### PRESENCIA INSTITUCIONAL

## Otras actividades de **Presencia Institucional**

- Comité de Internacionalización
- Consejo Municipal de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Gestiones con Invest Pacific para generar alianzas que permitan visibilizar los municipios de la jurisdicción.

## Gestiones para la Reactivación Empresarial

- Comité Técnico del Clúster de Experiencias
- Donatón por la salud del Norte del Valle
- Mesa de Reactivación Económica Sector Turismo
- Alianza Logística Regional para el Centro y Norte del Valle
- Campaña la solidaridad es la cura
- Intervención Concejo Municipal de Cartago
- Firma pacto por la reactivación económica con la Alcaldía Municipal de Cartago y la Gobernación del Valle





### Satisfacción del Cliente

Se realizó un ejercicio de medición del nivel de percepción y satisfacción de los grupos de interés de la Cámara de Comercio.

Así mismo para los clientes de registros públicos se aplicaron encuestas presenciales y se efectuaron mediciones con el calificador de servicios.





Los grupos de interés calificaron a la Entidad con un 97.80% de satisfacción superando así la meta del 95% propuesta para el año 2020.

Las palabras con las que más relacionan a la Cámara de Comercio son:

**CIFRAS** 

Confianza Capacitación **Emprendimiento** Calidad Actualización **Transparencia DESTACADAS** 

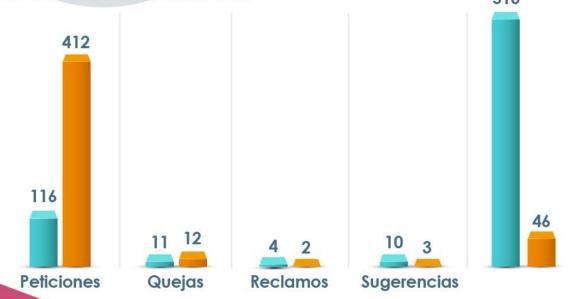
## Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones presentó un movimiento de 475 actividades las cuales fueron gestionadas dentro de los términos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Se recibieron 46 mensajes de felicitación por la satisfacción en cuanto a la asesoría, el trato y la amabilidad del personal de la Cámara de Comercio de Cartago.

Se presentaron 14 quejas y reclamos relacionados con trámites virtuales, tiempos de atención y la información suministrada.

510



2019

CIFRAS **DESTACADAS** 



### Reclamos





CIFRAS **DESTACADAS** 

## Asesorías Jurídicas

2.334

Se atendieron presenciales y telefónicas en Cartago, La Unión, Roldanillo y otros municipios de la jurisdicción.

Sociedades Comerciales y Entidades Sin Ánimo de Lucro

Temas: Constitución, Nombramientos y Reformas.

### Registro Único de Proponentes y Registro Nacional de Turismo

Temas: Reactivación, Inscripción y Renovación.

### Otros

**Temas:** Diferencias Contractuales y Extracontractuales.





289

De conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio en el numeral 9.1.5 de la Circular Única, el concepto económico con todos sus capítulos y anexos se encuentra ubicado en la página web www.camaracartago.org en la sección observatorio económico – "Estudio Económico Zona de Influencia Cámara de Comercio de Cartago año 2020"

CONCEPTO





# Mentalidad y Cultura del Emprendimiento

Programa de aceleración para nuevos empresarios en alianza con el SENA

**Talleres Virtuales** 8 Grupales

> 218 **Participantes**

## Temas

Beneficios de la formalización, Economía Naranja, Mujeres Empoderadas, 5 Pasos para Diseñar la Versión Online de tu Negocio, Siéntese, Conéctese y Venda, Convocatoria Sena Innova, Posicionamiento de Marca, Tendencias y Prospectivas de los Canales Digitales.

23 emprendedores asesorados en modelo de negocios y fondo emprender.

### Emprendimiento y Economía Creativa

## Objetivo

Orientar a emprendedores sobre el proceso de ideación, a partir de un análisis de sus habilidades y destrezas y las de su idea de negocio.

