



**CÁMARA COMERCIO**  
C A R T A G E N A

**más**  
EMPRESAS  
OVIDA 

Cámara de Comercio de Cartagena  
Cartagena De Indias, Bolívar



# INFORME DE GESTIÓN 2023

31 de marzo de 2024

**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
**ANDREA PIÑA GÓMEZ**

**EQUIPO DIRECTIVO**

César Alvarado Barreto  
Director Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación

María Josefina Covo Fernández  
Director Administrativo y Financiero

Susana Restrepo Amador  
Secretaria General

Oswaldo Hernández Gómez  
Jefe de Planeación Estratégica

Carlos Jiménez Martelo  
Jefe de Mercadeo y Experiencia en el Servicio

Nadir Hassan Barcha  
Jefe de Desarrollo Regional y Sostenibilidad

Roberto Pardo Lugo  
Jefe de Control Interno

Editorial Informe de Gestión

Oswaldo Hernández Gómez  
Jefe de Planeación Estratégica

Equipo Planeación Estratégica

Diana Casalins Madera  
Coordinador de Planeación

John Hernández Marrugo  
Coordinador de Sistemas de gestión

Coordinación de contenidos gráficos:

Carlos Jiménez Martelo  
Jefe de Mercadeo y Experiencia en el Servicio

Maritza Buelvas  
Diseñadora grafica

Fotografía:

Las fotografías e imágenes de este documento pertenecen al archivo gráfico de la Cámara de Comercio de Cartagena. Derechos reservados 2022 Cámara de Comercio de Cartagena.

Oficinas y contacto:  
Centro. Calle Santa Teresa. N° 32-41.  
Cartagena-Colombia  
Tel: (605) 6501110

Más sobre la CCC:  
<https://www.cccartagena.org.co/>

Escribenos:  
[notificaciones@ cccartagena.org.co](mailto:notificaciones@cccartagena.org.co)





CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA

más  
EMPRESAS  
VIDA 

Cámara de Comercio de Cartagena  
Cartagena De Indias, Bolívar



CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA

# Contenido

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | PRESENTACIÓN .....  | 5  |
| 3.    | ENFOQUE ESTRATÉGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA .....                             | 8  |
| 3.1   | MISIÓN .....  | 8  |
| 3.2   | VISIÓN .....  | 8  |
| 3.3   | PROPUESTA DE VALOR.....   | 8  |
| 3.4   | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....   | 8  |
| 4.    | GOBIERNO CORPORATIVO .....  | 10 |
| 5.    | RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....   | 12 |
| 6.    | RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PLAN DE ACCIÓN 2023.....                            | 13 |
| 6.1   | PERSPECTIVA FINANCIERA .....  | 13 |
| 6.2   | PERSPECTIVA ENTORNO .....   | 13 |
| 6.2.1 | OBJETIVO ESTRATEGICO: CONSOLIDAR A LA CCC COMO AGENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO ..... | 13 |
| 6.3   | PERSPECTIVA CLIENTE.....  | 35 |
| 6.3.1 | OBJETIVO ESTRATEGICO: OFRECER SERVICIOS DE VALOR AGREGADO .....                       | 35 |
| 6.3.2 | OBJETIVO ESTRATEGICO: DESARROLLAR CARTERA DE CLIENTES.....                            | 36 |
| 6.3.3 | OBJETIVO ESTRATEGICO: GESTIONAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE .....                      | 39 |
| 6.4   | PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS .....   | 45 |
| 6.4.1 | OBJETIVO ESTRATEGICO: FORTALECER LA EFICIENCIA DE LOS PROCESO DE NEGOCIOS ...         | 45 |
| 6.4.2 | OBJETIVO ESTRATEGICO: GESTIONAR EL CAPITAL INTELECTUAL .....                          | 49 |
| 6.4.3 | OBJETIVO ESTRATEGICO: INCORPORAR LA TRANSFORMACION DIGITAL .....                      | 55 |





CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA



Cámara de Comercio de Cartagena  
Cartagena De Indias, Bolívar



*Olivia*

## 1. PRESENTACIÓN

En el dinámico escenario económico actual, la adopción de nuevos planes estratégicos se presenta como el faro que guiará el futuro de la Cámara de Comercio de Cartagena. Reconociendo la imperante necesidad de evolucionar, estos planes no solo representan una visión renovada, sino la clave para impulsar el desarrollo empresarial.

Con gran entusiasmo y tenacidad acompañamos a 2938 empresarios en el 2023 que hicieron parte de nuestros programas empresariales, en donde obtuvieron herramientas y técnicas de ventas en espacios de relacionamiento y acceso a ferias.

También es relevante mencionar nuestro enfoque hacia la economía popular, en este grupo poblacional, orientamos a cerca de 1330 emprendedores a través de los programas Oportunidades sin Fronteras, Ruta Express de Emprendimiento,

ParkeEmprende, Reactivate INN, Ruta Mujer Emprendedora y Yo Crezco de la mano de grandes aliados estratégicos y cooperantes como lo son Acdivoca, Ecopetrol y Refinería de Cartagena.

Aceleramos y movilizamos con desarrollo competitivo las apuestas en los conglomerados productivos, desde los clústeres Mantenimiento Competitivo, Energía de Bolívar, Petro Químico Plástico, Turismo MICE, Marítimo y Clúster de Experiencias Culturales, siendo este último el catalizador de nuestra oferta cultural en el territorio.

Desde nuestro programa de desarrollo regional y sostenibilidad, se lideraron iniciativas de preservación, prevención y cuidado del medio ambiente con una mirada hacia la economía circular, en el cual 50 empresas aprovecharon 1.259 kg en desechos reciclables a través de programas como Mi Tienda Circular.

También es importante recalcar que 621 empresas mejoraron sus indicadores y hoy están elevando sus ventas y su eficiencia a través del acompañamiento y direccionamiento que recibieron de nuestra entidad.

Por otro lado, con la llegada de nuestra Cámara Móvil como bus propio, logramos atender a 3139 empresarios de todos los municipios de la jurisdicción, llegando con nuestra oferta institucional, lo cual nos permitió conocer de cerca las necesidades de los empresarios y comerciantes.

En el 2023 en la encuesta de percepción de ciudad Cartagena Cómo Vamos, marcamos una diferencia significativa en la favorabilidad en donde alcanzamos el 86% frente al 76% en el 2022, lo cual nos permite concluir que la mirada estratégica es seguir impulsando y movilizandolos sueños empresariales de nuestro universo empresarial.

Esto ratifica nuestro compromiso con el desarrollo de Cartagena y Bolívar, marcando el rumbo de nuestra visión estratégica para este período 2024-2027. Así lo haremos, bajo la consigna "Impulsando Sueños Empresariales, para una región Caribe más inclusiva, próspera y sostenible", con la que queremos no solo ser testigos del crecimiento económico, sino ser arquitectos activos de un tejido empresarial vibrante y transformador.

Nuestra propuesta de valor se fundamenta en la conexión. Con más de 36.800 empresas y comerciantes activos al cierre del último año, nos enorgullece ser agentes de transformación que impulsan a las empresas y emprendedores. A través de alianzas estratégicas, servicios innovadores y un equipo altamente especializado, buscaremos potenciar el crecimiento continuo de cada empresa que confía en nosotros.

Desarrollaremos un modelo integral de movilidad empresarial para fortalecer el territorio. Buscamos no solo mejorar el acceso sino también potenciar la conexión entre empresas y con el ecosistema empresarial, creando sinergias que impulsen el desarrollo económico.

Así mismo, implementaremos programas de sostenibilidad con gobernanzas efectivas para impulsar el desarrollo regional de manera responsable. Nos comprometemos a ser líderes en prácticas sostenibles que beneficien a la comunidad y al medio ambiente.

En este marco de acción, adoptaremos un modelo integrado de experiencia en el servicio porque creemos firmemente que la excelencia en la experiencia del cliente es clave para fortalecer la confianza en el entorno empresarial.

Todo ello lo trazamos para desarrollarlo de la mano de nuestro mayor activo: nuestro equipo humano. Un equipo altamente competente y motivado que permitió lograr la certificación Great Place to Work, reflejo de nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo profesional.

En este emocionante trayecto, invitamos a todas las empresas, emprendedores y aliados, a sumarse a nuestra visión. Juntos, construiremos un futuro donde los sueños empresariales se conviertan en realidades palpables, tejiendo el futuro próspero y sostenible que todos anhelamos para Cartagena y Bolívar.



## 2. CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE CARTAGENA Y BOLÍVAR 2022-2023

En 2023 la inflación mundial disminuiría, así lo dejó ver el Fondo Monetario Internacional (FMI) en su último informe sobre Perspectivas mundiales de la economía. El FMI pronosticó en 2022 que la inflación mundial pasaría de 8,7% en ese año a 7% en enero de 2023; no obstante, en la actualización de este informe (abril de 2023), se revisó a la baja el pronóstico en 0,4 puntos porcentuales frente al previsto en el informe anterior. Este ajuste en las expectativas obedece a un descenso del precio de los alimentos y de los combustibles y, por supuesto, al endurecimiento de la política monetaria restrictiva adoptada por los Bancos Centrales del mundo para combatir la alta inflación.

Las altas tasas de interés han “pasado factura” al crecimiento de la economía mundial, lo que ha llevado al FMI a proyectar un crecimiento en 2023 de 1,5%, inferior al que se registró en 2022 (2,7%) y al reportado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para primer trimestre de 2023 (2,6%).

En este entorno económico mundial, el crecimiento de la economía Colombiana se situó en segundo trimestre de 2023, en 0,3%, muy por debajo al experimentado en segundo trimestre de 2022 (12,2%); lo anterior evidencia una clara desaceleración que, según el Banco de la República, en su reciente informe al congreso (julio de 2023), obedece a una disminución de la demanda interna -se contrajo -0,2% en el trimestre de este año-, donde la moderación del consumo de los hogares y de la inversión bruta de capitales jugaron un papel importante. Al “enfriamiento” de la demanda interna se sumó el menor dinamismo de la demanda de los principales socios comerciales de Colombia.

La menor dinámica de la demanda interna del país, en buena medida es el resultado de la política monetaria restrictiva adoptada por el Banco de la República para combatir la inflación, tendencia que, como ya se mencionó arriba, ha sido igual a nivel mundial. De esta manera, como era de esperarse, la inflación “quebró” el crecimiento -que según el Banco de la República- mantuvo hasta el mes de marzo de 2023, para ubicarse en 11,4% en agosto, variación que resultó inferior a la reportada al cierre de 2022 (13,1%).

Por su parte, en Cartagena, la inflación también ha experimentado una caída al ubicarse en 11,30% en agosto de este año, por debajo del registro del año 2022 (14,33%); en este contexto, algunas estadísticas que miden el pulso del crecimiento económico local muestran los siguientes resultados: las cifras preliminares sobre el tejido empresarial, a corte de agosto, dejan ver un universo de 38.093 empresas matriculadas y renovadas (renovación del registro mercantil), lo que equivale al 96% del total de empresas en 2022; asimismo, se crearon un total 7.322 empresas entre las que se encuentra una de tamaño mediano; por su parte, el comercio exterior a I semestre 2023 dejó una balanza comercial positiva de US\$69 millones FOB, con exportaciones de US\$1.776 millones FOB e importaciones de US \$1.837 millones CIF; en cuanto al turismo, los pasajeros llegados por el aeropuerto sumaron en I semestre de 2023 un total de 1.426.524, inferior al dato reportado en I semestre de 2022 (1.682.900) pero superior al de I semestre de 2019 (1.351.441), en tanto que, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE0, la ocupación hotelera 12 meses fue de 70% en julio de 2023, superior a la experimentada en igual periodo de 2022 (68,9%); el mercado laboral por su parte se “expandió” al registrar 433.680 puestos de trabajo en agosto de 2023, superior en 3.505 al dato de igual periodo de 2022 (430.176).

Aunque las estadísticas sobre la economía local estén mostrando un buen dinamismo -con una fortaleza destacable- a pesar de la desaceleración que la economía internacional y nacional están teniendo, es posible que los efectos de transmisión del alza en las tasas de interés empiecen a verse en lo que resta del año; asimismo, la menor dinámica del crecimiento económico global podría reflejarse en los datos sobre turismo de final de año.

## 3. ENFOQUE ESTRATÉGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA

### 3.1 MISIÓN

Somos el aliado estratégico con la más alta gestión de capital intelectual y relacional para impulsar la transformación digital, la innovación y la sostenibilidad para el desarrollo competitivo de Cartagena y norte de Bolívar.

### 3.2 VISIÓN

La Cámara de Comercio de Cartagena será la agencia de desarrollo productivo líder en Cartagena y el norte de Bolívar, integrando acciones público - privadas que impulsen el crecimiento económico y la competitividad empresarial generando impacto sostenible.

### 3.3 PROPUESTA DE VALOR

Contribuir al desarrollo empresarial de la región mediante programas y proyectos de alto impacto que contribuyan a la generación de empleo, inclusión económica y la productividad empresarial bajo un marco de sostenibilidad ambiental y social con la comunidad dentro del área de influencia.

### 3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### Perspectiva Financiera

| Objetivo estratégico                   | Descripción  |
|--|--|
| Diversificar los ingresos de la Cámara | Obtener diferentes fuentes de ingresos de la Cámara a través de servicios no registrales; convenios, ventas de servicios, afiliados, CAC.                |
| Asegurar la sostenibilidad financiera  | Mejorar y optimizar la operación de la Cámara enfocada a propiciar el crecimiento económico soportada en los servicios al empresario de la jurisdicción. |

#### Perspectiva Entorno

| Objetivo estratégico  | Descripción   |
|---|---|
| Consolidar a la CCC como Agencia territorial de Desarrollo Productivo & de Sostenibilidad   | Apoyar la formalización, el emprendimiento, la innovación, el fortalecimiento y competitividad que generen valor agregado al ecosistema empresarial de la región.   |
| Posicionar la marca institucional   | Definir estrategia de comunicaciones y marketing enfocada en acciones, técnicas y pasos que permitan construir, fortalecer y posicionar la marca institucional, contribuyendo a su visibilidad y permanencia en el mercado. |
| Desarrollar el tejido empresarial a través de alianzas estratégicas y proyectos de impacto. | Articular, promover y/o liderar esfuerzos que fortalezcan el ecosistema de competitividad.  |



**Perspectiva Cliente**

| <b>Objetivo estratégico</b>          | <b>Descripción</b>   |
|--------------------------------------|--|
| Ofrecer servicios con valor agregado | Diseñar, ajustar y brindar Servicios (internos y empresariales) que generen valor agregado al empresario.  |
| Desarrollar cartera de clientes      | Identificar y categorizar información valiosa de clientes registrales y no registrales de la entidad como potencializador de la estrategia comercial                             |
| Gestionar la experiencia del cliente | Diseñar y ajustar la ruta de relaciones con el cliente a través de estrategias que logren experiencia personalizada, de satisfacción y una relación de valor con la marca de CCC |

**Perspectiva procesos internos**

| <b>Objetivo estratégico</b>                          | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| Fortalecer la eficiencia de los procesos de negocios | Optimizar los recursos (talento humano, económico, activos, entre otros) de operación de la Cámara de Comercio, que permitan soportar la mejoras en los procesos orientada al servicio al cliente (interno y externo) |
| Gestionar el capital intelectual                     | Fortalecer el conocimiento del talento humano como un activo de la cámara de comercio.  |
| Incorporar la transformación digital                 | Implementar el uso de herramientas digitales para el fortalecimiento de los procesos orientados al servicio al cliente (externo e interno)  |

## 4. GOBIERNO CORPORATIVO

La Cámara de Comercio de Cartagena es una persona jurídica de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administrada y gobernada por los comerciantes inscritos en el registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Creada mediante Decreto No.1807 del 29 de octubre de 1915 y su jurisdicción comprende la ciudad de Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural, y los Municipios de Arjona, Arroyo hondo, Calamar, El Carmen de Bolívar, Clemencia, El Guamo, Mahates, María la Baja, San Cristóbal, San Estanislao, San Jacinto, San Juan Nepomuceno, Santa Catalina, Santa Rosa, Soplaviento, Turbaco, Turbana y Villanueva.

Nuestro gobierno corporativo establece las normas, principios y procedimientos que regulan el funcionamiento y la estructura de los órganos de gobierno de la CCC, compuestos por la Junta Directiva, la Comisión de la mesa, El Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva, El Presidente Ejecutivo, El Secretario y El Revisor fiscal

### 4.1 JUNTA DIRECTIVA

En Cámara de Comercio de Cartagena, la junta directiva en cumplimiento de sus funciones es la responsable de la planeación, adopción de políticas, el control y la evaluación de la gestión de la entidad.

