



INFORME DE GESTIÓN 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

Carlos Payares Cure

Director de Desarrollo Estratégico Empresarial

Susana Restrepo Amador

Secretaria General

Oswaldo Hernández Gómez

Jefe de Planeación Estratégica

Jesica Ponce Aguirre

Jefe de Mercadeo , Comunicaciones y Experiencia en el Servicio

Nadir Hassan Barcha

Jefe de Desarrollo Regional y Sostenibilidad

Roberto Pardo Lugo

Jefe de Control Interno

Katherine Rosado Torres

Gerente Empresarial y de Negocios

Editorial Informe de Gestión

Oswaldo Hernandez Gómez

Jefe de Planeación Estratégica

Equipo Planeación Estratégica

Diana Casalins Madera

Coordinador de Planeación

John Hernandez Marrugo

Coordinador de Sistemas de gestión

Ana Gabriela Salgado Montiel

Profesional SST

Coordinación de contenidos gráficos:

Jesica Ponce Aguirre

Jefe de Mercadeo , Comunicaciones y Experiencia en el Servicio

Fotografía:

Las fotografías e imágenes de este documento pertenecen al archivo gráfico de la Cámara de Comercio de Cartagena. Derechos reservados 2024 Cámara de Comercio de Cartagena.

Oficinas y contacto:

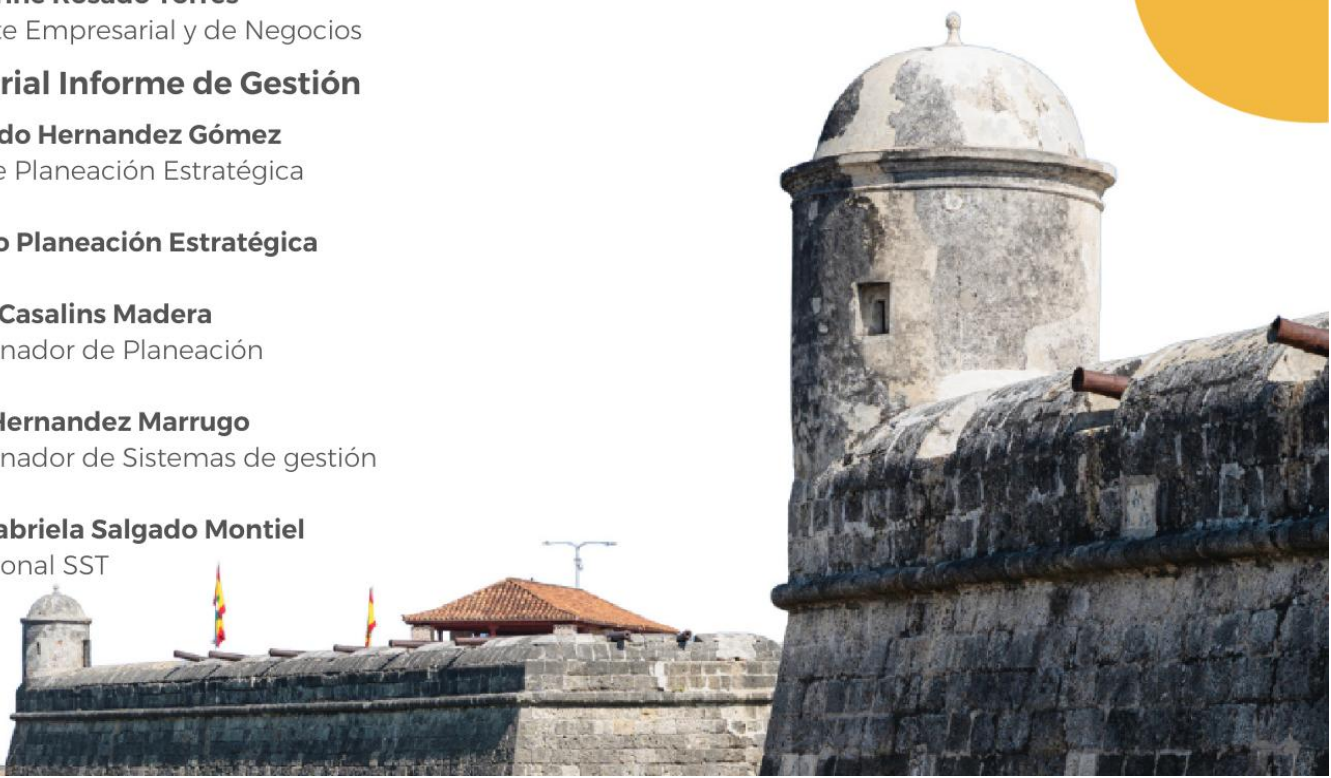
Manga, Calle 28 No. 27 - 23 Edificio Seaport 3
Cartagena, Bolívar