19 Participantes



### (Taller Online)

### Mujer EME

(Emprendedora - Magnética - Empoderada)



## Objetivo

Conocer los 7 pasos para despertar el poder femenino y cómo aplicarlo al emprendimiento.

## 14 Participantes



### Programa de Formación Empresarial

3 Seminarios con Costo

123 Asistentes

## Temas

- Seminario Actualización Reforma Tributaria
- Seminario Taller Información Exógena
- Seminario Virtual Legislación Laboral





### Plan Estratégico Sector Turismo

### Participación Feria Turística ANATO 2020

### 9 empresarios del Norte del Valle

(Cartago, La Unión, Roldanillo y Alcalá)

### 450 folletos

de promoción del Norte del Valle entregados a los visitantes.



### Mesa de Negocios para el Turismo del Centro y Norte del Valle

## Objetivo

Generar un espacio de articulación con el sector turístico del Norte y Centro del Valle a través de una mesa de negocios con agencias de viajes, operadores de viajes, alojamientos, gastronomía y sector cultural.

**77** Agencias compradoras

23 Empresarios vendedores









Programa de consultoría especializada y personalizada para que las empresas produzcan más y mejor, aumenten su productividad y rentabilidad.

### **Empresas participantes**

- Carlos Alberto Perea Cardona
- Ladrillera y Arcillas San José S.A.S.
- Ladrillera y Arcillas El Pacifico S.A.S.

### Resultados obtenidos

- Diagnóstico general
- Selección del extensionista
- Inicio de la intervención

### Programa de Fortalecimiento para Entidades Sin Ánimo de Lucro

## Objetivo

Fortalecer las Entidades Sin Ánimo de Lucro de la jurisdicción en temas, legales, contables, tributarios y de proyectos que contribuyan con el mejoramiento de la gestión interna.

## Temas

- Aspectos Legales
- Énfasis Tributario y Contable
- Contratación Laboral y Seguridad Social
- Proyectos

## 28 Personas Certificadas





### Observatorio Económico

## Objetivo

Generar información para apoyar a las empresas en la toma de decisiones y mejorar el nivel competitivo dentro del mercado.



- 3 Conceptos Económicos
- Encuesta de ritmo empresarial I Semestre 2020:
   164 encuestas aplicadas
- Encuesta de ritmo empresarial II Semestre 2020:
   187 encuestas aplicadas
- Encuesta de impacto económico del COVID-19:
   610 encuestas aplicadas
- Encuesta de Monitoreo del Impacto Económico por el COVID-19:
   70 encuestas aplicadas

COMPETITIVIDAD





Se promovió la formalización para incentivar el crecimiento, desarrollo empresarial y cultura de la legalidad.

### **FORMALIZACIÓN**

# 1 2 Jornadas de Registro en municipios

Jornadas de descentralización de servicios registrales en los municipios de la jurisdicción.

Presenciales	Renovados en la jornada	276
9	Matrículdos en la jornada	13
Por medio de Telemercadeo	Llamadas a los no renovados	179
	Renovaciones	36



# 7 Jornadas de Cámara en su Barrio

Se desarrollaron en los municipios de Cartago, La Unión Y Roldanillo.

Presenciales	Comerciantes visitados	476
4	Renovados en la jornada	37
Por medio de Telemercadeo	Total de llamadas a empresarios renovados para informar sobre los servicios de la Entidad y los programas para la reactivación empresarial	931



# Capacitaciones en temas registrales

**Objetivo:** dar a conocer a los usuarios los procedimientos y trámites registrales para facilitar su compresión y aplicación.