La implementación de buenas prácticas en la entidad como garante de las acciones realizadas y bajo los lineamientos del código de ética y buen gobierno, establecen los principios, normas, procedimientos y pautas de comportamiento que rigen el actuar de la entidad, buscando generar credibilidad, facilitar su gestión, propender por la transparencia y ser eficaz en sus acciones.

| PRINCIPALES   | SUPLENTES   |
|---|---|
| <b>INMOBILIARIA I.B.R. RODRÍGUEZ Y ASOCIADOS S.A.S.</b><br>MAYRA CECILIA RODRÍGUEZ OSORIO | <b>SURVEY &amp; ADVISORY SERVICES S.A.S.</b><br>FRANCISCO JAVIER HOYOS PARDO                    |
| <b>ANAVA LOGISTICS S.A.S.</b><br>NICOLA SANDOVAL MINERVINI                                | <b>JUANAUTOS EL CERRO S.A.S</b><br>ROBERTO CARLOS GEDEÓN JUAN                                   |
| <b>RAMÍREZ ISAZA S.A.S.</b><br>CARMEN EMILIA ISAZA SUÁREZ                                 | <b>ENIO JOSÉ VILLAROEL GUZMÁN</b>   |
| <b>SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA S.A. – SACSA</b><br>RAMÓN IGNACIO PEREIRA VISBAL    | <b>CARTAGENERA DE INGENIERÍAS S.A.S. – CARINSA</b><br>SANTIAGO LUIS RIZO DELGADO                |
| <b>GRUPO EMPRESARIAL UNIVERSAL S.A.S.</b><br>NIDIA MARÍA PITALÚA MARTÍNEZ                 | <b>BUZCA SOLUCIONES DE INGENIERÍA S.A.</b><br>JHON JAIRO PORTO VIÑAS                            |
| <b>DIEGO ALONSO MARTÍNEZ OCAMPO</b>   | <b>SOCIEDAD DISTRIBUCIONES ANGARITA S.A.S. - SODISAN S.A.S</b><br>CÉSAR ALFONSO ANGARITA SALGAR |
| REPRESENTANTES GOBIERNO NACIONAL  |   |
| <b>JOSE DAVID MORALES VILLA</b>   | VACANTE   |
| VACANTE   | VACANTE   |
| VACANTE   | VACANTE   |



#### **4.2 EVALUACION DE JUNTA DIRECTIVA**

De conformidad con lo consagrado en el artículo 22 de los estatutos de la entidad, anualmente la Junta Directiva evaluará su gestión. Para la vigencia 2023, el funcionamiento tanto de la junta directiva como de sus comités fue positivo, de la evaluación realizada se puede concluir que los directivos tuvieron una gran asistencia y una preparación adecuada para las reuniones, y, por consiguiente, se abordaron las temáticas planteadas en un ambiente analítico en el que participaron e intervinieron de manera objetiva y constructiva en las reuniones de la Junta Directiva, promoviendo y actuando con ética y en procura de establecer un buen gobierno corporativo, así como permitiendo que la administración tomara decisiones de manera autónoma. Adicionalmente, los directivos vigilaron y protegieron los intereses de la entidad, velando por la utilización eficiente de sus recursos, generando así valor tanto para la entidad, su jurisdicción y grupos de interés.

## 5. RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Orientado con el plan estratégico de creación de valor 2021-2023 la Cámara de Comercio de Cartagena presenta el cuadro de mando integrado de indicadores estratégico 2023 que evidencia los resultados e impactos de las principales actividades desarrolladas por la organización.

| PERSPECTIVA       | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  | INDICADORES ESTRATÉGICOS  | META ANUAL 2023   | CUMPLIMIENTO 2023 |      |
|-------------------|---|---|-------------------|-------------------|------|
| FINANCIERA        | Asegurar la Sostenibilidad Financiera   | Ingresos totales  | \$ 27.109.000.000 | \$ 28.125.738.319 | 100% |
|                   | Diversificar los Ingresos de la Cámara a partir de nuevas líneas de negocios                  | Porcentaje de ingresos PV   | \$ 2.127.000.000  | \$ 3.286.695.089  | 100% |
|                   |   | Excedentes ingresos privados  | \$ 104.714.205    | \$ 133.006.928    | 100% |
| ENTORNO           | Consolidar a la CCC como Agencia territorial de Desarrollo Productivo & de Sostenibilidad     | # de empresas matriculadas y renovadas por la estrategia Cámara Móvil           | 1395              | 1259              | 90%  |
|                   |   | Emprendedores y micronegocios atendidos de economía popular                     | 725               | 1330              | 100% |
|                   |   | Empresas y emprendedores con cierres de brechas                                 | 500               | 621               | 100% |
|                   |   | Empresas accediendo a nuevos mercados   | 125               | 125               | 100% |
|                   |   | Empresas o unidades productivas participantes en programas de economía circular | 50                | 50                | 100% |
|                   | Desarrollar el tejido empresarial a través de alianzas estratégicas y proyectos de impacto.   | Recursos gestionados  | \$ 2.300.000.000  | \$ 12.254.958.978 | 100% |
|                   |   | Alianzas gestionadas  | 32                | 36                | 100% |
|                   | Posiciona la marca institucional  | Resultado encuesta de percepción (externa)                                      | 92%               | 88%               | 96%  |
| CLIENTE           | Ofrecer servicios con valor agregado  | Ingresos por nuevos servicios especializados                                    | \$ 185.000.000    | \$ 184.625.036    | 99%  |
|                   | Desarrollar cartera de clientes   | Número total de afiliados   | 700               | 742               | 100% |
|                   |   | Comerciantes activos  | 39854             | 37730             | 95%  |
|                   |   | Número de empresarios y emprendedores atendidos                                 | 2300              | 2938              | 100% |
|                   | Gestionar la experiencia del servicio   | % de satisfacción del cliente integral CCC                                      | 98%               | 97%               | 99%  |
| PROCESOS INTERNOS | Gestionar el capital intelectual en CCC que impacte los procesos de desarrollo organizacional | Proceso encuesta Great Place to Work  | SI                | SI                | 100% |
|                   | Fortalecer los procesos de transformación digital   | Implementación aplicativos de transformación digital                            | 100%              | 100%              | 100% |
|                   | Optimizar la eficiencia de los procesos de negocios   | Ejecución de programas especiales   | 100%              | 99%               | 99%  |
|                   |   | Estructuración plan de negocios optimización de la sede centro                  | Si                | SI                | 100% |

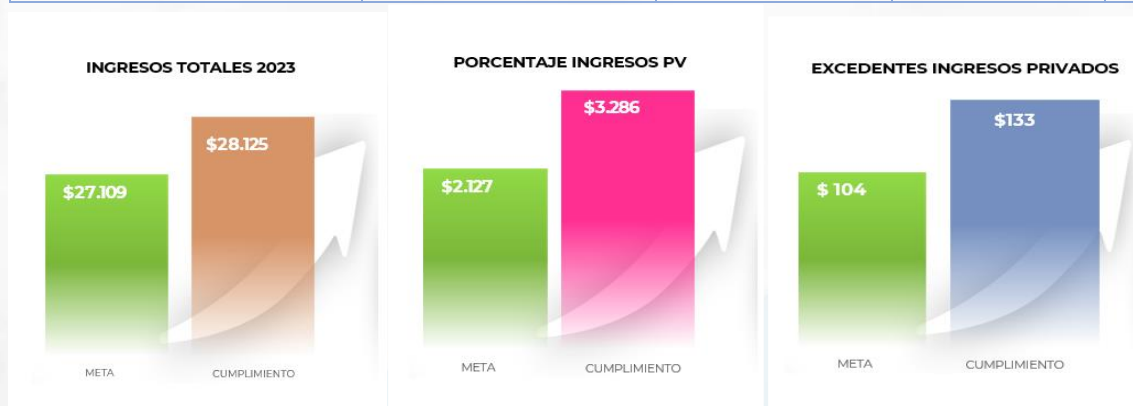


## 6. RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PLAN DE ACCIÓN 2023

### 6.1 PERSPECTIVA FINANCIERA

Los dos objetivos estratégicos y los tres indicadores definidos para el cumplimiento de estos objetivos son transversales a toda la entidad, por lo tanto, no tienen programas directos relacionados, todas las actividades realizadas impactan la perspectiva financiera.

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   | INDICADORES ESTRATÉGICOS     | META ANUAL 2023   | CUMPLIMIENTO 2023             |
|--|------------------------------|-------------------|-------------------------------|
| Asegurar la Sostenibilidad Financiera  | Ingresos totales             | \$ 27.109.000.000 | \$ 28.125.738.319 <b>100%</b> |
| Diversificar los Ingresos de la Cámara a partir de nuevas líneas de negocios | Porcentaje de ingresos PV    | \$ 2.127.000.000  | \$ 3.286.695.089 <b>100%</b>  |
|  | Excedentes ingresos privados | \$ 104.714.205    | \$ 133.006.928 <b>100%</b>    |



### 6.2 PERSPECTIVA ENTORNO

#### 6.2.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: CONSOLIDAR A LA CCC COMO AGENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO

Apoyar la formalización, el emprendimiento, la innovación, el fortalecimiento y competitividad que generen valor agregado al ecosistema empresarial de la región.

| PROGRAMAS  | CUMPLIMIENTO |
|--|--------------|
| Conglomerados productivos  | 100%         |
| Ecosistemas de innovación y transformación digital.                        | 100%         |
| Negocia +  | 100%         |
| Programa de promoción, apoyo y fortalecimiento al turismo a nivel regional | 100%         |
| Emprendimiento de alto impacto   | 100%         |
| Economía popular   | 100%         |
| Centro industrial de reindustrialización ZASCA                             | 100%         |
| Soluciones para el crecimiento empresarial                                 | 100%         |
| Optimización del servicio registral  | 100%         |
| Experiencia en el servicio   | 100%         |

## PROGRAMA ESTRATÉGICO: CONGLOMERADOS PRODUCTIVOS

### Principales logros:

- 6 iniciativas clúster o rutas competitivas trabajadas.
- 110 empresas participantes de programas para conglomerados empresariales o clúster.
- Premio Iberoamericano de economía azul que galardona el impulso a la cooperación Europa – Iberoamérica en economía azul otorgado por la cátedra Ghenova al Clúster Marítimo.
- 2do lugar en los Premios iniciativa clúster 2023 | Red clúster Colombia del Clúster petroquímico plástico.
- 80 microempresas o unidades productivas de la economía popular vinculadas a programas de fortalecimiento comercial en el marco de conglomerados empresariales o clúster Cumplimiento de la evaluación de desempeño de colaboradores

En el año 2023, se logró consolidar con éxito seis iniciativas clúster con el objetivo primordial de potenciar estrategias y líneas de acción que contribuyan al aumento de la sofisticación, innovación, sostenibilidad y rentabilidad de las empresas en la región Caribe. A continuación, se presenta un resumen detallado de cada uno de los clústeres:

**Clúster Marítimo** es una iniciativa que concentra los principales servicios marítimos: transporte marítimo, diseño, fabricación y mantenimiento de embarcaciones, recreación y deportes náuticos y explotación de recursos e infraestructura en el mar, tiene como propósito posicionar a la ciudad de Cartagena como líder de la industria marítima nacional y referente en América del sur y el Caribe, actualmente cuenta con 23 empresas vinculadas

**Clúster de Mantenimiento Industrial** agrupa los servicios de las siguientes magnitudes: ingeniería Civil, instrumentación y control, metalmecánica, eléctrica y electrónica, mecánica, tiene como propósito impulsar la especialización de productos y servicios de mantenimiento industrial en la región a través de la innovación, el trabajo colaborativo y el fomento a la productividad, actualmente cuenta con 45 empresas vinculadas.

**Clúster Petroquímico Plástico** es una iniciativa que concentra servicios de refinación, de fabricación petroquímica básica, transformadores, intermedios y polímeros, tiene como propósito contribuir al desarrollo de la región generando valor mediante el fortalecimiento del sector petroquímico plástico y su cadena de valor, a través de la ejecución conjunta de proyectos y la solución de retos, actualmente cuenta con 12 empresas vinculadas.

**Clúster de Experiencias Culturales** agrupa los servicios de turismo cultural, literatura y editorial, artesanías, música y artes escénicas tiene como propósito potenciar las industrias creativas y culturales de Cartagena y Bolívar, mediante acciones destinadas al fortalecimiento y perfeccionamiento continuo de las empresas, emprendimientos y profesionales del sector cultural, durante el 2023 se impactaron a más de 60 empresas

**Clúster de Energía** que agrupa promotores y desarrolladores de proyectos de generación renovables y operadores de oil&gas tiene como propósito promover la generación distribuida, modelos energéticos híbridos y el fortalecimiento del sistema eléctrico nacional, centralizando la oferta de servicios energéticos para aprovechar las economías de escala, actualmente cuenta con 13 empresas vinculadas

**Clúster de Turismo Mice** que agrupa centros de eventos y hoteles con salones, wedding planners y venues tiene como propósito atender diversos segmentos de mercado, incluyendo corporativos, asociativos, incentivos, bodas destino, tecnología y deportes náuticos y llegaremos a ser reconocidos en los mercados de América Latina, durante el 2023 se impactaron a más de 30 empresas.



La consolidación de estas iniciativas clúster ha generado un impacto significativo en la región Caribe, fortaleciendo la colaboración empresarial, fomentando la innovación y sostenibilidad, y posicionando a Cartagena como un referente clave en diversos sectores económicos. Este logro refleja el compromiso continuo con el desarrollo integral y la prosperidad económica de la región.

En el marco de las iniciativas clúster, se logró durante el año 2023 un impacto significativo en un total de 110 empresas, destacando diversas actividades que han fortalecido la competitividad y desarrollo sostenible de los distintos sectores involucrados. A continuación, se detallan las acciones llevadas a cabo:

- Charla de gestión de los riesgos empresariales con énfasis en lavado de activos y financiación del terrorismo,
- Evento Colombiamar 2023,
- Rueda de relacionamiento con Bureau Veritas.
- Rueda de relacionamiento Interclúster
- Workshop Economía Circular
- Conferencia “Energías del futuro y oportunidades de negocio”
- Capacitación de formalización de empresas del sector creativo y cultural.
- Capacitación sobre la actualización de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)
- Capacitación sobre Power To X (PtX) en el hub Cartagena Valle del Hidrógeno del Caribe.

Durante el 2023 se ejecutó el proyecto Intercluster con Colombia Productiva que impactó a 21 empresas, 10 empresas del clúster de mantenimiento de Cartagena y 11 empresas del clúster metalmeccánico de Manizales, alcanzo los siguientes resultados:

- Incremento del 10% en productividad de las empresas
- Incremento del 5,1% las ventas totales de las empresas
- 10% de ahorro en costos derivado de uso eficiente energético de las empresas
- 10 Encadenamientos generados entre eslabones de los dos Clúster
- +100 Agendas comerciales nacionales e internacionales realizadas a las 21 empresas
- Asistencia a eventos comerciales: Feria Expoperú 2023, Evento Advanced Manufacturing Barcelona 2023, Evento Advanced Manufacturing Madrid 2023, III Encuentro Internacional de Innovación, Emprendimiento e Inversión en Chile, evento Intertraffic en México y evento Internacional Work Boat Show en New Orleans
- Generación de un bien público “cartilla para la gestión eficiente de la energía en mipymes del sector metalmeccánico y mantenimiento industrial”
- Transferencia de conocimiento de la metodología implementada a las empresas en eficiencia energética.

## **NÚCLEOS EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA POPULAR**

En el contexto de las iniciativas de núcleos, se logró durante el año 2023 un impacto significativo en un total de 80 microempresas, resaltando diversas actividades que han fortalecido la competitividad y desarrollo sostenible de los distintos sectores involucrados.

Participación en la Feria Farex: Empresas del núcleo sistema moda participaron en un espacio comercial donde se promovió la cultura y la artesanía colombiana a través de la exhibición de productos elaborados por indígenas, afrocolombianos, comunidades rurales, urbanas, artistas y artesanos tradicionales o contemporáneos; con el fin de proporcionar apertura de mercados y generar oportunidades.



Asistencia técnica "Crea tu modelo de negocio (San Jacinto)": Asistencia técnica a microempresas cuyo objetivo fue intervenir asociaciones en etapa de emprendimiento, en su mayoría localizadas en el municipio de San Jacinto y sus alrededores y dedicadas al sector agropecuario y artesanías, para la creación de modelo de negocio.

Estructuración, mejoras o inicio de desarrollo de modelos de negocios de las empresas participantes, así como un autodiagnóstico orientado a la identificación de brechas individuales de los cuales se desprende un plan de trabajo que se utilizara para las intervenciones puntuales que se continuaran con este grupo poblacional.

Asistencia técnica "identifica y crea tu modelo de negocio, gastronomía tradicional": Asistencia técnica a microempresas cuyo fue objetivo es intervenir a las matronas del núcleo Portal de los dulces, para promover y fortalecer sus unidades de negocio con el fin de preservar la tradición en el Portal de los dulces.

Asistencia técnica: Ruta de alistamiento para la exportación: Acompañamiento a empresas del núcleo para el alistamiento para la exportación de sus productos. Incluye sesiones de trabajo con el aliado DHL, bases para la creación de estados financieros y definición de mercados objetivos y viabilidad de la exportación.

Asistencia técnica: Eleva tu experiencia del servicio al cliente: Empresas del núcleo de Hoteles fortalecieron sus conceptos de "Customer Centric" y se les proporcionó un enfoque paso a paso sobre cómo comenzar a implementar una estrategia en la que el cliente sea la prioridad.

Asistencia técnica: Conociendo el ADN de tu empresa: Empresas de núcleos participaron en un programa integral de asistencia técnica diseñado para fortalecer tanto la cultura organizacional como los procesos relacionados con el talento humano. Este enfoque se dirige especialmente a aquellas empresas con una plantilla de más de 5 empleados y una estrategia de mercadeo clara. El objetivo primordial es la transferencia efectiva del ADN de ventas al equipo, logrando este propósito mediante el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Asesoría Técnica Desarrollo de mercados nacionales e internacionales Sistema Moda: Acompañamiento a 13 microempresas del núcleo de Sistema moda, evaluando conceptos clave como la marca, el portafolio de productos, la cadena de abastecimiento, estructura financiera y las estrategias de mercadeo y ventas y cerrar brechas identificadas para el fortalecimiento de sus negocios e impulso de la competitividad del sector.