Más sobre la CCC:

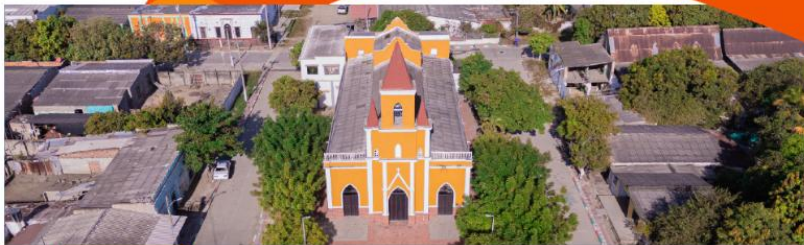
<https://www.cccartagena.org.co/>

Escríbenos:

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



Contenido



PRESENTACIÓN	01.	RESULTADOS PERSPECTIVA FINANCIERA	6.1
CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE CARTAGENA Y BOLÍVAR 2023-2024.	02.	RESULTADOS PERSPECTIVA CLIENTES	6.2
CONTEXTO Y MARCO ESTRATEGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA	03.	RESULTADOS PERSPECTIVA PROCESO	6.3
GOBIERNO CORPORATIVO	04.	RESULTADOS PERSPECTIVA APRENDIZAJE	6.4
RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	05.	RETOS ESTRATÉGICOS	07.
RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	06.		

ANDREA PIÑA



La Cámara de Comercio de Cartagena presenta el Informe de Gestión 2024, un compendio de los principales avances, logros y resultados obtenidos durante la vigencia, en desarrollo de su propósito institucional de fortalecer el tejido empresarial y contribuir al desarrollo competitivo y sostenible de Cartagena y el norte de Bolívar.

Este informe refleja el trabajo estratégico que, junto a empresarios, emprendedores, aliados, instituciones públicas, privadas y de cooperación, se ha llevado a cabo para fomentar el crecimiento empresarial, la innovación, la sostenibilidad y la inclusión productiva, pilares fundamentales de nuestra visión institucional "Impulsando sueños empresariales para una región Caribe más inclusiva, próspera y sostenible".

Durante el 2024, la Cámara de Comercio de Cartagena acompañó directamente a más de 5.176 empresarios y emprendedores a través de programas orientados a la creación, formalización y fortalecimiento de negocios, promoviendo también el acceso a mercados, la transformación digital y la mejora de capacidades

organizacionales y productivas. Así mismo, se gestionaron \$10.015 millones de pesos en recursos de cooperación nacional e internacional, que permitieron la ejecución de 17 proyectos estratégicos, con enfoque en el impulso a sectores productivos clave y al desarrollo de unidades económicas lideradas por mujeres, jóvenes, población migrante, víctimas del conflicto y comunidades étnicas.

El compromiso con la formalización empresarial se vio reflejado en el crecimiento del 4% en el número de empresas y comerciantes activos, alcanzando 38.360 registros vigentes, así como en la atención de más de 3.100 empresarios a través de la estrategia Cámara Móvil, fortaleciendo la presencia institucional en todos los municipios de la jurisdicción.

En línea con nuestro objetivo de dinamizar la economía local, se promovieron espacios de formación, relacionamiento y acceso a oportunidades comerciales, beneficiando a más de 3.286 unidades productivas de la economía popular mediante programas integrales de

asistencia técnica, acceso a financiación, mercados y acompañamiento especializado.

Desde la perspectiva de la competitividad regional, se consolidaron las acciones de fortalecimiento de los seis clústeres productivos que lideramos: Mantenimiento Competitivo, Energía de Bolívar, Petroquímico y Plástico, Turismo MICE, Marítimo y Experiencias Culturales. Estos conglomerados, avanzaron en procesos de innovación, desarrollo de capacidades, sostenibilidad y articulación para enfrentar los desafíos del entorno económico.