Temas	# capacitaciones	municipios	asistentes
Registro Nacional de Turismo	6	Cartago, La Unión y Roldanillo	99
	1 Virtual	Cartago	27
Registro de Proponentes	3	Cartago	18
Registro Mercantil	.1	Cartago	18
	2 Virtuales	Cartago	60
Bienvenida a nuevos empresarios	1	Cartago	14
Nuevo control fiscal	1 Virtual	Toda la jurisdicción	93
Total	15		329



## Programa de Innovación y Prototipos Livianos



## Objetivo

Realizar una inmersión en el mundo de la innovación para sensibilizar a los participantes acerca de la importancia de este tema como fuente permanente de nuevas ideas que propendan por una mayor eficiencia y competitividad en el marco de un mundo en constante cambio.

### **Empresarios participantes**

- Mundo de Postres y Chocolate
- Helados La Tentación
- Braulio Hostal
- Stilo Tienda de Ropa
- Variedades de Todo Cartago
- Coopacaña
- Damarí Boutique

6 asesorías personalizadas para perfeccionamiento de las propuestas de prototipos.

INNOVACIÓN



## Actualización Empresarial

## Conferencias virtuales y presenciales gratuitas

30 Conferencias realizadas 1.256
Participantes





### **Campus Virtual**

149

Webinars en la plataforma del Campus Virtual

1.002

Participantes

REACTIVACIÓN ECONÓMICA

# G.E.S. Grupos Empresariales Sectoriales



## Mi Negocio en el Mundo Digital Talleres y asesorías grupales

- Mi Tienda con WhatsApp Bussines
- Mi Tienda con Facebook e Instagram
- Mi Tienda en Google My Bussines y Mercado Libre
- Estrategias comerciales para reactivación económica de fin de año

## 61 beneficiados

20 asesorías personalizadas en sitio (Diagnóstico y Plan de Acción)



REACTIVACIÓN ECONÓMICA

# APP Commercia360

Aplicación para promover los productos y servicios de los empresarios a través de domicilios.

225 143

Empresas vinculadas

Descargas activas

# Municipios

Ansermanuevo, Cartago, El Águila, El Cairo, La Unión, Obando, Roldanillo y Toro.



REACTIVACIÓN ECONÓMICA



### Participación plataforma E-Commerce

Empresas Jurisdicción: 19

#### Conversatorio virtual el reto ahora es reinventarse

Municipios: Cartago y La Unión

Comerciantes participantes: 80







# Objetivo

Brindar a los empresarios acompañamiento en el diseño de sus protocolos de bioseguridad, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente, preservando el cuidado de la salud de sus colaboradores y clientes para la reactivación de sus empresas de manera segura.

## 9 Talleres virtuales

de asesoría en protocolos sectoriales

# 543 Empresarios asesorados con protocolos y formatos

# 373 Empresarios con acompañamiento

personalizado en la implementación de protocolos

REACTIVACIÓN ECONÓMICA

# Acompañamiento Sector Turismo

13 Capacitaciones334 asistentes



# Algunos temas

Taller de Bioseguridad para Alojamientos y Restaurantes, Turismo en Tiempos de Crisis, Nuevo Perfil del Turista y Taller Diseño de Producto Turístico.

# REACTIVACIÓN ECONÓMICA

# Campaña Yo Compro Local



Campaña para incentivar la compra local con estrategias publicitarias y actividades de fidelización para la reactivación económica del sector comercio

## **Empresas vinculadas: 159**





La Cámara de Comercio de Cartago hizo parte de la Comisión Accidental liderada por la Alcaldía de Cartago, para la reactivación económica







#### Fortalecimos nuestra red de afiliados con los siguientes programas:

# Capacitaciones

- Taller vivencial de trabajo en equipo
- Taller de automaquillaje
- Siete claves para gerenciar la crisis
- Taller de persuasión en ventas Online
- ¿A qué riesgos se ven expuestas las Pymes?
- Taller de alto impacto al servicio
- Taller de cocina virtual "Bienvenida Navidad"

7 Capacitaciones

> 220 Asistentes







A DESTACAR

# Programa Trayectoria E-Mega

#### 7 empresas vinculadas

- Super Servicios del Valle S.A.
- Frutas Tropicales S en C
- Grupo Empresarial Senderos
- Emprender ERP S.A.S.
- Pinturas Mundo Ferretero
- Empresa de Servicios Varios La Victoria ESP S.A.
- Transportes Argelia y Cairo

#### Componentes del programa:

- Formación
- Mentoría
- Conversaciones poderosas



A DESTACAR

# Conciliación

Difusión permanente de los servicios de conciliación como método alternativo de solución de conflictos a empresarios y comunidad en general.