## **PROGRAMA ESTRATÉGICO: ECOSISTEMA DE INNOVACION Y TRANSFORMACION DIGITAL**

### **Principales logros:**

- 50 de empresas participantes en programas de innovación.
- 40 empresas desarrollaron prototipos de productos o servicios innovadores en el marco del programa.
- 04 Alianzas desarrolladas entre empresas y actores del ecosistema de innovación.
- 10 empresas participantes en programas de digitalización empresarial.

En 2023 se ejecutaron 4 programas: Programa Innovatech, Programa Caribe Innova, Concurso Cartagena Ciudad Sostenible, Taller de Propiedad Intelectual.

**Programa Innovatech:** El objetivo de este programa fue desarrollar capacidades y brindar herramientas para negocios y organizaciones que querían gestionar resultados de manera sostenida basados en una estrategia de Servicio Centrado en la Experiencia del Cliente; Participaron 20 empresas y 8 de ellas gestionaron diferenciación para una Experiencia del



Cliente Innovadora, y se hizo la presentación de los proyectos de innovación en la Experiencia del Cliente prototipados en el Lienzo de Experiencia del Cliente.



**Caribe Innova:** Se construyó la Estrategia Caribe Innova en la cual se vincularon 3 programas: Alianza E, Solucionatech, Solucionatech +. Esta estrategia buscó fortalecer capacidades de innovación, prototipado y emprendimiento de base tecnológica entre emprendedores, MiPymes y aliados técnicos de la ciudad de Cartagena y el departamento de Bolívar.

Se desarrolló en el marco de operación del Centro de Innovación, Emprendimiento y Tecnologías del Caribe de la Red ECONOVA, con el fin de aprovechar y maximizar los recursos, aliados, infraestructura y propósitos de trabajo colectivo para el fortalecimiento de capacidades en innovación y transferencia de conocimientos.

Logros:

- Se definieron 3 retos de innovación con actores del ecosistema de Ctel en temas de: Sostenibilidad, Transición energética, Industria 4.0
- 3 equipos ganadores de 10 millones de pesos
- Alianzas generadas a través de 12 equipos conformados para generación de propuestas de soluciones a 3 retos empresariales
- 29 actores del ecosistema Ctel adquirieron capacidades de innovación en el programa Alianza E entre empresas, asesores y aliados técnicos
- 51 personas desarrollaron capacidades en innovación, 57% aprobaron evaluación de certificación en potencial de innovación, 74% obtuvo certificación de GIMI institute.

**Cartagena Ciudad Sostenible:** Este concurso se formalizó a través del convenio con Universidad Tecnológica de Bolívar, con el objeto de aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre la universidad y la cámara para la ejecución del concurso de innovación abierta: Cartagena ciudad sostenible, donde ambas entidades realizarán esfuerzos conjuntos para la planeación, ejecución, coordinación, control y cierre de esta iniciativa.

Este concurso, se enmarcó bajo el liderazgo de secretaría técnica que posee Cámara de Comercio de Cartagena y como líder de la mesa de cultura de innovación del Comité Universidad, Empresa, Estado - CUÉE y liderado por la Jefatura de Innovación por delegación de directivos y presidencia. Tuvo una vigencia de 12 meses, llevándose a cabo la mayor parte en 2023 y teniendo como resultado 3 proyectos ganadores y contó con el apoyo de otras entidades como Esenttia, Caja de compensación Comfenalco, Universidad de Cartagena y Universidad tecnológica de Bolívar.

**Taller de propiedad intelectual:** el programa de gestión de propiedad intelectual se diseñó en respuesta al mismo ejercicio del área para atender las necesidades de los pequeños empresarios y emprendedores, así como brindar soporte a los empresarios que participan de la estrategia Caribe Innova. Tuvo por objeto Brindar a las mipymes y emprendedores herramientas para la identificación adecuada de activos intangibles y la gestión de propiedad intelectual en sus iniciativas de innovación.

En 2023, cuatro empresas que desarrollaron prototipos de productos o servicios innovadores en el marco del programa:

1. Prototipo semilla de ñame: A través de esta alianza de microempresarias del sector agro se logró el desarrollo de una semilla de ñame libre de hongos con calidad tipo exportación. para el desarrollo del prototipo se ejecutan 4 etapas: Adecuación de laboratorio, adecuación de casa malla, establecimiento en vivero en Asomudepas y establecimiento de semilla en campo en Asopromixgua.

2. Prototipo Lluvia Grata: Este proyecto constituyó una solución que define un sistema de captación (Capacidad de 500 litros), almacenamiento y potabilización de aguas lluvias para comunidades vulnerables. Dentro de los impactos se destaca



que se logra aprovechamiento de agua lluvias, Control sobre el uso del recurso. El agua es filtrada y tratada para su uso en diferentes labores de la comunidad, reducción de pago del servicio público, se apoya a comunidades vulnerables y es un prototipo escalable – Conexión Sena Tecnoparque.

3. Prototipo Vegetal Cloud: comprendió producción local de vegetales en granjas verticales urbanas inteligentes, asistidas por tecnologías IoT, computación en la nube y con emisión neutra de CO<sub>2</sub>, para auto sostenimiento y/o generación para la comercialización local. Emplea sistemas de iluminación, refrigeración y nebulización de presión controlados con IoT, no usa químicos y produce vegetales característicos premium.

4. Prototipo Muval : Comprendió el desarrollo de una solución tecnológica en ambiente Web y Móvil que permita a las mujeres cartageneras conectar con mejores oportunidades laborales convencionales y no convencionales de empleo y capacitación con el objetivo de disminuir la brecha laboral en la Ciudad de Cartagena de Indias.

En 2023 se establecieron 4 alianzas con diferentes entidades para el desarrollo de programas y el logro de los indicadores planteados, en este sentido se establece alianza con las siguientes entidades: Cámara Colombiana de Comercio electrónico, Alianza agro - ASOMUDEPAS 1CV11-23, convenio de colaboración con Esenttia y el convenio de colaboración con IXL Center.



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Jornada E-commerce:** Desde el área de innovación y transformación digital, se realizó jornada de comercio electrónico, en donde se tocaron una serie de temas cruciales que están dando forma al futuro del comercio electrónico y la innovación tecnológica, fue un evento que tuvo una convocatoria abierta para todo el tejido empresarial, en donde se contó con una asistencia de 88 participantes. Se llevó a cabo con una agenda muy nutrida abordando cinco importantes líneas temáticas: e-commerce, innovación tecnológica, logística, protección de datos y marketing digital.

**Programa Digitalízate - economía popular:** Este programa tuvo por objeto capacitar gratuitamente a vendedores de economía popular, emprendedores o microempresarios de Cartagena y Carmen de Bolívar sobre el uso y beneficios de los distintos métodos de pagos virtuales no bancarios. Se logró en el personal participante apropiación de la aplicación de pagos de Daviplata y del programa YaestoyOnline donde pueden continuar de manera autónoma aprendizaje en 5 modelos de negocio según diagnóstica de la herramienta virtual.

**Programa En la web:** desde el área de innovación y transformación digital, se lideró programa llamado En la Web que permitió beneficiar a 20 microempresas y/o emprendedores, en la creación sin costo de una página web con soporte técnico durante año y medio, con el fin de buscar posicionamiento en redes que incrementara sus ventas y le permitiera llegar a más clientes. Los beneficiarios contaron con una formación que les permitió potencializar sus conocimientos en herramientas digitales, y así aprovechar al máximo el beneficio de contar con una página web para su negocio.

## PROGRAMA ESTRATÉGICO: NEGOCIA +

### Principales logros:

- 30 empresas participantes en el programa Fábricas de internacionalización.
- 5 Instrumento de atracción a la inversión y de facilitación de trámites y procesos de inversionista desarrollados.
- USD 50.248.850.000 captados de inversión extranjera directa.
- 60 Prospectos comerciales identificados.
- 30 Inversionistas acompañados.
- 16 Proyectos de inversión activos.

Se realizaron consultorías especializadas a los 30 empresarios participantes del programa Acelera+ en los puntos críticos que dificultan su acceso a mercados internacionales en temáticas como herramientas para acceso a nuevos mercados, costos de exportación, herramientas de financiación de exportaciones y certificaciones para acceso a mercados internacionales.

Se ejecuto el plan de internacionalización de las empresas desarrollando asesorías y consultorías especializadas alcanzando los siguientes resultados:

**Macrorrueda Procolombia:** La Cámara de Comercio de Cartagena participo en el rol de patrocinador en la Macrorrueda 95 en el cual se priorizo la participación de las empresas pertenecientes a la jurisdicción de Cámara de Comercio de Cartagena que adelantaron plan de acompañamiento exportador con Procolombia.



En este evento participaron las empresas pertenecientes al programa de Internacionalización de la Cámara de Comercio de Cartagena, las cuales tuvieron un acercamiento y relacionamiento con compradores internacionales, cerrando intenciones de negocio y ventas.



Ruta internacional Madrid Fusión 2023: Los empresarios pertenecientes al núcleo de restaurantes de la Cámara de Comercio de Cartagena los cuales hacen parte de las iniciativas de internacionalización, realizaron una misión internacional a España en la cual participaron en la feria gastronómica más importante del mundo, Madrid Fusión 2023 así como también en una agenda académica en donde tuvieron la oportunidad de relacionarse con los chef más importantes del sector y conocer las tendencias más importantes del mundo de la gastronomía.

### **Promoción de la inversión extranjera directa- Invest in Cartagena**

En el último año, Invest in Cartagena ha atendido inversionistas exitosamente, logrando gestionar una cifra significativa de \$50.2 millones USD en diversos proyectos. Estas inversiones abarcan sectores como hotelería, tecnología de fibra óptica para acceso a Internet, agencia de optimización del crecimiento y análisis del consumidor, una empresa de diseño y fabricación, así como una planta de producción de combustibles sólidos formulados. Estas iniciativas han generado empleos directos e indirectos, destacando el impacto positivo en la economía local y consolidando a Cartagena como un destino atractivo para inversiones diversas.

Desde Invest in Cartagena, identificamos, apoyamos y acompañamos la ubicación de empresas y nuevos proyectos de inversión en el territorio cartagenero, especialmente en renglones de alto valor agregado. En 2023 se identificó 60 inversionistas (prospectos comerciales) en los sectores acordes con las apuestas productivas dentro del Plan Regional de Competitividad y otros que son fuertes en nuestra región y el país.

En 2023 se apoyaron 30 solicitudes de información a potenciales inversionistas, requerimientos presentados por los inversionistas interesados en conocer todos los aspectos dentro del proceso para establecer una inversión en el territorio; estos requerimientos se realizan a través de medios digitales, personales, entre otros. Las solicitudes de información abarcan temas sobre procesos, generalidades, sectores productivos, proyectos, oportunidades de inversión, permisos, licencias, simulaciones; y diversos aspectos según las necesidades de las empresas e inversionistas. De manera más específica se evidencia y detalla a continuación las solicitudes apoyadas desde la agencia de inversión de Bolívar según las necesidades de cada empresa.

Se impulsó 32 agendas internacionales, a través de visitas que hacen empresas, grupos de empresarios de diferentes sectores, fondos de inversión, cuerpos consulares a la ciudad y región para analizar oportunidades de inversión y hacer negocios.

En 2023, a través de Invest Cartagena se logró mantener activos 16 proyectos de inversión : Proyecto Azul de Arenas, Proyecto Hotelero Cala Mambo, Agrícola Camelias, Fibraso, Endrock growth & analytics, Resiter, City of gold, Schottel, Península investments, Vaisand, Cargodepot, Vaisand, Parabor, Reprotect, Nrv group.



#### **PROGRAMA ESTRATÉGICO: PROMOCIÓN, APOYO Y FORTALECIMIENTO AL TURISMO A NIVEL REGIONAL**

##### **Principales logros:**

- 40 empresas del turismo participantes en programas de fortalecimiento.
- 03 acciones de promoción turística desarrolladas.
- 01 una misión internacional al sector gastronómico en España.

En 2023 se desarrollaron las siguientes actividades de promoción, apoyo y fortalecimiento al turismo a nivel regional:

Conferencia sobre oportunidades en la cooperación internacional dirigida al sector turismo: tuvo como objetivo proporcionar a los actores del sector turismo una comprensión profunda y práctica de las oportunidades que brinda la cooperación internacional, La conferencia brindó información detallada sobre los diferentes programas y fondos de cooperación internacional que están disponibles para el sector turismo además de oportunidades de financiamiento, intercambio de conocimientos, y colaboración en investigación y desarrollo.

Seminario “Sin miedo al derecho de autor” : Se desarrolló seminario sobre derecho de autor, propiedad intelectual, monetización y creaciones artísticas en la era digital y conocer casos de éxito en el desarrollo de proyectos musicales, culturales y creativos que les permitan enfrentar los desafíos y capitalizar las oportunidades en el entorno digital actual, el seminario abordó los aspectos clave del derecho de autor en el contexto de la revolución digital, explorando las dinámicas cambiantes y las nuevas consideraciones legales que afectan a las creaciones artísticas y culturales en línea.

Misión Madrid Fusión 2023: 5 empresas realizaron visitas técnicas e institucionales para conocer el sector de Restaurantes en Madrid. Identificar nuevas tendencias para el sector tanto en oferta gastronómica como en modelos de gestión del negocio. Identificar buenas prácticas en el sector de restaurantes de Madrid (Benchmarking). Realizar un Networking



efectivo, que cubra las prioridades y objetivos de los empresarios que realizarán la visita.

Vitrina turística ANATO: 09 Empresas del núcleo de Turismo participaron en espacio comercial donde se promueve el principal escenario de turismo en nuestro país y plataforma para presentar las novedades en la oferta turística y experiencias que en el destino se pueden vivir. También, se generaron nuevos contactos para que se traduzcan en futuras oportunidades para las empresas.

Foro de turismo cultural: Desde el clúster de experiencias culturales en alianza con Icultur y Corpoturismo se desarrolló el Foro de Turismo cultural que contó con tres espacios conferencias enfocadas al turismo, ruedas de negocios entre agentes culturales, hoteles, agencias de viaje y muestra comercial, el foro se diseñó con el objetivo de explorar, discutir y potenciar las oportunidades y desafíos que enfrenta el turismo cultural en la región.



Vitrina turística ANATO: Se gestionó la participación de empresas del núcleo de Turismo en espacio comercial donde se promueve el principal escenario de turismo en nuestro país y plataforma para presentar las novedades en la oferta turística y experiencias que en el destino se pueden vivir. También, se generaron nuevos contactos para que se traduzcan en futuras oportunidades para las empresas.

Congreso Nacional de la Hotelería y ExpoCotelco 2023: Mediante una colaboración efectiva con COTELCO, la Cámara de Comercio logró coordinar la participación de empresarios destacados del sector turístico en la próxima edición de Expocotelco 2023. Esta sinergia no solo fortalece la presencia de nuestros empresarios en un evento de alta relevancia, sino que también marca un significativo aporte al éxito y la realización exitosa de Expocotelco 2023.





**PROGRAMA ESTRATÉGICO: EMPRENDIMIENTO DE ALTO IMPACTO**

**Principales logros:**

- 1123 emprendedores que participan en programas de fortalecimiento empresarial.
- 237 planes de negocio desarrollados
- 98 emprendimientos participantes en ferias, ruedas o estrategias de fortalecimiento comercial.

Desde la Jefatura de Emprendimiento de Alto Impacto durante el 2023 se realizó el lanzamiento de la Class 2023 en el marco de la Estrategia de Jóvenes con la finalidad de apostarle a la juventud como inspiración, motivación, como fuente inagotable de alternativas y propuestas innovadoras para la solución de la problemática social y económica que afectan a la ciudad de Cartagena y sus alrededores, desarrollando su potencial como socios de la sociedad actual.

Esta Ruta estuvo diseñada para jóvenes con emprendimientos en marcha y que tuvieran de 18 a 35 años, donde se les brindó espacios inclusivos para estimular sus emprendimientos para así aumentar su competitividad y empoderamiento, para esto se llevaron a cabo diferentes actividades como, Bootcamps presenciales y mentorías por la plataforma Zoom las cuales ayudaron al cumplimiento de la meta.

Logrando los siguientes resultados:

- 6 jóvenes emprendedores seleccionados para exponer su Pitch en el marco del VIII Foro de jóvenes generación 5.0 + Recargados, de los anteriores tres fueron escogidos como ganadores de un premio de \$2.000.000, \$1.000.000 y \$500.000 respectivamente.
- 13 Bootcamps: Espacios de participación de los jóvenes los cuales incluyeron la asistencia, donde se desarrollaron diferentes temáticas como, ideación e innovación estratégica, business plan, propuesta de valor, impuestos y regulaciones, validación financiera, comercial I y II, formalización empresarial, alianzas y networking, construcción de narrativa, marketing digital, construcción del pitch y preparación para el demoday, para fortalecer sus habilidades personales y profesionales durante 4 meses, para así aplicar los nuevos conocimientos a sus emprendimientos, se impactaron 408 jóvenes.
- 8 mentorías: Espacios de participación virtual, donde se desarrollaron diferentes temáticas como, marketing digital, finanzas I y II, innovación y transformación digital I y II, legal e impuestos, metodologías ágiles y hacks de PNL para vender más, para así afianzar sus habilidades y conocimientos, se impactaron 170 jóvenes.