En materia de atención al empresario y fortalecimiento institucional, la Cámara implementó acciones para garantizar servicios ágiles, eficientes y centrados en el usuario, alcanzando un 99% de satisfacción integral, y consolidando canales como la Ventanilla Única Empresarial (VUE), herramientas digitales y un modelo integrado de experiencia en el servicio.

Este informe también da cuenta de las acciones orientadas a la innovación, transformación digital, sostenibilidad y gobernanza, pilares de nuestra gestión moderna, eficiente y transparente, que nos han

permitido mantener la confianza del empresariado y de nuestros aliados. Entre otros logros, se destaca el reconocimiento como Great Place to Work, reflejo del compromiso de la Cámara con el bienestar y desarrollo de su equipo humano, así como con la mejora continua de sus procesos internos.

Este 2024 ha sido, sin duda, un año de avances significativos, pero también de importantes aprendizajes. Como entidad, asumimos con responsabilidad los retos que nos plantea un entorno económico nacional y global desafiante. Sabemos que la recuperación económica debe ir de la mano de estrategias claras que promuevan la formalización, la innovación, la sostenibilidad y la equidad.

De cara al próximo período 2025 nuestra visión institucional se alinea con la consigna "Impulsando sueños empresariales para una región Caribe más inclusiva, próspera y sostenible", entendiendo que el rol de la Cámara de Comercio de Cartagena es ser líder, facilitador y articulador del ecosistema empresarial y social de nuestra región.

Andrea Piña Gómez
Presidenta Ejecutiva
Cámara de Comercio de Cartagena



1. CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE CARTAGENA Y BOLÍVAR 2023-2024

Durante el año 2023, en cada trimestre, la economía nacional presentó tasas de crecimiento anuales muy bajas, incluso, una fue negativa en III trimestre (-0.6%); esta dinámica concluyó con un modesto 0.6% en el crecimiento del 2023. Afortunadamente durante los trimestres II y III de 2024 la economía fue repuntando con crecimientos trimestrales anuales de 2.1% y 2% respectivamente, no obstante, el pronóstico de crecimiento anual al cierre del año es de 1.6% según el Fondo Monetario Internacional y un 1.8% según el Banco de la República, lo que implica que quizá el crecimiento del cuarto trimestre de 2024 no supere el 2%.

Al igual que el caso nacional, la economía de Bolívar y de Cartagena también ha venido experimentando una recuperación. El PIB del departamento es el sexto a nivel nacional, con un aumento modesto -como el caso nacional- de 0,6% en 2023; en 2024 continuó en la senda del crecimiento, evidente en la economía de su capital. Cartagena, concentra el 65.5% del valor agregado del departamento, así que el monitoreo de esta, daría un “pulso” de la economía Bolivarenses; en este sentido, el Barómetro de Cartagena, un indicador de seguimiento a la economía desarrollado por el Departamento de Investigaciones de la Cámara de Comercio de Cartagena, evidenció que, para el mes de septiembre de 2024 la economía de Cartagena creció en un 3% mientras que la nacional lo hizo, según el Índice de Seguimiento a la Economía ISE, en un 1.2%.

Lo anterior va en concordancia con el buen desempeño de la economía en diferentes sectores de la misma; así por ejemplo, en turismo, el número de pasajeros llegados por vía aérea aumentó en 13% con respecto a noviembre de 2023, en tanto que, los que llegaron por medio terrestre crecieron, con respecto a noviembre de 2023, en 83% y 17% en la Terminal de Cartagena y la Terminal de Zona Norte; por su parte, la temporada de cruceros 2024-2025 trajo 37,794 visitantes con un gasto total de US\$4,048,874; así, con la llegada de los turistas y visitantes, la ocupación hotelera se situó en noviembre de 2024 -según Asotelca- en 68.31%. En cuanto al sector de la construcción, este evidenció también un desempeño positivo, reportando un total de 85,854 metros cuadrados aprobados en noviembre de 2024, lo que representó un crecimiento anual de 137.3%, dato que contrasta enormemente con un -20.5% a nivel nacional.

Por su parte, la dinámica de comercio exterior de Cartagena deja ver un buen comportamiento del sector logístico portuario; así, el total de toneladas movilizadas por la zona portuaria alcanzó un tráfico portuario, entre exportaciones e importaciones, de 37,118,628 toneladas movilizadas durante enero -septiembre de 2024, esto representó el 27,5% del total movilizado a través de todas las zonas portuarias del país y un crecimiento del 8.2% frente a igual periodo del año anterior. Así mismo, las exportaciones de Bolívar fueron de 2,765.20 millones de dólares a corte de septiembre de 2024.