Así mismo se brindó el servicio de conciliación con un total de 24 audiencias.

Audiencias de Conciliación

Acuerdo Conciliatorio

No Acuerdo

OTRAS ACTIVIDADES

A DESTACAR

## Jornadas Gratuitas

Audiencias de Conciliación

Acuerdo Conciliatorio

0

No Acuerdo



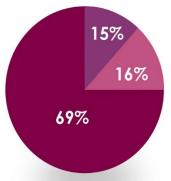
CAMPAÑA DE RENOVACIÓN - Antes del Covid-19

## Etapas de la campaña



#### Medio digital más fuerte

Campaña en cifras | Alcance orgánico 37.614



#### Alcance en 3 meses

- 5.483 enero
- 6.055 febrero
- 26.076 marzo

#### **Medios tradicionales**

Pauta con 13 medios

4 televisión

5 radio

3 digital

1 Prensa Escrita

6 Boletines de prensa

2 Encuentros con medios

Adaptación de piezas gráficas







Parrilla de contenido digital **48 publicaciones durante** 3 meses







CAMPAÑA DE RENOVACIÓN - En medio del Covid-19

Adaptación de piezas gráficas

Parrilla de contenido digital

32 publicaciones



#### **Medios tradicionales**

**Pauta con 10 medios** 4 televisión 6 radio

3 Boletines de prensa

Plan de medios con la Presidenta Ejecutiva

8 en vivos con medios de televisión de Cartago y La Unión4 pregrabados con emisoras