Impacto VIII Foro de Jóvenes generación 5.0 + Recargados: El evento logró impactar a más de 1.500 jóvenes procedentes de la ciudad de Cartagena y municipios de la jurisdicción, que tuvo como enfoque el intercambio de experiencias, ideas, y conocimientos en torno al impacto e implicaciones de las tecnologías en Inteligencia Artificial (IA) y el Metaverso en la sociedad actual y futura. Con el propósito de inspirar y motivar a los jóvenes asistentes a explorar las oportunidades y desafíos que estas nuevas tecnologías traen consigo para el progreso humano, esto con el fin de impulsarlos a crecer y a ser competitivos en el mercado actual.



Impacto emprendedores experiencias culturales: 11 emprendedores impactados con la capacitación sobre creación de empresas culturales y creativas, donde se explicó como es el proceso de creación y/o formalización de empresas y que tipo de personas jurídicas existen.

Impacto de Minicadenas locales: Es un programa orientado al crecimiento empresarial dirigido a unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado, de acuerdo con sus capacidades productivas y las realidades territoriales en las que desarrollan sus actividades. Donde 20 empresarios del departamento de Bolívar fueron impactados.

Impacto de Cámara móvil: 378 emprendedores atendidos en cámara móvil por área de Fortalecimiento Empresarial en todo el territorio, con la finalidad ofrecer todos los servicios registrales y empresariales a las personas, para que se sientan más conectados con la entidad cameral y así lograr impactar al tejido empresarial de la jurisdicción con servicios a la medida de las necesidades de cada municipio.

Impacto Reactívale Inn: El Centro de Innovación Econova – Caribe como epicentro de emprendimiento de la región caribe brindó los espacios para la realización de talleres de fortalecimiento en unidades productivas a través del programa Reactívale Inn con un total de 36 jóvenes de la localidad 3, aledaños al Centro de Innovación.

Impacto de la Ruta de Jóvenes Class 2023 y proyecto CIEMI : 40 emprendedores impactados con el desarrollo de los planes de negocios a través de la Class 2023 Y 197 emprendedores impactados con el proyecto CIEMI representando el 121% del cumplimiento del indicador: Número de planes de

Impacto con el programa CREEce : Es un programa dirigido a micro y pequeñas empresas para apoyar su crecimiento y lograr avances en su proceso de formalización. 32 empresarios pertenecientes al programa CREEce fueron impactados por su participación en la feria Expocaribe realizada por la Jefatura de Emprendimiento Social.



**Impacto con Estrategia de jóvenes Class 2023:**

- Participación de una emprendedora de la Class 2023 en la Jornada E-commerce realizada por la Jefatura de División de Innovación y Transformación.
- Participación de 18 emprendedores pertenecientes a la Class 2023 con sus respectivos Stands en la feria comercial del foro de jóvenes Gen 5.0 + recargados, realizado por la Jefatura de Emprendimiento de Alto Impacto, con el objetivo de darles visibilidad y seguirlos impulsando en el desarrollo de sus emprendimientos.
- Participación de 19 jóvenes de la Class 2023 en II Expocaribe 2023 con sus distintos emprendimientos, esta jornada fue realizada por la Jefatura de Emprendimiento Social.
- 10 de los jóvenes de la Class 2023 fueron partícipes en la Expoferia El Universal 2023 con sus emprendimientos, esta jornada fue realizada por la casa periodística El Universal.
- Valor aproximado de ventas realizadas por los 10 jóvenes: 2.543.000



**Impacto sesiones de aceleramiento emprendedores Centro de Innovación:**

Desde el Centro de Innovación Econova – Caribe se brindó atención y apoyo a un total de 7 emprendimientos durante el año 2023, los cuales participaron activamente en diversas sesiones de fortalecimiento diseñados para potencializar sus habilidades y estrategias comerciales.





## PROGRAMA ESTRATÉGICO: ECONOMÍA POPULAR

### Principales logros:

- 364 unidades productivas de baja escala atendidos con programas de fortalecimiento de EPC
- 100 mujeres participantes del programa ruta mujer emprendedora
- \$ 2.109.515.622 Entregados en capitalización.
- 61 Emprendedores hicieron parte de la Ruta Emprendimiento Express 2023.
- 135 jóvenes beneficiados por Parkemprende.
- 597 emprendedores apoyados en Oportunidades Sin Fronteras – Cartagena.
- 134 unidades productivas fortalecidas en Minicadenas Locales.
- 196 participantes entre empresarios y emprendedores en REACTIVATE INN.
- 30 MiPymes y unidades productivas de la economía popular participantes en programas de fortalecimiento para participar en procesos de contratación estatal
- 120 Empresas vinculadas a un programa de inclusión financiera

Desde la Jefatura de Emprendimiento Social, se realizan actividades de seguimiento y monitoreo de los diferentes programas y proyectos que se ejecutan desde lo Misional, así como proyectos de cooperación nacional e internacional, en donde se brinda formación y asesoría a los emprendedores de la ciudad y la jurisdicción de la CCC que contribuyen al cumplimiento de las metas establecidas en el PAT, a continuación relacionamos los programas y proyectos que aportaron al cumplimiento de éste indicador:

**PROGRAMA RUTA MUJER EMPRENDEDORA:** Programa institucional de la Cámara de Comercio de Cartagena, que apoya el aumento del empoderamiento económico y social de las mujeres, transformando positivamente los comportamientos a través del liderazgo basado en género, la participación en el desarrollo empresarial y el fomento de una cultura en equidad.

Son 3 años continuos de impacto en las vidas de las mujeres emprendedoras que hacen parte de la Ruta. Desde el 2021 estamos cumpliendo el sueño de ver más fortalecidas las unidades productivas de mujeres esforzadas y valientes, que apostaron con compromiso el reto de avanzar y crecer junto a la Ruta Mujer Emprendedora.

Para este año 2023 se logró impactar 100 Mujeres, quienes finalizaron con un plan de negocio estructurado y donde se gestionó su participación Ferias comerciales, Ruedas de negocios y financieras, Evento Expocaribe, Innovalatam, RCN con valores y Feria UniAndes.

**RUTA EMPRENDIMIENTO EXPRESS 2023:** Gran iniciativa del área de Emprendimiento, donde logramos ofrecer a emprendedores y empresarios, un programa integral de formación y asesoría especializada en el proceso de incubación de sus ideas de negocios, al igual que el fortalecimiento, acompañado con un eje psicosocial, que le permitirá al participante desarrollar capacidades y habilidades que le ayudarán a estructurar su plan de negocios, prototipado y validación, implementación y acceso a fuentes de financiación.

### Logros e Impactos de la Ruta:

- Creación de una nueva Ruta de Emprendimiento sin Presupuesto.
- Consultores AD-Honorem quienes brindaron las asesorías.
- Más de 61 emprendedores de la ciudad participaron de la Ruta.

- 1 emprendedor beneficiario del Programa Microfranquicias liderado por Distrito E
- Formaciones presenciales, virtuales y material de apoyo gestionados.
- Gestión de certificados entregados a los participantes.

**PARKEMPRENDE, OPORTUNIDADES ECONÓMICAS PARA JÓVENES EN CARTAGENA:** Este proyecto buscó apoyar jóvenes emprendedores en Cartagena a partir del desarrollo de competencias sociales y técnicas para contribuir a los proyectos de vida de las y los jóvenes en los barrios Olaya Herrera y Nelson Mandela.

Logros e Impactos:

- 135 jóvenes de la ciudad participaron dentro del programa en diferentes actividades realizadas.
- 102 jóvenes que se capacitaron para mejorar su empoderamiento económico.
- 55 jóvenes capitalizados con una unidad productiva para mejorar su negocio.
- 72.132.000 fueron entregados en capitalización.
- Se aumentaron las ventas de los participantes de un 10% a un 76%, gracias a todas las intervenciones realizadas, la participación de ruedas comerciales y la capitalización dada.
- Se logró con entidades como Sena, PES, Unicolombo, Fundación Grupo Social, Fenalco y Fundación Desarrollo y paz, aporte en formaciones y recursos económicos para los emprendedores.
- Se gestionó la participación de los jóvenes a ferias comerciales como Expocaribe y feria de la universidad del Sinú.
- Se realizaron 4 espacios de networking donde se pactaron a los jóvenes para mejorar las relaciones comerciales y generar aumentos en las ventas, reflejados en los resultados.

**PROYECTO OPORTUNIDADES SIN FRONTERAS:** Se logró promover la creación y fortalecimiento de emprendimientos liderados por población migrante proveniente desde Venezuela, colombiana retornada y de comunidades de acogida, residente en la ciudad de Cartagena, a través de la generación de capacidades (técnicas y socioemocionales), acceso a oportunidades de comercialización y de capitalización alineadas a su proyecto de vida.

Logros e Impactos:

- 597 emprendedores caracterizados entre población migrante proveniente de Venezuela, colombianos retornados y comunidad de acogida.
- De los 597 emprendedores caracterizados alrededor de 437 emprendimientos fueron liderados por migrantes provenientes de Venezuela.
- Se priorizaron 245 emprendimientos a quienes se les realizó un plan de trabajo definido.
- 185 emprendimientos son liderados por migrantes provenientes de Venezuela dentro de los 245 priorizados.
- 207 emprendimientos con acceso a formación, asistencia técnica y educación financiera.
- Se crearon y/o fortalecieron 205 emprendimientos mediante una capitalización y/o financiamiento por un valor de 1.710.000 en promedio.
- 341.982.242 fueron entregados en capitalización.
- 129 de los emprendimientos apoyados de migrantes venezolanos cuentan con acceso al menos a un servicio financiero: cuenta de ahorros, crédito y/o seguros.
- 8 participantes se renovaron y/o matricularon durante la ejecución del proyecto.
- Por otra parte, de los emprendimientos apoyados 54 de estos corresponden a la comunidad de acogida colombiana, el cual cuenta con al menos un servicio financiero: cuenta de ahorros, crédito y/o seguros.

**MINICADENAS LOCALES:** Este programa buscó implementar un programa orientado al crecimiento empresarial dirigido a unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado, de acuerdo con sus capacidades productivas y las realidades territoriales en las que desarrollan sus actividades.

Logros e Impactos:

- 134 unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado y/o grupos étnicos fortalecidas.
- 1631 personas víctimas de desplazamiento forzado fueron beneficiadas.
- 5 cámaras de Comercio Aliadas.
- 29 municipios priorizados.
- 134 unidades con plan de inversión aprobado.
- 49,24 % de las organizaciones participantes completaron requisitos de formalización empresarial.
- 277 Alianzas productivas y acuerdos comerciales establecidos en las organizaciones participantes.
- 46 % de las organizaciones obtuvieron relacionamiento con entidades financieras.
- 68 organizaciones fortalecieron sus procesos a través de buenas prácticas en sector agropecuario a través de asesorías técnicas especializadas.
- 390 millones de pesos generados producto de las ventas en eventos y espacios para el relacionamiento comercial de las organizaciones participantes.
- 21 participantes se renovaron y/o matricularon durante la ejecución del proyecto.
- 1.569.494.126 se entregaron en capitalización
- 131 unidades productivas se beneficiaron con el capital entregado.

**PROGRAMA REACTIVATE INN:** Este programa busca fortalecer e intervenir la población beneficiaria del proyecto, mediante procesos de formación, certificación, innovación y tecnología, apalancamiento y formalización, para contribuir al proceso de reactivación económica del tejido empresarial en Cartagena, la generación de empleo y reducir la informalidad y las brechas de competitividad.

Logros e Impactos: Para la primera fase del proyecto se fortalecieron 166 empresarios más 30 emprendedores, donde nos enfocamos en brindarle una etapa de operaciones alineadas en talleres, asesorías, participación a eventos, ruedas de negocios y financieras, y la entrega de fortalecimiento para apoyarlos en su negocio.

Vagón 1: Formalizando Mi Negocio: Este componente, en 2023, desarrolló competencias organizacionales en 50 microempresarios de la ciudad para el adecuado funcionamiento de sus negocios y su formalización, donde se recibieron mentorías Comerciales, Mentorías Económicas y Financieras, Asesorías Técnicas en planes de Negocio, Talleres TIC, Plan de Inversión.

Vagón 2: Escuela De Habilidades Comerciales (EDHACO)\_ En este componente se busca fortalecer habilidades comerciales a través del acceso implementación de estrategias de optimización de productos/procesos de 50 unidades de negocio de microempresarios para a mercados, y hasta 20 certificaciones integrales en la primera fase. Se Diseño plan de Cierre de Brechas Comerciales, Implementación del Plan de Intervención Hacia Oportunidades Comerciales y Plan de Inversión.

Vagón 3: Sofisticación: Este componente para 2023, buscó la adopción de prácticas de innovación en procesos-productos, calidad y encadenamiento 50 unidades de negocio de microempresarios en busca del incremento de su productividad. Resaltando temáticas como Diseño plan de cierre de Brechas Comerciales, Implementación del Plan de Intervención Hacia Oportunidades Comerciales, Plan de Inversión.

Vagón 4: Asociatividad: Para éste 2023, con este componente se buscó reducir el margen de competitividad en el funcionamiento productivo y comercial de 8 asociaciones equivalente a 120 asociados aproximadamente, de diferentes sectores para generar procesos de comercialización efectiva. En este componente se resalta temas como Diseño plan de



cierre de Brechas Comerciales, Implementación del Plan de Intervención Hacia Oportunidades Comerciales, Plan de Inversión.

Vagón 5: Jóvenes Emprendedores: Este componente en 2023, buscó desarrollar competencias emprendedoras en 30 jóvenes, hacia el incremento de la participación productiva de esta población en la zona. Los jóvenes recibieron Asesorías en Costo y Precio, Taller de Publicidad, Asesorías Especializadas y Plan de Inversión.

- 53 participantes se renovaron y/o matricularon durante la ejecución del proyecto.
- 125.907.254 entregados en capitalización.
- 136 emprendedores / unidades productivas capitalizados.

Se realizó el evento Juventench donde participaron los jóvenes en un espacio de relacionamiento, mentoría y charlas para aumentar su motivación, productividad y una visión más amplia del mundo comercial, donde lograron asistir más de 175 jóvenes del programa y de otros proyectos que se beneficiaron de este gran evento.

**TRANSFÓRMATE PARA CRECER Y ALÍSTATE:** Este programa buscó implementar un programa de asistencia técnica y formación a micronegocios y microempresas de la economía popular, que les permita afianzar sus capacidades y habilidades organizativas, comerciales, digitales y financieras, para que sus negocios crezcan y perduren en el tiempo.

Logros e Impactos:

- 230 unidades productivas caracterizadas.
- Se realizaron diagnóstico de entrada para las 230 unidades productivas previamente caracterizadas.
- De las 230 unidades productivas caracterizadas 203 participaron en las formaciones, asesorías, talleres, ruedas de negocios realizados.
- A 203 unidades productivas se les realizó el diagnóstico de salida.
- 144 empresarios lograron participar en rueda financiera donde enlazaron con entidades financiera y establecieron relaciones comerciales:
- Más de 250 personas asistieron al evento de Rueda financiera.
- Más de 350 citas personalizadas a empresarios del programa donde lograron conectar con más de dos entidades financieras.
- 13 participantes se renovaron y/o matricularon durante la ejecución del proyecto.
- 13 entidades financieras participaron en el evento.

**TEJIENDO CAMINOS ÉTNICOS EMPRESARIALES:** Este proyecto busca fortalecer las capacidades técnicas, comerciales y financieras de 100 emprendimientos en sectores como música, gastronomía, danza, artesanías, oferta de servicios y comercio para facilitar el acceso a mejores ingresos para la población indígena, palenquera y afrocolombiana de la ciudad de Cartagena.

Logros e Impactos

- Son en total 108 unidades productivas o emprendimiento que hacen parte del programa.
- Alrededor de 85 personas han recibido formación con respecto al enfoque de género e interseccionalidad.
- 138 personas han recibido formación y capacitación por parte del programa.
- Dentro del programa son 120 el número de beneficiarios/participantes apoyados o asistidos.
- Se cuenta con una alianza público-privada creada para promover el empoderamiento de las comunidades étnicas.

### **CONTRATACIÓN ESTATAL**

Se implementaron de estrategias para facilitar el acceso de las Mipymes y de la economía popular y comunitaria a los procesos de contratación estatal, como un mecanismo para incrementar la productividad y una mayor capacidad de generación de valor de las unidades productivas.

Se realizaron actividades que permitieron a los empresarios participar en capacitaciones de Contratación Pública, así mismo pudieron realizar el proceso de inscripción a través de la plataforma de Secop II.

- Ruta para la Democratización de la Compra Pública – Aprende a contratar con el estado
- Capacitación, actualización e inscripción en Secop II
- Número de empresas participantes: 30

Así mismo, 10 empresarios lograron inscribirse en la plataforma de SECOP II permitiendo la ampliación de su mercado por medio de licitaciones con empresas del estado.