De otra parte, el stock de empresas registradas en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena alcanzó las 38,376, un 4% más que las reportadas en 2023.

No obstante, a pesar del buen comportamiento general de la economía, evidente en los datos referidos hasta este punto, la industria manufacturera, tanto a nivel nacional, como en Bolívar, mostró signos de desaceleración con una caída de -2.8% y del -4.3% respectivamente, para el periodo diciembre de 2023 – noviembre de 2024 vs diciembre de 2022 -noviembre de 2023.

A pesar de que la economía de Cartagena y Bolívar experimentó un crecimiento modesto en 2023 con una mejoría en 2024, el mercado laboral reportó una contracción en el número de ocupados de -3%, al pasar de 418 mil en el trimestre móvil de septiembre -noviembre de 2023 a 405 mil en igual periodo de 2024, lo que coloca a la ciudad en una tasa de desempleo del 11.6%, superior a la registrada a nivel nacional (8.8%); la situación es aún más compleja debido a los altos niveles de informalidad laboral que rondan el 47.2%, lo que indica que casi la mitad de los empleos tiene remuneraciones precarias y nada de seguridad social. Esto sin lugar a duda está relacionado con los indicadores sociales de pobreza monetaria y pobreza multidimensional; así, la pobreza multidimensional para Cartagena es del 19.9% -para Bolívar es de 43.8%-, siendo el trabajo informal la dimensión que más afecta, la pobreza monetaria por su parte alcanzó un alarmante 41.1% en 2023, muy por encima del promedio nacional del 33%.

A la caída en el empleo se suma una inflación anual que, aunque inferior a la reportada en 2024, sigue siendo alta -por encima de la meta de inflación del Banco-, con un 5.20% y un 4.57% para el caso nacional y de Cartagena respectivamente, siendo lo más costoso en Cartagena la educación (12.09%).

Hasta poco antes de que terminara el 2024, las perspectivas de crecimiento a nivel mundial para 2025 se mostraban así: Según el Fondo Monetario Internacional FMI, la economía mundial podría crecer en 2025 en un 3.2%; las economías emergentes, por su parte, lo harán en un 4.2%, mientras que las economías más avanzadas en un 1.8%. América latina y el Caribe, por su parte, tendrá una tasa de crecimiento de 2.5%, similar a la proyectada para Colombia (el Banco de la República proyectó 2,9%). En cuanto a la inflación, el FMI prevé en 2025 una inflación del 2% para las economías avanzadas, mientras que para América Latina y el Caribe, el pronóstico se ubica en 6.9%. Para Colombia, la proyección de crecimiento de los precios es de 3.5% (muy cerca de la meta del Bando de la República 3%). No obstante, luego de la guerra comercial desatada por Estados Unidos el 1 de febrero de 2024, al imponer aranceles a Canadá, México y China, y estos a su vez respondiendo con la misma moneda, los pronósticos de crecimiento mundial deberán ser revisados a la baja. Puede que México experimente una recesión y Canadá una desaceleración, asimismo, al interior Estados Unidos la inflación aumentará por los efectos de los aranceles a los bienes importados. En medio de esta situación, Colombia puede ver una oportunidad, al disponerse a aumentar sus exportaciones a Estados Unidos en los productos que ofrece México, Canadá y China, sin embargo, los efectos colaterales de un menor crecimiento mundial y de menores remesas provenientes de colombianos indocumentados en el país del norte no se harán esperar, a lo que se suma una posible ineficiencia en el gasto del gobierno, debido a la poca cohesión al interior del mismo, que podría verse reflejado en menor crecimiento.¹

1

Banco de la República. (2025). *Informe de la Junta Directiva al congreso de la república*. Bogotá DC: Banco de la República. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-junta-directiva-congreso/febrero-2025>

Corpoturismo, Cartagena de Indias. (2024). *Cartagena de Indicas: Indicadores de turismo. Noviembre de 2024*. Cartagena.

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE. (2024). *Bletín técnico: Producto Interno Bruto (PIB) III trimestre 2024 preliminar*. Bogotá D.C: DANE.