#### Medio digital más fuerte



Campaña en cifras
| Alcance orgánico



2.155 personas alcanzadas



1.562 personas alcanzadas



1.714 personas alcanzadas



.368 personas



803 personas alcanzadas

CAMPAÑA FACILITADORA DE TRÁMITES

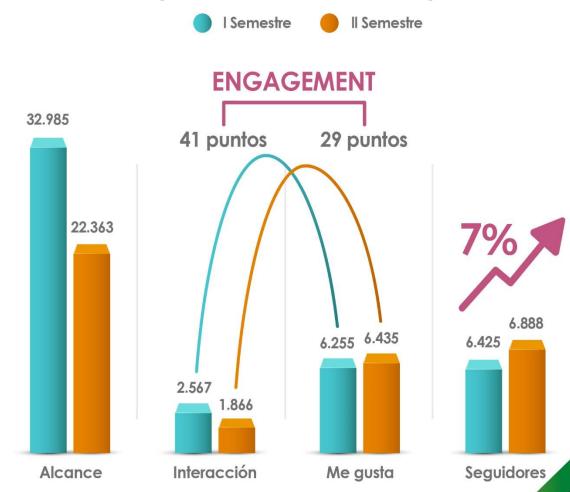


**2.155** personas alcanzadas



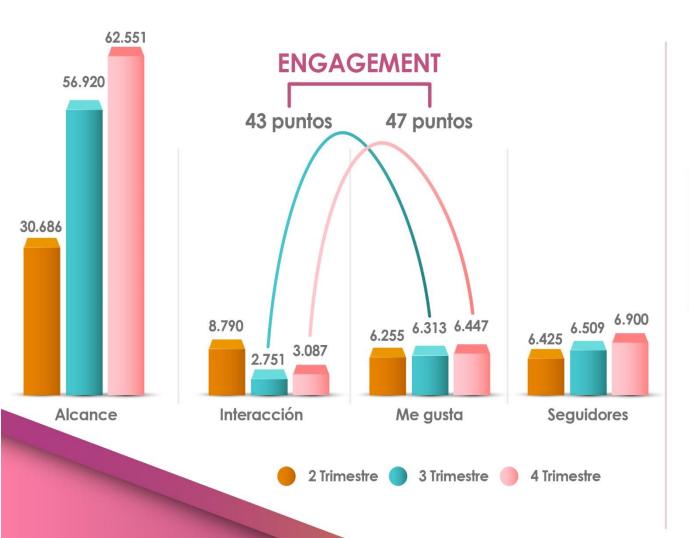
1.880 personas alcanzadas

#### Comportamiento de la campaña



CAMPAÑA GENERADORA DE ACCIONES

### Comportamiento de la campaña



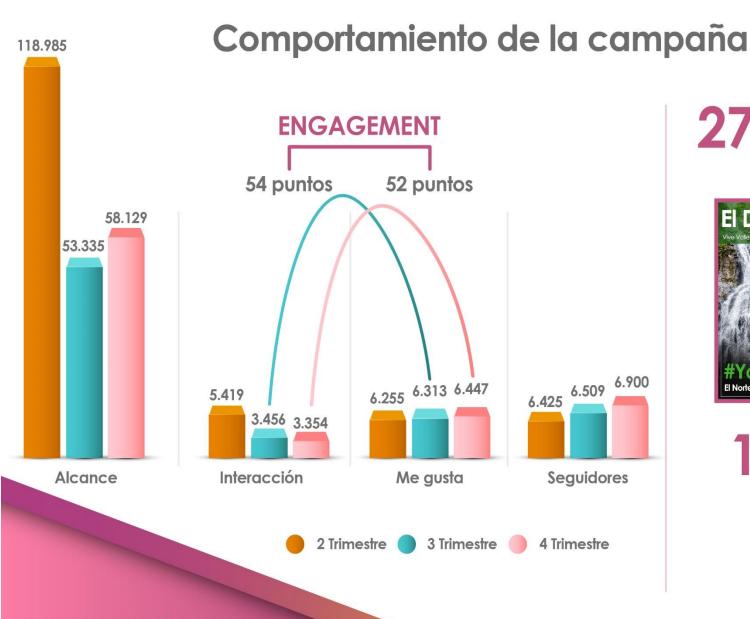
424 publicaciones

La más vista



32.528
Alcance

CAMPAÑA GENERADORA DE VALOR



278 publicaciones

La más vista



16.488
Alcance

**COMUNICACIONES** 

#### Estrategia de Relaciones Públicas

### **Presencial**



#### Socialización

Informe de Gestión

2019

## **Asistentes**

11 medios

#### Ruedas de prensa

### **Virtual**

#### Socialización

Encuesta de Impacto Económico del

Covid-19



32.528

personas alcanzadas

107

Me gusta y me encanta

25

Comentarios

25

Compartidos

1.231

Clics en la publicación

#### Socialización

de los 7 programas para la **Reactivación Económica** 



14.858

personas alcanzadas

26 Me gusta y me encanta

11 Comentarios

12 Compartidos

182 Clics en la publicación

**COMUNICACIONES** 

#### Estrategia de Relaciones Públicas

#### **Encuentro con medios**





















#### Temas difundidos

Centro de Conciliación sin costo

Línea de Whatsapp

Centro de Conciliación

Lanzamiento GES

Alianza Contraloría Peaje mesa técnica

Empresario Bioseguro

Conversatorio Sector Comercio - La Unión

App Comercia360

Campus Virtual como herramienta de formación empresarial

Boletín empresas que se pueden beneficiar con el programa de empleo

Acciones generales de la entidad en apoyo a los empresarios

Conciliatón Nacional

Recuperación Empresarial

Reunión de Trabajo – Peaje

Visita del Director de INVÍAS – Tema peaje

Cierre del Programa GES: Mi negocio en el mundo digital

Campaña #YoComproLocal

Gestiones pro de la reativación empresarial

#### **COMUNICACIONES**

# Encuentro académico con los periodistas

16 periodistas capacitados















#### Estrategia de Relaciones Públicas a través de una Comunicación Efectiva

# Implementación del Whatsapp Business

Sistema bidireccional para informar, direcciona, brindar y vender servicios de la Cámara de Comercio de Cartago a los empresarios y usuarios