### **INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS ACTORES DE LA DE LA ECONOMÍA POPULAR**

Se suministro de información, articulación de acciones que mejoren la educación financiera y promoción de alianzas empresariales que promuevan la implementación de mecanismos de finanzas integradas u otros esquemas alternativos, como garantías mobiliarias, para promover un mayor acceso al financiamiento productivo.

Se realizaron distintas actividades que permitieron la vinculación de emprendedores y/o empresarios de la Economía Popular:

- Emprendetón en Habilidades Financieras
- Capacitación Inclusión y Herramientas Financieras en el municipio de Turbaco
- Ejecución del programa Alístate y TransformaT para Crecer

Alístate y TransformaT para crecer: Programa ejecutado por la Cámara de Comercio de Cartagena y Confecámaras que tiene como objetivo principal implementar espacios de asistencia técnica y formación a micronegocios y microempresas de la economía popular, que les permita afianzar sus capacidades y habilidades organizativas, comerciales, digitales y financieras, para que sus negocios crezcan y perduren en el tiempo.

Este programa, se llevó a cabo a partir de diferentes etapas:

- Caracterización y convocatoria
- Diagnóstico
- Plan de fortalecimiento de unidades económicas: capacidades organizativas, comerciales y digitales
- Relacionamiento empresarial

En el marco de este programa, se realizó un evento financiero el cual permitió que los empresarios y/o emprendedores del programa tuvieran acercamiento con entidades formales para el acceso al crédito.

Este evento se realizó en el Museo Naval donde participaron aproximadamente 60 emprendedores.

## REPORTES GENERALES DE LOS PROYECTOS DE ECONOMÍA POPULAR

El presente informe de gestión destaca una serie de logros significativos que han contribuido al éxito y desarrollo de los proyectos ejecutados desde el área de emprendimiento social de la Cámara Comercio de Cartagena durante el periodo del año 2023.

Dentro de todos los proyectos que se realizaron con el propósito de impulsar y fortalecer a los emprendedores, empresarios y microempresarios en donde en total se involucraron 2,322 emprendedores (convocatorias y preselección), de los cuales alrededor de 1467 fueron seleccionados para seguir en el proceso de capacitación en la ciudad de Cartagena.

Generando una distribución e impacto de la siguiente manera:

- Más de 1,000 mujeres emprendedoras participaron en la convocatoria y 100 fueron seleccionadas para pertenecer al programa Ruta Mujer Emprendedora.
- 61 Emprendedores hicieron parte de la Ruta Emprendimiento Express 2023.
- 135 jóvenes beneficiados por Parkemprende.
- 597 emprendedores apoyados en Oportunidades Sin Fronteras – Cartagena.
- 134 unidades productivas fortalecidas en Minicadenas Locales.
- 196 participantes entre empresarios y emprendedores en REACTIVATE INN.
- Tejiendo Caminos Étnicos Empresariales y Centros de Reindustrialización - Zasca contribuyeron con alrededor de 108 y 49 participantes, respectivamente.
- Recursos gestionados (Cooperación) superaron los 10 mil millones de pesos, proyectos como Parkeemprende, Oportunidades sin fronteras, Minicadenas locales y Reactivate Inn.
- Capitalización para los emprendedores, empresarios y microempresarios por la suma de 2 mil millones de pesos.

Durante el emocionante año 2023, nos enorgullece destacar una serie de eventos clave diseñados para impulsar a los emprendedores que participaron en nuestros proyectos. Uno de los momentos más destacados fue el evento "Juventench", donde más de 175 jóvenes participaron en un espacio dedicado al relacionamiento, mentoría y charlas inspiradoras. Este encuentro no solo promovió la motivación y productividad, sino que también amplió la visión comercial de los jóvenes emprendedores, beneficiando tanto a aquellos del programa como a participantes de otros proyectos.

Además, las ferias comerciales se convirtieron en plataformas vibrantes para la exhibición y promoción de proyectos innovadores. Las ruedas de negocios y financieras proporcionaron un espacio crucial para el intercambio de ideas y oportunidades de inversión, fortaleciendo las bases de nuestros emprendedores.

El evento "Expocaribe" se destacó como un hito, ofreciendo una ventana única para la proyección internacional de los proyectos participantes. "Innova Latam" continuó impulsando la innovación en nuestra comunidad emprendedora, fomentando la creatividad y la colaboración.

La participación en el evento "RCN con valores" permitió a nuestros emprendedores destacar no solo sus proyectos, sino también los valores que los impulsan. Mientras tanto, la "Feria UniAndes" proporcionó una valiosa plataforma dentro del ámbito académico, conectando a emprendedores con potenciales colaboradores y mentores.

Estos eventos no sólo fortalecieron la red de emprendedores, sino que también generaron un impacto positivo en su motivación, productividad y perspectiva comercial. Estamos emocionados por el éxito de estos eventos y ansiosos por seguir apoyando el crecimiento y desarrollo de nuestros emprendedores en el futuro.



### **CÁMARA MÓVIL DE LA ECONOMÍA POPULAR**

Este indicador es de ejecución matricial, en desarrollo de la estrategia de Cámara Móvil confluendo varias áreas de la Cámara de Comercio de Cartagena en la oferta de servicios, como son: servicios registrales, oferta de beneficios y programas de fortalecimiento empresarial por parte de la Vicepresidencia de Competitividad.

El alcance propuesto en el plan de trabajo de la cámara móvil para el 2023 es principalmente el de la descentralización de servicios camerales en el territorio para fortalecer a los emprendedores y llevar la oferta de valor a los empresarios, inclusive a aquellos emprendedores que conforman la economía popular promoviendo su fortalecimiento y procurando su formalización tras la entrega de beneficios y programas.

Así mismo, articulamos con otras entidades su presencia para poner a disposición del empresario también sus servicios, y así ofrecer un acceso a información completa de interés para el empresario. Algunas entidades participantes fueron Comfenalco, Dian, Fundación Santo Domingo y entidades del sector financiero.

Desde la Jefatura de Experiencia en el Servicio y CAE, se estableció un cronograma de recorrido de la Cámara Móvil, de cara al fortalecimiento del tejido empresarial en dos líneas: la oferta de los servicios, beneficios y programas, de la entidad para el fortalecimiento de los empresarios; y la otra línea de acción, la formalización; esta última con énfasis en los tres primeros meses del año, teniendo en cuenta la obligación legal de renovar los registros por parte de los empresarios. Igualmente se hizo énfasis en el servicio de matrículas mercantiles, lo que en conjunto nos lleva al fortalecimiento del tejido empresarial y la competitividad de la región.

A continuación, se comparte link o enlace de acceso al cronograma desplegado en los primeros meses del año donde se puede observar una oferta completa del servicio registral y la realización de capacitaciones alineadas con las necesidades del territorio visitado.

El resto del año, la cámara móvil con un énfasis en la oferta de los beneficios a empresarios y la promoción de programas, desarrolló un plan de visitas a los municipios de la jurisdicción para la oferta de servicios, esto acompañado del servicio registral que siempre estuvo presente.

Una de las actividades realizadas en el marco de Cámara Móvil fueron las capacitaciones en temas de fortalecimiento, capacitándose a 228 empresarios y 62 más en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.



La Cámara Móvil durante el 2023, hizo presencia en 19 municipios y 8 corregimientos, descentralizando los servicios camerales a lo largo de la jurisdicción de esta Cámara de Comercio para facilitar el acceso a los mismos y llevarlos a las comunidades, con el propósito de impactar en la transformación del territorio a partir del fortalecimiento de los empresarios y los emprendedores que conforman la economía popular.

Así mismo, como articuladores en la región, gestionamos el acompañamiento y presencia de diversas entidades que se vincularon a esta iniciativa, con el fin de poner a disposición de los empresarios sus servicios y ofrecer un acceso a información de interés.

En 2023 tuvimos a disposición una unidad móvil propia que nos ha permitido incrementar la frecuencia de visitas durante todo el año y poder extender nuestra presencia y labor en más comunidades del territorio de nuestra jurisdicción; así, además de la malla municipal y sus corregimientos, en Cartagena de Indias logramos visitar 22 barrios y llevar nuestra oferta de valor. Contamos en la móvil con el acompañamiento de un equipo especializado y capacitado para orientar los tramites registrales y la información de los servicios camerales.

#### **PROGRAMA ESTRATÉGICO: CENTRO INDUSTRIAL DE REINDUSTRIALIZACIÓN ZASCA**

##### **Principales logros:**

- 49 unidades productivas caracterizadas, diagnosticadas y visitadas.
- 40 unidades productivas del sector confecciones recibieron asesoría.
- 40 unidades productivas participaron en el gran evento de Experiencia en el servicio.

Con el fin de fortalecer a los actores de la economía popular e impulsar su valor social y económico en el país el gobierno nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pone en marcha los Centros de Reindustrialización ZASCA, iniciativa que hace parte de la política nacional de reindustrialización y economía popular, que contribuye a cerrar brechas tecnológicas y económicas a través de la integración regional y encadenamientos productivos en todo el país.

La Cámara de Comercio de Cartagena, en aras de analizar el potencial de desarrollo microempresarial en las áreas de aglomeración relacionadas con el sector de confecciones en el Distrito de Cartagena, realizó actividades de caracterización e identificación de unidades productivas del sector confecciones en la ciudad obteniendo los siguientes resultados y brindando formación y asesoría a un total de 40 unidades pertenecientes al sector.





## **PROGRAMA ESTRATÉGICO: SOLUCIONES PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

### **Principales logros:**

- 281 microempresas participantes en programas de fortalecimiento empresarial vinculados en la ruta.
- 270 microempresas que implementan registros contables al finalizar el programa Yo Crezco Cartagena y Jurisdicción
- 120 número de empresas con un desempeño de al menos el 80% en sus áreas priorizadas de intervención
- 50 empresas participantes en el programa de fábricas de productividad

### **YO CREZCO CARTAGENA**

Se desarrollo un proyecto formativo y de asistencia técnica, incluyente que busca desarrollar la preparación integral del pequeño y el microempresario, con el objetivo de mejorar las habilidades de negocios y obtenga las herramientas necesarias para enfrentarse a los desafíos que se presentan diariamente en el ámbito comercial, empoderándolos para para ser mejores y más competitivos.

Se beneficiaron 145 Micro y pequeños empresarios del sector comercio (Tiendas, Misceláneas, peluquerías, agencias de viajes, panaderías, coctelerías, estéticas, empresas de consultorías entre otras), emprendedores con ideas de negocios o con negocios en funcionamiento y próximos a matricular en el registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro con enfoques sostenibles y de apoyo a comunidades.

### **CRECER JUNTOS**

Este programa tuvo como fin Incrementar los niveles de desempeño en la gestión comercial y productivo en las micro y pequeñas, empresarios del sector comercio, emprendedores con ideas de y microempresas en funcionamiento próximos a matricular en el registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro con enfoques sostenibles y de apoyo a comunidades, impactando los municipios del Carmen de Bolívar, María La Baja, San Jacinto, San Juan Nepomuceno y Cartagena

### **PROGRAMA FORTALESER**

Programa cuyo objetivo es promover mejores prácticas empresariales en las unidades productivas con potencial de crecimiento y sostenibilidad, por medio de procesos de acompañamiento, capacitación y asistencia técnica especializada para mejorar su productividad y crecimiento; Se realizaron tres (3) convenios de colaboración con las cámaras de Sincelejo, Magangué y Guajira.

Se impactaron a 124 microempresarios de los programas Yo Crezco Cartagena y Jurisdicción, así como también los participantes del programa Crecer Juntos, iniciaron la implementación de sus registros contables y computarizados durante el desarrollo de las actividades en los módulos relacionados al área contable.



## FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Este programa brindó asistencia técnica y conocimiento para que empresas de todos los departamentos del país, especialmente MiPymes, mejoren sus indicadores de productividad y sostenibilidad, mínimo en 8 % dentro de la empresa y 15 % en promedio para todas las empresas atendidas en el Programa.

Resultados:

- 50 empresas visitadas
- 50 acompañadas en la realización de los diagnósticos
- Se realizó lanzamiento y socialización del programa a los empresarios.
- 25 empresas incrementaron su nivel de productividad en más del 8% que se tenía planteado en el programa.

### GRAN RETO M.E.G.A.

Objetivo general del curso fue Facilitar a las organizaciones participantes el conocimiento de los indicadores del método "Gran Reto M.E.G.A., Meta Estratégica Grande y Ambiciosa", así como proporcionar un acompañamiento efectivo para su aplicación. El propósito primordial es impulsar el fortalecimiento empresarial y contribuir de manera significativa al desarrollo económico y social de los empresarios involucrados, mediante estrategias innovadoras y prácticas aplicables en sus contextos empresariales.

## 6.3 PERSPECTIVA CLIENTE

### 6.3.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: OFRECER SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

| PROGRAMAS                         | CUMPLIMIENTO |
|-----------------------------------|--------------|
| Creación y promoción de servicios | 100%         |

### PROGRAMA ESTRATÉGICO: CREACIÓN Y PROMOCIÓN DE SERVICIOS

Principales logros:

- 07 servicios especializados comercializados.
- Ingresos por \$ 184.6250.036

Durante el periodo del 2023 se trabajó articuladamente con las diferentes unidades de negocios y el área de Planeación Estratégica para conformar un Comité de Innovación en donde se realizaron diferentes actividades que incentivaban la creación de nuevas ideas o mejoras con los servicios que actualmente ofrece nuestra Institución.

Lo anterior, dio como resultado el lanzamiento de 07 servicios que se comercializaron a través del portafolio privado llamado Coneccta de la Cámara de Comercio de Cartagena:

| SERVICIOS NUEVOS                                | INGRESOS 2023      |
|---|--------------------|
| Smartdata                                       | 32.521.008         |
| Coworking Spaces                                | 16.960.618         |
| Convenio Javeriana - Formaciones                | 69.290.128         |
| Programa de Ingles para los negocios            | 10.779.448         |
| Formación en Data Analytics                     | 14.901.750         |
| Asesoría en Certificación OEA                   | 3.732.000          |
| Investigación de mercados y Estudios económicos | 36.440.084         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>184.625.036</b> |

### 6.3.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: DESARROLLAR CARTERA DE CLIENTES

| PROGRAMAS  | CUMPLIMIENTO |
|--|--------------|
| Centro de Arbitraje y Conciliación con Proyección Nacional e Internacional | 100%         |
| Formalización del ecosistema empresarial en la jurisdicción                | 100%         |

**PROGRAMA ESTRATÉGICO:** CAC CON PROYECCION NACIONAL E INTERNACIONAL. FOMENTO A LA JUSTICIA INCLUSIVA Y RESOLUCION AMIGABLE DE LOS CONFLICTOS

#### Principales logros:

- 4 jornadas gratuitas de conciliación y de acceso a la justicia 876 empresas formalizadas en estrategia Cámara Móvil
- Desarrollo de estudio análisis de la conflictividad en los municipios de la jurisdicción de la Cámara de comercio de Cartagena 2023.
- Calificación muy alta por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho
- Renovación de la certificación NTC 5906

4 jornadas gratuitas de conciliación y de acceso a la justicia: Se concretó en proveer a la comunidad en general, sobre todo a la ciudadanía de escasos recursos, el acceso a la justicia a través de la conciliación como un mecanismo alterno de solución de conflictos en donde las partes resuelven sus diferencias con la ayuda de un conciliador experto en la materia.

Servicios prestados: conciliación, asesoría jurídica, consulta psicológica, talleres de mediación comunitaria, talleres de mediación escolar, actividades lúdicas y pedagógicas para gestionar conflictos, todo esto dirigido a estratos 1, 2 y 3 grupos minoritarios y población vulnerable.

## **ANÁLISIS DE LA CONFLICTIVIDAD EN LOS MUNICIPIOS DE LA JURISDICCIÓN DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA 2023.**

Para conocer la tipología del conflicto que se presenta en los 19 municipios del norte de Bolívar que componen la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena, se realizó una encuesta en el territorio abordando las diferentes perspectivas que representan tanto las personas de la comunidad como las empresas o instituciones ubicadas en la zona. El objetivo central era captar los conflictos más comunes en estos municipios, los métodos más utilizados para resolverlos, el conocimiento y uso de los centros de arbitraje y conciliación y la disponibilidad a pagar por recurrir a estos. Asimismo, fue posible indagar el perfil potencial de los usuarios de acuerdo con sus características o necesidades.

Los conflictos más frecuentes que aquejan a las personas de la comunidad de los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena son aquellos relacionados con la convivencia, problemáticas de índole familiar, principalmente por separaciones y manutención de los hijos y aquellos asociados al pago de préstamos y facturas. Asimismo, los entes más conocidos de resolución de conflictos son los entes de vigilancia, seguridad y control y los centros de conciliación, resaltando incluso la relevancia del Bienestar Familiar en el apoyo a los niños menores de edad.

Por otra parte, las entidades, empresas y demás organizaciones, presentan conflictos más relacionados con problemáticas del pago de préstamos y facturas y problemas por propiedad horizontal o la restitución de inmuebles arrendados, entre otros conflictos importantes mencionados frecuentemente como problemáticas con pagos de clientes y proveedores, facturación, prestación de servicios, contratación y obras públicas, altas tarifas de energía y reclamos por pérdidas de mercancías.

Cabe resaltar la importancia predominante que tiene la Cámara de Comercio en la mediación de los conflictos de las entidades en la ciudad de Cartagena, con un posicionamiento del 64%.