Fondo Monetario Internacional FMI. (2024). *Perspectivas de la economía maundial: Giro en las políticas, amenazas en aumento*. Washington, DC: FMI. Obtenido de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2024/10/22/world-economic-outlook-october-2024>

2. CONTEXTO Y MARCO ESTRATEGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA

2.1 PROPÓSITO

Impulsamos sueños empresariales, para una región Caribe más inclusiva, próspera y sostenible.

2.2 VISIÓN

Ser dinamizadores del crecimiento y desarrollo del tejido empresarial de la región, impulsando su transformación sostenible.

2.3 PROPUESTA DE VALOR

Conectamos el tejido empresarial de la región, para su crecimiento continuo a través de alianzas, servicios integrados e innovadores y un equipo multidisciplinario altamente especializado.

2.4 ORIENTADORES ESTRATEGICOS

Innovación y sostenibilidad	Somos agentes de gestión del conocimiento e innovación, que integra información y presta servicios de alto valor agregado, garantes del equilibrio entre lo económico, social y ambiental.
Alianzas estratégicas	Somos aliados de nuestros grupos de interés e impactamos de manera conjunta el desarrollo económico y social de nuestra región.
Servicios integrados	Contamos con un modelo de servicio integrado que permite comprender las necesidades de los usuarios y ofrecer una oferta de servicios a la medida.

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Perspectiva Financiera

Objetivo estratégico	Descripción
F1. Garantizar la sostenibilidad y autonomía financiera de la CCC.	Mejorar y optimizar la operación de la Cámara enfocada a propiciar el crecimiento económico soportada en los servicios al empresario de la jurisdicción.
F2. Crear nuevas unidades de negocio orientados a la generación de valor.	Impulsar la creación y consolidación de nuevas unidades de negocio de la Cámara, orientadas a la diversificación del portafolio de servicios, la sostenibilidad financiera y la generación de valor.

Perspectiva Cliente

Objetivo estratégico	Descripción
C.1. Desarrollar un modelo integral de movilidad empresarial para el fortalecimiento del territorio.	Implementar metodologías que permitan identificar aspectos a fortalecer dentro del tejido empresarial que faciliten su desarrollo, crecimiento sostenible y dinamización en la economía del territorio.

C.2. Implementar programas de sostenibilidad con gobernanzas efectivas para el desarrollo regional	Impulsar el desarrollo sostenible de la región a través de la implementación de programas que equilibren el crecimiento económico, la inclusión social y la conservación ambiental con mecanismos de gobernanza que permitan la participación del sector empresarial y otras entidades territoriales.
C.3. Implementar modelo integrado de experiencia en el servicio	Implementar la ruta de interacción entre el usuario y el portafolio de servicios, a través de estrategias que logren experiencia personalizada de satisfacción y una relación de valor con la marca.

Perspectiva procesos internos

Objetivo estratégico	Descripción
P.1. Catalizar la innovación con propósito y la transformación digital, incorporando aspectos transversales de seguridad e inteligencia	Adoptar la innovación y la transformación digital a través de ejes transversales que permitan tener procesos innovadores, digitalizados basados en inteligencia y seguridad para la gestión organizacional.
P.2. Fortalecer procesos de registro de datos para la comunicación efectiva con nuestros grupos de interés.	Fortalecer la captura, gestión y uso de la información con datos que permitan mejorar la comunicación y una interacción más eficiente y personalizada con usuarios, aliados estratégicos y la comunidad en general.
P.3. Fortalecer el gobierno corporativo que permita el crecimiento y sostenibilidad de la CCC.	Consolidar un modelo de gobierno corporativo a través de una gestión estructurada, con roles y responsabilidades definidas para la toma de decisiones basada en buenas prácticas de gobernanza que mejoren y fortalezcan la eficiencia organizacional.
P.4. Optimizar la planeación y gestión de procesos bajo un modelo integrado	Fortalecer la implementación de modelos de gestión integrados que permitan una planificación estratégica más efectiva y una ejecución de procesos alineada con los objetivos estratégicos y mejora continua en el desempeño organizacional.