Consultas	# Consultas		
Matrículas	55		
Renovación	35		
Certificado	32		
Información	29		
Consulta / Trámite Registral	19		
Cancelación de Matrícula	11		
Mutación	10		
Base de datos	10		
Asesoría	7		
RUT	5		
Emprender tu negocio	5		
Afiliarte	4		
Depósito de Estados Financieros	4		
Registro Nacional de Turismo	3		
Conciliación	3		
Fuera del horario	3		
Protocolos de bioseguridad	2		
Capacitaciones	2		
Fortalecimiento	2		
Promocionar tu negocio	2		
Total consultas	243		

## Comportamiento en 3 meses

**243 consultas** entre septiembre y diciembre

65 septiembre82 octubre

**50** noviembre **46** diciembre

**84% de las consultas** fueron entre las 8:00 a.m y 12:00 m

Jueves (27%) y miércoles (22%) son los días de más consultas

1 empresario consultó 4 veces 1 empresario consultó 3 veces 13 empresarios consultaron 2 veces

#### Estrategia de Relaciones Públicas

## Campaña Compra Local



26.617 alcance total

846 interacciones

50% videos-piezas gráficas

20 publicaciones

puntos de engagement



3.570 impresiones

2.986 alcance total

17 publicaciones

#### **Medios tradicionales**

Pauta con 12 medios













# Récord en Publicaciones desde Facebook



63%
videos
37%
piezas gráficas

Socialización Trámites con la Alcaldía para reactivación

En Vivo: Sorteo yo Comerciante: Entrega de Commercia para reactivarse

Socialización de las Acciones de la Cámara

Resultado Encuesta Impacto Económico

Socialización Programas para la Reactivación

Socialización Trámites con la Alcaldía para reactivarse



Tema publicado	Alcance	Interacción	Me gusta	Engagement
Historia de Emprendimiento	14.457	1.032	5.923	17,4
Turismo: Yo Visito El Dovio	16.488	435	6.335	6,8
En Vivo: Sorteo Yo Compro Local	8.851	256	6.422	3,9
Historia de Deportista Cartagüeña	4.349	238	5.954	3,9
Historia de Afiliado: Rentamáquinas - Cartago	6.204	233	6.379	3,6



## **Alcance**

Ampliación de Empresario / Yo Compro Local

Asesoría Multisectorial Empresario Bioseguro

Historia Empresario Alcalá - Reactivación

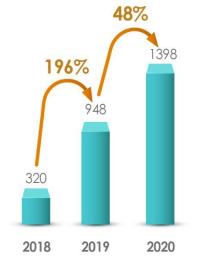
# Comportamiento de nuestras redes sociales más fuertes en los últimos 5 años







**Seguidores** 



# Declaración de Cumplimiento

La suscrita Presidenta Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Cartago hace constar que los computadores, servidores de red y aplicaciones de la Cámara de Comercio de Cartago se encuentran debidamente licenciados, respecto a antivirus, sistemas operativos y programas de oficina, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 603 de julio 27 de 2000 en lo relacionado con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Que la Cámara de Comercio de Cartago cuenta con 35 empleados más 2 aprendices del SENA según la Ley 789 de 2002 artículo 33. En el año 2020, la Entidad cumplió con las obligaciones laborales de salarios, prestaciones sociales, seguridad social y dotación en los tiempos establecidos y como aportante se encuentra a paz y salvo con el pago de la seguridad social al cierre del ejercicio de acuerdo a los plazos de ley.

De acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Cámara de Comercio de Cartago no ha obstaculizado la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. A partir del mes de junio de 2020 se implementó la facturación electrónica, cumpliendo con lo establecido por la norma tributaria.

Jak I Suta

SANDRA MILENA SANTA OCAMPO

Presidenta Ejecutiva