## **MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL CAC**

En 2023 se recibió la visita de inspección por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, la calificación obtenida fue de 105% con un nivel de cumplimiento alcanzado MUY ALTO. Con este resultado se ratifica una vez más los altos estándares de control y calidad que se tienen en este Centro respecto del cumplimiento normativo exigido para la óptima operación y prestación de los servicios ofertados en el marco de los Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos; sumado a esto, el resultado alcanzado representa un voto de confianza y el respaldo del Ministerio de Justicia y del Derecho a la labor logística del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena.

Adicionalmente ICONTEC realizó auditoría de renovación de la certificación NTC 5906. La recomendación de la auditora ante el ente certificador ICONTEC es renovar la certificación, esto luego de haberse constatado por el equipo auditor que el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena ha venido cumpliendo la norma técnica en mención y adelantando acciones de mejora continua para la óptima prestación de sus servicios en el marco de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

## **PROGRAMA ESTRATÉGICO: FORMALIZACIÓN DEL ECOSISTEMA EMPRESARIAL EN LA JURISDICCIÓN.**

- 37.730 comerciantes activos desarrollo de estudio análisis de la conflictividad en los municipios de la jurisdicción de la Cámara de comercio de Cartagena 2023.
- 3.826 empresas creadas a través de la Ventanilla Única Empresarial



En 2023 logramos 37.730 comerciantes activos, a través de la estrategia de renovación y matrícula, la cual se fundamenta en el contacto “one to one” con los empresarios, mediante una campaña de telemarketing (llamadas, envíos de correos, mensajes de texto) y visitas en sitio, ofertando los beneficios camerales por estar renovados, los programas y demás servicios de la Cámara de Comercio de Cartagena, como estrategia de mercadeo y valor agregado.

Paralelamente nos apalancamos con una campaña de comunicaciones intensiva que nos permitió difundir a la comunidad empresarial nuestros servicios y la importancia de estar formalizados. Así como también fueron aprovechadas todas las capacitaciones, ejecución de programas y eventos en general de la Cámara de Comercio de Cartagena como plataformas para la promoción de la formalización, articulándonos con todas las áreas en un trabajo de equipo.

A continuación de muestra una evidencia fotográfica de las visitas realizadas a los diferentes barrios de la ciudad:

### **Ventanilla única empresarial VUE**

En alianza con Confecámaras, trabajamos desde la Cámara de Comercio de Cartagena, como líderes del proceso de apertura de empresa, en la implementación de la Ventanilla Única Empresarial (VUE) en el distrito de Cartagena de Indias.

Para este logro se requirió la cohesión con entidades como la Alcaldía Mayor que, desde su Secretaría de Planeación y Hacienda, las cuales tienen incidencia en el proceso de apertura de empresa, debieron ajustar sus procesos y plataformas tecnológicas para la conexión con la VUE. Así las cosas, se avanzó en un trabajo interdisciplinario en cada una de las entidades y también de manera conjunta para desarrollar este proyecto, que requirió recursos tecnológicos, humanos y ajustes en procesos y contenidos informativos.

Alineados en todas estas necesidades, con los respectivos webs services implementados y recursos ubicados, se procedió a implementar la VUE y darle uso a la herramienta, lo que llevó a la realización de actividades de seguimiento, como entre otras, cabe mencionar las siguientes:

- Promoción de la VUE y sus beneficios.
- Reuniones de comité VUE.
- Implementación de salas virtuales para el acompañamiento de empresarios y estrategia para promover la cultura de la autogestión y por supuesto, dar a conocer la herramienta.
- Adecuaciones tecnológicas en el sistema registral para integrar las plataformas respectivas y el sistema registral, con el proveedor, para darle funcionalidad a la VUE desde las sedes físicas de la Cámara de Comercio de Cartagena y desde su sede electrónica.
- Incorporación de plataformas de atención de la Cámara de Comercio de Cartagena con habilitación de todos los canales.

Para la Cámara de Comercio de Cartagena la automatización y simplificación de los procesos es muy importante, es por



esto que como entidad líder del proceso de apertura de empresas en la ciudad y la región, ha impulsado el uso de la Ventanilla Única Empresarial (VUE); siendo esta una herramienta digital que promueve la formalización empresarial toda vez que en ella confluye toda la información relacionada con el proceso de creación de empresas y todos los subprocesos que la conforman, quedando toda la información centralizada en un solo sitio.

Como aspecto relevante se destaca que la herramienta permite en cortos pasos acceder al trámite de la matrícula mercantil, quedando ésta registrada en la Cámara de Comercio de Cartagena, actualizada en la Dian mediante el RUT e inscrita en la Secretaría de Hacienda como contribuyentes; al contrario de lo que ocurre cuando el trámite se adelanta en físico o de manera presencial, en la cual al empresario le toca acceder a cada entidad para avanzar en los trámites pertinentes por separado.

Este indicador se ve impactado positivamente por todas las actividades ejecutadas desde esta dirección, dirigidas a fortalecer la experiencia en el servicio para la mejora continua de su prestación y generando valor agregado al cliente. Algunas actividades fueron:

- Fortalecimiento de los canales de servicio: Desde nuestra sede electrónica el empresario puede acceder a gestionar su matrícula mercantil de persona natural o jurídica a través de la plataforma VUE con una interfaz conectada directamente a nuestros aplicativos virtuales de SAS y matrícula de persona natural virtual. Esto en procura de generar el aumento del uso de los servicios virtuales para promover la simplificación y automatización de trámites, así como la autogestión de estos.
- Capacitación constante a nuestros colaboradores en el uso de servicios virtuales, beneficios de la VUE y soporte de trámites ante la VUE.
- Acompañamiento al empresario, en las salas virtuales implementadas en nuestras sedes donde se pueden tramitar las matrículas mercantiles a través de la VUE.
- Actualización de los aplicativos virtuales de matrícula mercantil (SAS y Persona Natural y adecuaciones pertinentes en la seguridad del uso de estos servicios.
- Creación de un manual de relacionamiento al empresario de consulta interna que fortalece la oferta de los servicios
- Ejecución de campañas de divulgación de los beneficios de la VUE y de la herramienta de apertura de empresa.
- Articulación constante con Alcaldía Mayor y demás entidades que participan en el proceso de apertura de empresa. Así mismo con Confecámaras como administradores de la plataforma.

### 6.3.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: GESTIONAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

| PROGRAMAS                    | CUMPLIMIENTO |
|------------------------------|--------------|
| Cámara Preferencial          | 100%         |
| Mas cerca de nuestro cliente | 100%         |

#### PROGRAMA ESTRATÉGICO: CÁMARA PREFERENCIAL

##### Principales logros:

- No de Afiliados totales 742
- 12 Capacitaciones gratuitas
- 1 Ruedas de relacionamiento exclusiva para afiliados.
- 11 Boletín de Afiliados

Se desarrollaron dos estrategias para la captación de nuevos afiliados, una externa en donde se llamaba la atención visibilizando los beneficios de ser afiliados, se realizaron nuevos convenios, ruedas de relacionamiento, eventos exclusivos



para este nicho y adicionalmente se trabajó en una estrategia interna llamada SOMOS UNO PREFERENCIAL, en donde apropiamos a nuestros colaboradores a redimir afiliados de manera efectiva.

Eventos: Se organizaron 2 desayunos en el mes de marzo para presentar el nuevo portafolio de servicios 2023 para los afiliados a Cámara Preferencial. En ellos se presentaron los nuevos beneficios en la propuesta de valor de Cámara Preferencial.

Adicional, se desarrollaron eventos para los empresarios de Cámara Preferencial, uno en marzo en donde se llevó a cabo una rueda de relacionamiento para que entre ellos dieran a conocer su oferta comercial y hacer negocios.



Se desarrollaron estrategias para la captación de nuevos afiliados, a través de la visibilizando de los beneficios de ser afiliados, participación en ruedas de relacionamiento, eventos exclusivos para este nicho.

#### **Rueda de relacionamiento afiliados 2023:**

Con el objetivo de promover la visibilidad de los empresarios pertenecientes a Cámara Preferencial se desarrolla un espacio que les permitirá intercambiar contactos, establecer nuevas alianzas y explorar oportunidades de negocios. fortalecer las empresas de nuestra jurisdicción y potenciar su crecimiento, Participaron en total 80 empresas.





En el mes de diciembre del 2023 se desarrolló la segunda versión del evento exclusivo para Afiliados, “Afiliados es +” en el cual asistieron 75 Afiliados, que participaron y disfrutaron de la conferencia con Mario Cobaleta experto en consultoría organización y Mario de León Cespedes, coach experto en liderazgo.

## PROGRAMA ESTRATÉGICO: MAS CERCA DE NUESTRO CLIENTE

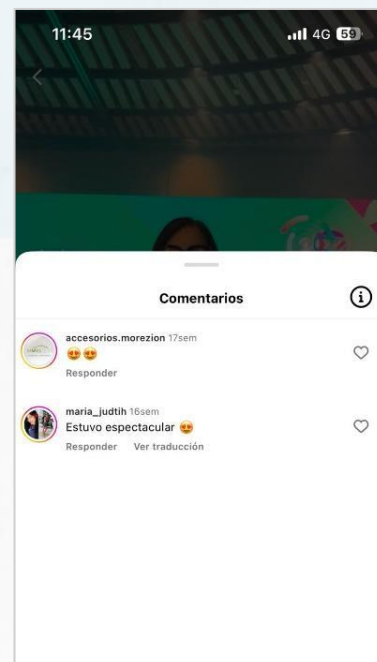
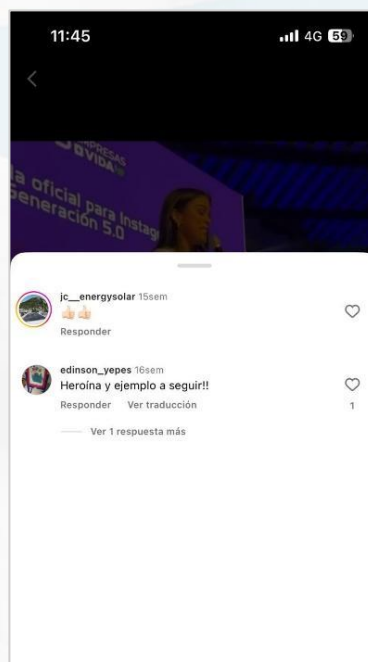
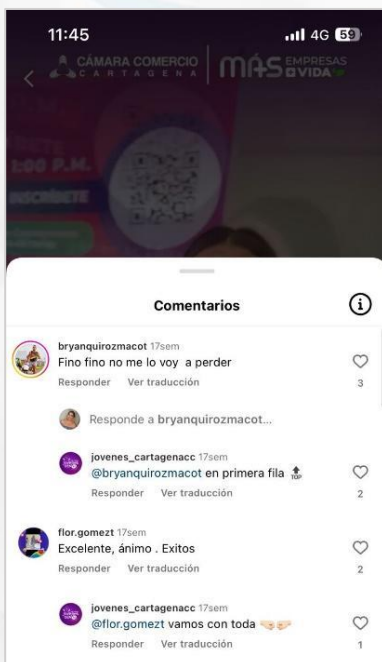
### Principales logros:

- 100% Cumplimiento de plan de mercadeo de promoción de servicios
- 95% Nivel de satisfacción del cliente externo
- Estructuración página web bajo los lineamientos de la resolución 1519 de 2020 de MINTIC
- Implementación estrategia de comunicación externa “Cartagena Cuenta” a través de un espacio en radio, con más de 40 espacios para nuestros empresarios y emprendedores.

Durante el último período, el Departamento de Comunicaciones y Mercadeo trabajó en la gestión de campañas de Marketing Digital. Con un enfoque estratégico y una cuidadosa planificación, se llevaron a cabo un total de 12 campañas a través de diversos canales de promoción institucionales.

El objetivo principal de estas campañas fue aumentar la visibilidad y el alcance de los contenidos de la Cámara de Comercio de Cartagena en línea. Gracias a estos esfuerzos, logramos alcanzar a una amplia audiencia de 3.568.845 consumidores en diversas plataformas digitales.

Durante el último año, nos hemos enfocado en mejorar constantemente el nivel de satisfacción de nuestros clientes externos a través de nuestras redes sociales. Hemos implementado estrategias para brindar una atención más ágil y personalizada, respondiendo de manera oportuna a las consultas y comentarios de nuestros seguidores. Además, hemos trabajado en la generación de contenido relevante y de calidad, ofreciendo información útil y actualizada sobre nuestros servicios, eventos y beneficios.



Durante el año 2023, desde el área de Comunicaciones Externas de la Cámara de Comercio de Cartagena, nos enfocamos en fortalecer nuestra presencia en línea y en los medios tradicionales. A través de estrategias sólidas y un enfoque proactivo, logramos aumentar la visibilidad de la institución y cultivar relaciones positivas con los medios y la prensa.

Una de nuestras principales metas fue fortalecer los contenidos digitales y expandir nuestra comunidad en línea. Pudimos alcanzar a una audiencia más amplia y comprometida, generando un mayor impacto en nuestras iniciativas institucionales.

Además, trabajamos en estrecha colaboración con los medios y la prensa para garantizar una cobertura positiva y precisa de las actividades y proyectos de la Cámara de Comercio de Cartagena. Cultivamos vínculos duraderos con los periodistas y medios locales, contribuyendo así al posicionamiento de la Cámara como una agencia de desarrollo productivo y social de alto impacto en la región.

### Estructuración página web

Se cumplió con la culminación y lanzamiento del sitio web institucional conforme la implementación de la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC y sus anexos. El día 31 de agosto de 2023 se puso en funcionamiento la nueva plataforma y se envió la notificación a Secretaría General, Dpto TIC, Control Interno a los organismos de control de como la Contraloría y la Superintendencia de Sociedades.



### Manejo comunidades sociales CCC

Durante el año 2023, experimentamos un notable crecimiento en nuestra presencia en redes sociales, consolidando nuestra posición como una institución líder en el ámbito digital. A lo largo del período, observamos un aumento significativo en el número de seguidores en nuestras principales plataformas:

**Instagram:** Registramos un total de **26,851** seguidores, lo que representa un incremento de **3,413** nuevos seguidores en comparación con el año anterior. Esta plataforma continúa siendo un canal clave para llegar a nuestra audiencia, permitiéndonos compartir contenido visualmente atractivo y conectar de manera directa con nuestros seguidores.



**Facebook:** Alcanzamos un total de **20,385** seguidores en nuestra página de Facebook, sumando **1,872** nuevos seguidores durante el año. Esta plataforma sigue siendo fundamental para la difusión de noticias, eventos y contenido relevante para nuestra comunidad, fortaleciendo así nuestro compromiso con nuestros seguidores y la ciudadanía en general.

**Twitter:** Nuestra cuenta de Twitter experimentó un crecimiento constante, llegando a **16,084** seguidores en total. Durante el año, añadimos **251** nuevos seguidores a nuestra red, consolidando nuestra presencia en esta plataforma como un canal ágil y efectivo para la comunicación de noticias e información institucional.

**LinkedIn:** En LinkedIn, ampliamos nuestra red de contactos a un total de **12,437**, con la incorporación de **2,178** nuevos contactos. Esta plataforma profesional nos brinda la oportunidad de conectarnos con líderes empresariales, emprendedores y profesionales del sector, fortaleciendo así nuestra red de influencia y colaboración.

Este crecimiento significativo en nuestras redes sociales refleja el compromiso continuo de la Cámara de Comercio de Cartagena con la innovación y la comunicación efectiva.

### **Estrategia Cartagena Cuenta**

Durante el último año, llevamos a cabo un total de 40 programas radiales en colaboración con RCN Radio La Cariñosa y 5 programas de televisión en alianza con el Canal Cartagena. En estos programas, contamos con la participación de 176 empresarios y comerciantes invitados, quienes compartieron sus experiencias y éxitos en el mundo empresarial. A través de estos espacios, logramos visibilizar las estrategias y programas de la Cámara de Comercio de Cartagena, destacando el impacto positivo que generan en la comunidad empresarial y en el desarrollo económico de la región. Además, en los programas de televisión, presentamos 5 historias inspiradoras de nuestros empresarios y comerciantes, resaltando su dedicación, creatividad y perseverancia. Estas colaboraciones nos permiten llegar a una audiencia más amplia y fortalecer nuestro compromiso de apoyo al sector empresarial de Cartagena.



CARTAGENA CUENTA CAP 4



### **Promoción de los eventos HITOS de la CCC a través de las RRSS**

Durante el año 2023, nuestra estrategia de promoción en redes sociales logró una destacada visibilización de los eventos más importantes de la CCC. Desde el inspirador Foro Joven Tú hasta el vibrante Innova Latam, pasando por el enriquecedor Foro Experiencia en el Servicio, Afiliados es + y Bolívar Compra Bolívar, entre otros eventos de relevancia. Como resultado, obtuvimos un notable aumento en el número de asistentes, lo que contribuyó significativamente al desarrollo empresarial en nuestra región.



### **Plan de comunicaciones interno Somos Uno**

Durante el año 2023, el área de Comunicaciones Internas y Eventos de la Cámara de Comercio de Cartagena desplegó una serie de estrategias innovadoras y efectivas para impulsar la estrategia institucional SOMOS UNO. Con un enfoque centrado en la unidad y la cohesión, nuestro objetivo fue fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso entre todos los colaboradores y miembros de la organización.

Para lograr este propósito, se implementaron diversas acciones y actividades, que incluyeron desde la creación de contenido inspirador y motivador. Así mismo el acompañamiento y organización de eventos internos que fomentaran el trabajo en equipo, el compañerismo y la apropiación de la estrategia institucional SOMOS UNO.

Además, se desarrollaron campañas de comunicación interna dirigidas a mantener a todos los colaboradores informados y alineados con los objetivos y valores de la Cámara de Comercio. Estas campañas incluyeron la difusión de mensajes clave a través de los canales internos de comunicación, la celebración de logros y hitos importantes, y la promoción de iniciativas que impulsaran la colaboración y el trabajo en equipo.

Como resultado de estas estrategias, se pudo observar un aumento significativo en el compromiso y la participación de los colaboradores en las actividades institucionales. El espíritu de unidad y colaboración se fortaleció, contribuyendo así al éxito de la estrategia institucional SOMOS UNO y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## 6.4 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

### 6.4.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: FORTALECER LA EFICIENCIA DE LOS PROCESO DE NEGOCIOS

| PROGRAMAS                           | CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------------|--------------|
| Optimización del servicio registral | 100%         |
| Ejecución de proyectos y convenios  | 100%         |
| Sistemas de gestión                 | 100%         |

#### PROGRAMA ESTRATEGICO: OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIOS REGISTRAL

Fortalecer la prestación del servicio registral con la implementación de acciones de mejora para la satisfacción del usuario.

##### Principales logros:

- 98.4% de satisfacción del cliente en los canales de asesoría presencial y virtual
- 20.443 Usuarios atendidos en Contac Center

Desde la Dirección de Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación y la Jefatura de Departamento de Registros, se han venido realizando seguimientos frecuentes y estrictos al proceso misional registral respecto de la atención y respuesta oportuna a las solicitudes de trámites registrales; así como también se han diseñado, implementado y ejecutado planes de acción cuando han sido necesarios para garantizar especialmente el cumplimiento del indicador de oportunidad registral.

Durante el año 2023 se dio continuidad al plan táctico y operativo implementado, consistente en el seguimiento diario de las solicitudes radicadas, teniendo en cuenta la especialidad de cada uno de los registros y la naturaleza del trámite, su debida inscripción y notificación de respuesta en el término de promesa establecido y comunicado a los usuarios registrales de la Cámara de Comercio de Cartagena, esto con el objetivo de dar cumplimiento al indicador de oportunidad registral, obteniendo a consecuencia, en promedio, durante la vigencia 2023, un cumplimiento del 98,4%, lo cual evidencia que las acciones preventivas, de mejora y de choque ejecutadas dieron resultado, por lo que se logró impactar positivamente en la experiencia del usuario registral que accede a nuestros servicios de manera oportuna.

Así, se reitera que el porcentaje de cumplimiento del indicador oportunidad ponderado en 2023 fue del 98.4%:

#### EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Con el resultado de este indicador podemos evidenciar la tendencia de la satisfacción de nuestros usuarios y empresarios frente a la asesoría u orientación de los servicios registrales recibidos. Como variables, se tuvo en cuenta la calificación de satisfacción del canal de atención físico y el virtual (contact center) alcanzado una satisfacción del 98%.

En ambos canales hay un sistema de calificación del servicio, que se mide a través de encuestas la percepción del cliente. En lo físico corresponde a una pregunta evaluada y calificada en un dispositivo, con criterios de medición, como son: excelente, bueno, regular y malo. Por su parte la virtualidad/ contact

La buena satisfacción por parte del empresario o usuario atendido y que se ve impactado por todas las actividades ejecutadas desde esta dirección, dirigidas a fortalecer la experiencia en el servicio y la oferta de estos para la mejora continua de su prestación y el impacto en el cliente con valores agregados. Algunas de estas actividades fueron:

- Fortalecimiento de los canales de servicio: Hoy contamos con una página web con información registral actualizada que permite a nuestros usuarios continuar accediendo a nuestra sede virtual para realizar trámites en línea y procurar el aumento del uso de los servicios virtuales en aras de promover la simplificación y automatización de trámites, así como la autogestión de estos.

Así mismo, hemos robustecido el servicio de atención virtual, con la consolidación de un contact center que permite ofrecer atención desde varios canales como son: telefonía (línea exclusiva), correo electrónico, chat (bot y por agente), lo cual ha permitido ampliar la cobertura de respuesta a los empresarios y usuarios.

- Capacitación constante a nuestros colaboradores en el uso de servicios virtuales y trámites registrales para el acompañamiento a empresarios y soporte de tramites.
- Continuamos con la promoción de la autogestión mediante el acompañamiento al empresario, en las salas virtuales implementadas en nuestras sedes.
- Actualización de los aplicativos de trámites virtuales con adecuaciones pertinentes en la simplificación, seguridad y en el uso de los servicios virtuales. Así también como la implementación de nuevos aplicativos como por ejemplo fueron los de aumento de capital suscrito y pagado en sociedades por acciones y los libros electrónicos.
- Creación de un manual de relacionamiento al empresario de consulta interna que fortalece la oferta de los servicios
- Ejecución de campañas de divulgación de los diferentes canales de información y tramites de la CCC
- Transformación digital en la entrega de los servicios: Sucursal virtual con aplicativos en línea que permiten generar un incremento en el uso de los servicios online lo que representa una simplificación de trámites y agilidad en los mismos.
- Implementación de call center que permite ofrecer un mejor servicio en el canal telefónico.
- Capacitación constante de los colaboradores en el uso de servicios virtuales y trámites registrales.
- Actualización de los instructivos de trámites registrales contenidos en la página web como guía para los usuarios.
- Arraigo de la cultura de la autogestión mediante el acompañamiento al empresario, en las salas virtuales implementadas en nuestras sedes para apoyo de los trámites online.
- Actualización en los aplicativos y seguridad en el uso de los servicios virtuales.

## **PROGRAMA ESTRATEGICO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y CONVENIOS**

### **Principales logros:**

- \$ 10.312.088.403 en recursos de cooperación gestionados para desarrollo de proyectos.
- Seguimiento a 11 proyectos de cooperación en la vigencia 2023.
- Cumplimiento en un 100% plan de trabajo PMO interna

En marco del desarrollo de la oficina de proyectos, se realizó el seguimiento a 11 proyectos de cooperación en la vigencia 2023, de los cuales 03 proyectos finalizaron en la vigencia 2023 y 08 proyectos continúan su ejecución en la vigencia 2024.



**PROYECTOS DE COOPERACIÓN FINALIZADOS AÑO 2023**

| No | NOMBRE              | DESCRIPCIÓN  | COOPERANTES          | BENEFICIARIOS   |
|----|---------------------|--|----------------------|---|
| 1  | CREECE              | Promover mejores prácticas empresariales en las micro y pequeñas empresas a través de procesos de acompañamiento, capacitación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para mejorar su oferta de valor y avanzar en su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial. | INNPULSA<br>COLOMBIA | Mil Cien (1.100) (Mipymes) en actividad económica de Panadería, Droguerías, Confecciones, Hospedajes y sector turismo |
| 2  | MINICADENAS LOCALES | Fortalecimiento empresarial de unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado y/o grupos étnicos  | INNPULSA<br>COLOMBIA | 128 unidades productivas fortalecidas<br>638 personas víctimas de desplazamiento forzado beneficiadas.                |
| 3  | COLINNOVA           | Desarrollar la estrategia Pactos por la Innovación del Ministerio de Ciencia.  | CONFECAMARAS         | 30 nuevas empresas firmantes de Pactos.<br>15 empresas capacitadas en innovación colaborativa                         |

**PROYECTOS DE COOPERACIÓN CON CONTINUIDAD PARA LA VIGENCIA 2024**

| NOMBRE                                 | COOPERANTES   | PRESUPUESTO      |
|--|---|------------------|
| REACTIVATE INN                         | Ecopetrol s.a.  | \$ 2.851.964.000 |
| INTERCLUSTER                           | Cámara de comercio de Manizales por caldas  | \$ 22.498.476    |
| PROGRAMA ALISTA-T Y TRANSFORMA-T       | La confederación colombiana de cámaras de comercio- Confecámaras                    | \$ 10.000.000    |
| TEJIENDO CAMINOS ÉTNICOS EMPRESARIALES | Acdi/voca   | \$ 250.000.000   |
| FORMALÍSTATE+                          | Asociación hotelera y turística de Colombia<br>Cotelco capítulo Cartagena y Bolívar | \$ 21.000.000    |
| MINICADENAS 3.0                        | Colombia productiva   | \$ 1.357.072.646 |
| CARIBE INNOVA                          | Esenttia s.a.   | \$ 60.000.000    |
| CENTROS DE REINDUSTRIALIZACIÓN ZASCA   | Innpulsa colombia   | \$ 5.739.553.281 |

## COORDINACIÓN DE PROYECTOS ARTICULADOS CON CAMARAS DE COMERCIO ALIADAS DEL PAIS.

La ejecución de nuestros proyectos nos ha permitido tener presencia en diferentes municipios del país, articulados con las Cámaras de Comercio, apoyando de esta manera al desarrollo económico de la región.

Teniendo presencia en:

Bolívar: Cartagena, Arjona, Turbaco, Magangué, Cicuco, Mompo, María La baja, San Juan, Carmen de Bolívar y San Jacinto.

Magdalena: Santa Marta.

Guajira: Valledupar, Riohacha y Dibulla

Sucre: Sincelejo

Córdoba: Montería

Risaralda: Santa Rosa de Cabal-



Algunas de las entidades con la que hemos articulado para el desarrollo de proyectos de cooperación, tenemos a Innpulsa, Minciencia, Colombia Productiva, Addivoca, Confecamaras, Usaid y la Cámara de Comercio de Cali.

## PROGRAMA ESTRATEGICO: SISTEMAS DE GESTIÓN

### Principales logros:

- Renovación del 100% del certificado del SGC ISO 9001:2015
- Renovación del 100% certificado NTC 5906
- Implementación sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27000

**Renovación certificado SGC ISO 9001:2015.** En el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015, se realizó auditoria de seguimiento a las oportunidades de mejora del 2023 detectadas en la auditoria por ICONTEC, estableció mesas de trabajo para el cumplimiento de los requisitos de la norma, se realizó en el segundo semestre diagnóstico del sistema de gestión de calidad donde se evidenciaron fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del sistema se realizó plan de trabajo para el 2022 y 2023 con los líderes de proceso en búsqueda de la mejora continua de los procesos.

**Sistema de seguridad de la información ISO 27000:** La Cámara de Comercio de Cartagena inició desde hace dos años, con el proceso de implementación de la Norma ISO 27001 mediante el diseño de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, se definieron y adoptaron las políticas que impacta a toda la organización en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, a través de actividades de sensibilización con los colaboradores se divulgaron mensajes sobre la importancia de seguridad de la información.

#### 6.4.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: GESTIONAR EL CAPITAL INTELECTUAL

Fortalecer el conocimiento del talento humano como un activo de la cámara de comercio.

| PROGRAMAS                             | CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------------|--------------|
| Vigilancia e inteligencia competitiva | 100%         |
| Sistema de gestión de riesgos         | 100%         |
| Somos uno                             | 100%         |

#### PROGRAMA ESTRATEGICO: ESTUDIOS ECONÓMICOS Y VIGILANCIA COMPETITIVA

##### Principales logros:

- 2 prototipos de simplificación de trámites
- 20 estudios especializados
- 4 eventos de difusión social
- 2 Sistemas de información para la vigilancia del tejido empresarial

**Prototipo de simplificación de trámites:** Se crea el aplicativo de calculadora de punto de equilibrio, a través del cual las empresas pueden estimar sus ingresos necesarios para mantenerse a flote.

**Estudios especializados:** Informe económico de la jurisdicción, la información contenida en el documento corresponde a la información declarada por los empresarios al momento de su inscripción en el Registro Único Empresarial y Social - RUES, el cual se encuentra establecido por la Ley 590 de 2000 y es administrado por todas las Cámaras de Comercio. De esta forma, las estadísticas también reflejan los posibles vacíos de información o discrepancias que se puedan causar a través de este. La Circular Externa 100-000002 de 2022 proferida por la Superintendencia de Sociedades y con vigencia desde el 25 de abril de 2022 define los conceptos de empresas creadas o matriculadas, la renovación y cancelación del Registro Mercantil y lo referente a matrículas activas e inactivas, así como las reactivaciones.

**Impacto económico del Hay festival en Cartagena:** El Hay festival tuvo un efecto económico total de \$249,870 millones en el 2023, lo significaría un 0,49% del PIB de Bolívar en ese año. El efecto económico indirecto - se deriva del gasto de los asistentes- el más representativo con el 74,6%. En el efecto indirecto e inducido destacan en mayor medida el sector de Alojamiento y servicios de comida y Transporte aéreo con 78% y 65,9% respectivamente.

**Encuesta de Ritmo empresarial:** Esta encuesta aplicada en conjunto con la Cámara de Comercio de Cali a nuestros afiliados permite ver las expectativas empresariales para los próximos meses. Durante el reporte de marzo el 58% de las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Cartagena prevén que sus ventas aumentarán en el primer semestre de 2023.

**Estudio Metodologías Alternativas de Solución de Conflictos (MASC):** apoyo con caracterización de conflictos CAC: Identificación de apuestas de inversión tecnológicamente deseables para Bolívar: Esta investigación proporciona conocimiento valioso para la toma de decisiones en el ámbito de la inversión y la planificación del crecimiento económico en el departamento de Bolívar. Identifica una apuesta de producto deseable según la Teoría de la Complejidad Económica,



que se caracteriza por su mayor complejidad en términos de requerimientos tecnológicos y conocimientos para su producción. Esta apuesta no solo representa una oportunidad en sí misma, sino que también abre el camino para el desarrollo posterior de productos más avanzados y complejos desde una perspectiva tecnológica. La apuesta identificada en este caso es "masilla, cementos de resina y demás mastiques".

**Energía renovable eólica marina:** a medida que el cambio climático ha ido avanzando, la demanda de energías renovables ha aumentado; junto con la mayor demanda de estas fuentes de energía ha habido un crecimiento en la producción de conocimiento asociado a ellas, lo cual se evidencia en la publicación de documentos científicos. Una de las fuentes de energía renovable con aumento en la literatura es la eólica marina la cual tiene gran potencial en zonas costeras.

### Eventos de difusión social

Se participaron en los siguientes eventos de difusión social:

- Participación como ponente en la Universidad Rafael Nuñez bajo la conferencia "Capacidades dinámicas en nivel de sofisticación de productos agroindustriales".
- Se recibe visita académica de los estudiantes del programa de negocios internacionales de la Universidad del Magdalena.
- Participación como ponente en tres presentaciones en el IV Congreso Nacional de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Gestión del Conocimiento y el II Encuentro de Semilleros de Investigación, del Centro de Comercio y Servicios de la Regional Bolívar
- Efecto económico del Hay Festival en 2023
- Apuesta de inversión tecnológicamente deseable para Bolívar
- Comercio exterior de Bolívar
- Participación como ponente el XV Congreso de economía y ciencias regionales y urbanas en Colombia con la ponencia Efecto económico del Hay Festival en 2023.

### Estudios de evaluación de impacto

Evaluación de Impacto CEE+: Se realizó una evaluación de resultados del programa, se utilizó el segundo grupo de beneficiarios – Faminegocio – por su semejanza y mayor población en beneficiarios para realizar el ejercicio de cómo se encuentran a finalizar el 2022 un año después de haber participado en el programa C.E.E.+

Sistemas de información para la vigilancia del tejido empresarial

Tablero de afiliados: Herramienta de visualización para la base de datos de los afiliados a cámara preferencial que permite ver el recaudo, sectores, ubicación, ingresos, activos, número de empleados, sector económico entre otra información. La capacidad de actualización de la data se crea en cámara preferencial para mantener la data actualizada en tiempo real.

### PROGRAMA ESTRATEGICO: SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

#### Principales logros:

- Implementación del 100% del plan de Fortalecimiento de Control Interno
- Implementación en un 100% de la metodología de Gestión de Riesgos en los procesos de la entidad

En aras de dar cumplimiento a lo indicado por la Superintendencia de Sociedades a través de la Circular Externa 100-000002 de 2022, la Cámara de Comercio de Cartagena proporciona una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos, a través de un Sistema de Control Interno, el cual está implementado a través de los siguientes elementos: 1. Ambiente de control, 2. Valoración de riesgo por la entidad, 3. Actividades de control, 4. Información y comunicación y 5. Monitoreo. Dichos elementos están presentes en cada uno de los procesos internos, desarrollando las labores propias de la entidad, alcanzando los objetivos propuestos por la administración y su direccionamiento estratégico, lo cual se encuentra completamente armonizado con las funciones establecidas en la normatividad vigente aplicable a los entes camerales.

Dentro de los aspectos más relevantes que se encuentran en relación con cada componente y que se realizaron en la gestión del año 2023, encontramos:

## **1. Ambiente de control.**

Este componente es fundamental, proporciona disciplina y estructura al interior de la entidad en referencia a los valores y filosofía, influenciando en cada uno de los colaboradores ante los riesgos y las actividades de control que se ejercen en la CCC:

- Se estableció un nuevo direccionamiento estratégico, lo cual trajo consigo un replanteamiento de los objetivos, valores y metas a alcanzar. Esto teniendo en cuenta el contexto interno y externo que rodea a la cámara.
- Se realizó un ajuste a la Estructura Organizacional, para que de soporte al nuevo direccionamiento estratégico y lo cual lleva a su vez una actualización de funciones establecidas en los Perfiles de Cargo.
- Se desarrollaron capacitaciones a todos los colaboradores con el fin de fortalecer sus habilidades y capacidades que van a contribuir en la efectividad del cumplimiento de los objetivos establecidos por las diferentes áreas.
- Actualización a Políticas, Manuales y Procedimientos de los diferentes procesos, ajustándolos con la estrategia de la entidad.
- Se realizó difusión a lo largo del año del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, esto para recordar y sensibilizar a los colaboradores en principios, políticas y normas de actuación. Dicho documento se encuentra publicado en la página de Web en el enlace de Ley de Transparencia y en el sistema gerencial Daruma para consulta interna.
- Se desarrollo la campaña de salud mental “Esta bien no estar bien”, en la que se desarrollaron actividades para fortalecer un entorno laboral saludable a través del fortalecimiento de habilidades blandas, acompañamiento psicológico individual, acompañamiento en la vida laboral, fortalecimiento de hábitos para una vida saludable, y acompañamiento psicológico familiar, la que permitió el intercambio de perspectivas, necesidades entre los colaboradores sedimentando un buen ambiente de trabajo.

## **2. Valoración de riesgo por la entidad.**

Se refiere a las acciones implementadas por la entidad para asegurar que las respuestas a los riesgos se ejecuten efectivamente. Incluye aspectos como las políticas, los procedimientos, las normas, las prácticas, los controles preventivos y detectivos, las revisiones y la supervisión.

- Se actualizó la metodología en la Gestión de Riesgos, haciéndola más amigable para los colaboradores y fácil de manejar y entender por parte de todos los procesos.
- Se sensibilizó a los colaboradores sobre la importancia de la Gestión de Riesgos dentro de cada una de las actividades que se realizan diariamente, a través de mensajes de correo electrónico y WhatsApp, con el fin de fortalecer la autogestión y el autocontrol.
- La CCC cuenta con un Comité de Auditoría conformado por miembros de la Junta Directiva y personal de la administración, que se reúnen de manera mensual analizando y dando recomendaciones sobre aspectos que estén catalogados como Riesgo Alto o Medio y así administrar de mejor manera los riesgos identificados.

- La CCC realizó análisis de su entorno a través de las metodologías FODA, PESTAL y las CINCO FUERZAS DE PORTER, en las que se describen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad, al igual que cuenta con diagnóstico del entorno.
- Talleres de evaluación e identificación de necesidades con algunos beneficiarios de los programas empresariales, tales como, participantes de estrategia Clúster, Emprendimiento, Economía Popular, entre otros.

### **3. Actividades de Control.**

Se refiere a las políticas, procedimientos, actividades y controles que trazan acciones adecuadas para asegurar primordialmente la prevención y materialización de los riesgos.

- Se realizó seguimiento continuo al proceso de contratación de la entidad, para evitar la materialización de riesgos de incumplimiento y de inconsistencia documental que afecten la ejecución de los mismos.
- La CCC continúa con sus buenas prácticas de políticas de protección de datos personales, seguridad de la información, gestión documental, viajes bonificación, seguridad y salud en el trabajo, desconexión laboral, teletrabajo, las cuales están documentadas, aprobadas y divulgadas con su respectivo control de cambio.
- La CCC realizó reuniones de revisión y supervisión del presupuesto, análisis de las cifras de los estados financieros, situación actual del mercado, competidores, logro y diseño de estrategias, lo anterior con el fin de potencializar sus actividades.
- Se presentó al Presidente Ejecutivo y Comité de Auditoría los respectivos informes de las actividades realizadas desde Control Interno.
- Todos los líderes de proceso realizaron seguimiento continuo a la ejecución de actividades propias del área.

### **4. Información y Comunicación.**

La entidad vela por que sus usuarios internos y externos cuenten con una información oportuna, accesible, clara, que permita tomar decisiones tempranas enfocadas en el logro de los objetivos propuestos.

- En temas de Ciberseguridad se actualizó dispositivo de seguridad informática Firewall, se desarrollaron campañas al interior de la entidad en temas de seguridad de la información, a través de la estrategia “Cámara x TIC”.
- Se realizó difusión a través de los canales como página web, redes sociales y prensa los esfuerzos y estrategias que realiza la Cámara de Comercio de Cartagena en beneficio de los empresarios y de la comunidad en general.
- Durante todo el corrido del 2023 se realizó el programa “Cartagena Cuenta”, acción que hace parte de nuestra estrategia de comunicaciones y busca narrar y exponer experiencias, acciones positivas y casos de éxito del tejido empresarial que están impactando el desarrollo del territorio.
- Se implementó internamente el portal de empleados, agilizando y ofreciendo una trazabilidad en los diferentes requerimientos por parte de los colaboradores, tales como permisos, volantes de pago, entre otros.
- En lo concerniente a Registros Públicos se realizó la divulgación de los diferentes registros a través de las Mass Media y redes sociales, de forma oportuna y constante.

### **5. Monitoreo.**

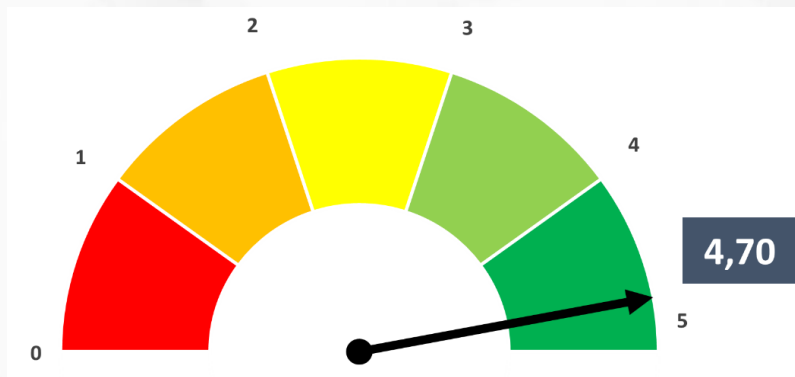
El monitoreo tiene como objetivo fundamental evaluar en forma permanente la efectividad del Sistema de Control Interno, identificando oportunidades de mejora dentro de los procesos internos.

- Seguimiento a la presentación de informes y respuestas a los diferentes requerimientos realizados por los entes de vigilancia y control, los cuales se presentaron dentro de los términos legales establecidos.
- Se dio cumplimiento al Programa Anual de Auditoría en un 100%, el cual resume las auditorías y revisiones realizadas a los diferentes procesos.
- Se hace seguimiento a hallazgos y oportunidades de mejora que realizaron los entes de control como la Revisoría Fiscal.
- Seguimiento continuo a la ejecución del Plan Anual de Trabajo – PAT 2023.
- Seguimiento a la ejecución de los Planes de Mejoramiento.



En la autoevaluación del Sistema de Control Interno, el cual se realiza teniendo en cuenta los lineamientos del modelo COSO, para identificar debilidades y fortalezas dentro del sistema el cual arrojó la siguiente puntuación:

- Evaluación Sistema de Control Interno (Modelo COSO)



El sistema de control se encuentra “administrado y medido”; y se encuentra alineado a los objetivos de la unidad de negocio; únicamente se identifican observaciones orientadas al mejoramiento de la efectividad en los procesos, al respecto es importante precisar que debido a las limitaciones inherentes y propias de un sistema de control. Así mismo la evaluación sobre la efectividad para periodos futuros está sujeta al riesgo de que los controles puedan volverse inadecuados debido a cambios en las condiciones que dieron lugar a ellos.

#### **PROGRAMA ESTRATEGICO: SOMOS UNO**

##### **Principales logros:**

- **100%** de ejecución del plan de fortalecimiento de la Cultura Organizacional Cameral.
- **100%** de ejecución del plan de formaciones y fortalecimiento a colaboradores de diversas áreas.

#### **PROYECTO CULTURA ORGANIZACIONAL**

Nuestro proyecto de cambio y cultura SOMOS UNO en la Cámara de Comercio de Cartagena ha sido un viaje transformador que ha logrado resultados significativos y mejorado la efectividad organizacional. Los logros cuantificables, las historias de éxito y los reconocimientos obtenidos son testimonios del impacto positivo de este proyecto.

En el segundo semestre hemos logrado la certificación de Great Place to Work® Emprising® que somos UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR. Este es un reconocimiento que no solo es un reflejo de la dedicación y el compromiso de todos los que forman parte de nuestra organización, sino también de la cultura de respeto, colaboración y apoyo mutuo que hemos cultivado.

Seguimos avanzando con pasión y compromiso en nuestro camino hacia la excelencia de las buenas prácticas en gestión humana. Cada logro que hemos alcanzado hasta ahora es un testimonio de nuestra dedicación inquebrantable para

convertirnos en un verdadero Great Place to Work, por lo que nos enorgullece profundamente que nuestra empresa sea reconocida como un lugar excepcional para trabajar, pero también entendemos que esto es solo el comienzo de un viaje continuo hacia la mejora y la innovación, y estamos comprometidos a mantener y superar este estándar, a inspirar a nuestro equipo y a mantener viva la llama del entusiasmo por el proyecto de cultura organizacional que empezamos en junio de 2021: SOMOS UNO.



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

En la cámara de comercio de Cartagena, valoramos profundamente el impacto de la formación en el ámbito de la gestión humana. Este proceso desempeña un papel fundamental al fomentar el conocimiento continuo y la constante actualización de nuestros colaboradores en una amplia gama de temáticas técnicas, así como en aspectos relacionados con su crecimiento personal y profesional. Estas iniciativas están estrechamente relacionadas con la mejora de la productividad, la motivación, la confianza y el sentido de pertenencia a nuestra empresa.

En el marco del plan de formación para el año 2023, se impactar a 45 colaboradores en diversas formaciones técnicas y de desarrollo personal. Además, se realizó una inversión al adquirir la plataforma Crehana. Esta nos brinda la oportunidad de enriquecer de manera efectiva las habilidades y conocimientos de nuestros empleados.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La seguridad y el bienestar de nuestros empleados son prioridades fundamentales. Hemos consolidado programas de emergencia y fortalecido medidas preventivas para crear un entorno de trabajo seguro. Además, nuestro programa de salud mental, "Está bien no estar bien", ha introducido terapias psicológicas tanto para niños como para colaboradores, reconociendo la importancia de cuidar la salud mental en todos los niveles.

Durante el año 2023, las diversas actividades llevadas a cabo en la Cámara de Comercio de Cartagena han tenido un impacto significativo en el bienestar y desarrollo de nuestro talento humano. Estas iniciativas, financiadas con el propósito de generar un efecto positivo y duradero, se han centrado en áreas cruciales para la salud física y mental de nuestros colaboradores. Entre ellas fueron de gran impacto:



- Presentación de acciones en SST, riesgos psicosociales, y beneficios de acompañamiento psicológico.
- Actividades de pausas activas y meriendas saludables, promoviendo un enfoque integral de la salud.
- Actividad con colaboradores de ingreso reciente.
- Fortalecimiento del equipo a través de dinámicas de integración y conocimiento mutuo.
- Adaptación al contexto laboral, alineando propósitos personales con los roles en la organización.
- Infografías informativas sobre salud familiar, prevención de hipertensión y nutrición.
- Actividades específicas, como tamizaje de riesgo cardiovascular y sesiones de risoterapia.
- Programa de salud mental "Está bien no estar bien"

### BIENESTAR LABORAL

Valoramos enormemente a nuestros colaboradores y nos esforzamos por cultivar una cultura de agradecimiento y trabajo en equipo, basada en el reconocimiento que es la piedra angular de una cultura laboral positiva. Este año, hemos consolidado un programa integral de reconocimiento laboral que celebra los logros individuales y de equipo. Reconocemos y agradecemos el arduo trabajo y la dedicación de nuestros empleados que contribuyen al éxito general de la organización



### OBJETIVO ESTRATEGICO: INCORPORAR LA TRANSFORMACION DIGITAL

Implementar el uso de herramientas digitales para el fortalecimiento de los procesos orientados al servicio al cliente (externo e interno).

| PROGRAMAS      | CUMPLIMIENTO |
|----------------|--------------|
| Cámara Digital | 100%         |

### PROGRAMA ESTRATEGICO: CAMARA DIGITAL

#### Principales logros:

- 5 plataformas TICs Implementadas
- Implementación analítica de datos - Sistema de Información ERP
- Construcción plan estratégico de TIC - PETIC 2024 – 2027



La Cámara de Comercio de Cartagena ejecutó durante el año 2023 una serie de iniciativas de transformación digital, con el objetivo de optimizar sus procesos y brindar un mejor servicio a sus usuarios. Dentro de estas iniciativas lideradas por el Dpto. Tic se encontraron las siguientes:

- Plataforma de agendamiento y directorio de colaboradores CCC: Se implementó plataforma de agendamiento de citas en Google Calendar y se creó un directorio de colaboradores en Google Sites. Esto permitió una mayor eficiencia en la gestión de agendas, una mejor comunicación interna, un mayor acceso a la información de los colaboradores y una mejor gestión del tiempo.
- Plataforma de monitoreo integral elementos de red CCC: Se implementó una plataforma para la monitorización y gestión integral de la red CCC. Esto mejoró el control de la red, se optimizó el rendimiento y seguridad de la red LAN Y WLAN.
- Solución de control de acceso a red WiFi CCC - Portal cautivo: Se implementó un portal cautivo para controlar el acceso a la red WiFi CCC y mejorar la seguridad de la red inalámbrica de la CCC
- Adecuaciones CRM 2023: Plataforma de Gestión de Eventos: Se implementó plataforma para la gestión de eventos integrada con el sistema de relacionamiento institucional de clientes de la CCC, SUITE CRM.
- Adecuaciones ERP 2023, se implementaron diversas mejoras en el ERP, incluyendo:
  1. Interfaz de consulta de capacidad de endeudamiento de colaboradores.
  2. Registro y consulta de reintegros de vacaciones.
  3. Validación de deducciones y devengos por vacaciones en preliquidación de nómina.
  4. Reporte de vacaciones pendientes por colaborador.
  5. Interfaz para la administración del portal de empleados.
  6. Mejoramiento de la interfaz y funcionalidad del portal de empleados.
  7. Programación de pagos por lote.
  8. Actualización del BI WiseSophia.
  9. Gestión de indicadores de la Adenda MinCIT y SuperSociedades.
  10. Interfaz para la legalización de gastos de viajes.
  11. Legalización automática de órdenes.
  12. Desarrollo de formularios dinámicos.
- Formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2024-2027: Se hizo la formulación del PETI 2024-2027, definiéndose la hoja de ruta tecnológica de CCC para los próximos años, con el objetivo de aprovechar las tecnologías para mejorar la eficiencia, la productividad, la competitividad y la seguridad de la CCC. Se estableció la inteligencia artificial y la ciberseguridad como pilares fundamentales en todas las iniciativas tecnológicas a implementar durante el cuatrienio. Se definieron 4 ejes verticales para el desarrollo del PETI: Innovación, Transformación digital, Evolución digital y Datos.

## 7. RETOS ESTRATEGICOS 2024

La Cámara de Comercio de Cartagena, desarrollo durante el año 2023 una serie de actividades para analizar el contexto y los retos para la vigencia 2024, logrando articular desde cada una de las líneas de trabajo del gobierno y las necesidades del ecosistema empresarial de la jurisdicción un plan anual de trabajo que reposa en 10 Programas Estratégicos donde se proyectan algunos retos como los siguientes:

| PROGRAMAS  | INDICADORES ESTRATÉGICOS  | META             |
|--|---|------------------|
| Programa alianzas estratégicas para la competitividad              | Recursos gestionados  | \$ 4.725.000.000 |
| Programa creación nuevas unidades de negocio                       | Numero de nuevas unidades de negocio en funcionamiento                          | 1                |
| Programa hacia la formalización                                    | Numero de comerciantes activos  | 37942            |
| Programa de fortalecimiento a la economía popular                  | Emprendimientos y MiPymes impactados en programas de economía popular           | 1585             |
| Programa hacia la reindustrialización                              | Empresas y emprendedores con cierre de brecha                                   | 578              |
|  | Proyectos regionales formulados   | 2                |
| Programa de sostenibilidad y desarrollo regional                   | Cumplimiento plan de sostenibilidad territorial                                 | 100%             |
| Programa de experiencia en el servicio                             | Satisfacción integral de servicios  | 85%              |
| Programa cámara comercial  | Cumplimiento plan de gestión comercial  | 100%             |
|  | Afiliados totales   | 890              |
| Programa de desarrollo y gestión de la innovación y digitalización | Cumplimiento programa de desarrollo y gestión de la innovación y digitalización | 100%             |
| Programa de gestión y transferencia de conocimiento                | Cumplimiento programa de gestión y transferencia de conocimiento                | 100%             |

Entre otros retos estratégicos, la entidad promoverá el fortalecimiento de los procesos internos, gestionará un servicio que genere una experiencia memorable a los usuarios, potencializará el portafolio de servicios empresariales integrados que permitan impactar a los actores de la economía popular e impulsara el desarrollo de la política de reindustrialización priorizada en el plan de desarrollo nacional ; además , el fortalecimiento de la unidades de negocio privado, apuntando a la diversificación de ingresos a la entidad.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1° de la Ley 603 de 2000; la Cámara Comercio Cartagena informa que ha dado estricto cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.