Perspectiva aprendizaje

Objetivo estratégico	Descripción
A.1. Implementar modelo de generación, gestión y transferencia de conocimiento.	Estructurar un modelo institucional para la producción, sistematización, difusión y transferencia de conocimiento que faciliten el aprendizaje colaborativo, el desarrollo de capacidades dentro de la entidad asegurando que la información clave se transforme en herramientas estratégicas organizacionales.
A.2. Fomentar un trabajo en equipo y una cultura organizacional con alta motivación	Impulsar un ambiente organizacional basado en la colaboración, el bienestar y el desarrollo integral de los colaboradores de la entidad que fomenten la cohesión, la comunicación efectiva y el liderazgo participativo, alineado con los valores y objetivos institucionales.
A.3. Potenciar el desarrollo del talento humano, cultivando competencias clave y trazando planes de carrera.	Fortalecer el talento humano mediante el desarrollo de competencias clave para el crecimiento profesional, a través de la formación integral y gestión del talento que permitan enfrentar los desafíos del entorno y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

3. 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, Arroyohondo, 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

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
INMOBILIARIA I.B.R. RODRÍGUEZ Y ASOCIADOS S.A.S. MAYRA CECILIA RODRÍGUEZ OSORIO	SURVEY & ADVISORY SERVICES S.A.S. FRANCISCO JAVIER HOYOS PARDO
ANAVA LOGISTICS S.A.S. NICOLA SANDOVAL MINERVINI	JUANAUTOS EL CERRO S.A.S ROBERTO CARLOS GEDEÓN JUAN
RAMÍREZ ISAZA S.A.S. CARMEN EMILIA ISAZA SUÁREZ	ENIO JOSÉ VILLAROEL GUZMÁN
SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA S.A. – SACSA RAMÓN IGNACIO PEREIRA VISBAL	CARTAGENERA DE INGENIERÍAS S.A.S. – CARINSA SANTIAGO LUIS RIZO DELGADO
GRUPO EMPRESARIAL UNIVERSAL S.A.S. NIDIA MARÍA PITALÚA MARTÍNEZ	BUZCA SOLUCIONES DE INGENIERÍA S.A. JHON JAIRO PORTO VIÑAS
PERSONA NATURAL DIEGO ALONSO MARTÍNEZ OCAMPO	SOCIEDAD DISTRIBUCIONES ANGARITA S.A.S. - SODISAN S.A.S CÉSAR ALFONSO ANGARITA SALGAR
REPRESENTANTES GOBIERNO NACIONAL	
GERMÁN NÉSTOR VIANA GUERRERO	VACANTE
JULIO CÉSAR PATERNINA FERNÁNDEZ	VACANTE
NILSON DE JESÚS CASTRO POLO	VACANTE

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 2024, 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 preparación adecuada para las reuniones, en consecuencia, realizaron participaciones activas, objetivas y constructivas en las reuniones de Junta Directiva, a través de las cuales se promovió significativamente la protección

de los intereses de la Cámara, el uso eficiente de los recursos y la ética en las distintas actuaciones. En general, los miembros de la Junta respetan el deber de confidencialidad de los asuntos tratados en el ejercicio de sus funciones. Así mismo, los directivos consideran que los comités que existen son los necesarios y que se realiza una buena planeación estratégica, identificando oportunidades para obtener más recursos y mejorar la comunicación con los empresarios, especialmente con las MIPYMES.

4. 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 2024	RESULTADOS 2024
FINANCIERA	F1. Garantizar la sostenibilidad y autonomía financiera de la CCC	Recursos gestionados	\$ 4.725.000.000	\$ 10.015.186.000
	F2. Crear nuevas unidades de negocio orientados a la generación de valor	Numero de nuevas unidades de negocio en funcionamiento	1	3
CLIENTE	C.1. Desarrollar un modelo integral de movilidad empresarial para el fortalecimiento en el territorio	Numero de comerciantes activos	37.942	38.360
		Emprendimientos y MiPymes impactados en programas de economía popular	1585	3.286
		Empresas y emprendedores con cierre de brecha	578	919
	C2. Implementar programas de impacto sostenible con gobernanzas efectivas para el desarrollo regional	Proyectos regionales formulados	2	3
		Cumplimiento plan de sostenibilidad territorial	100%	100%
	C.3. Implementar modelo integrado de experiencia en el servicio	Satisfacción integral de servicios	85%	99%
		Cumplimiento plan de gestión comercial	100%	76%
Afiliados totales		1000	1000	
PROCESO	P1.P.1. Catalizar la innovación con propósito y la transformación digital, incorporando aspectos transversales de seguridad e inteligencia	Cumplimiento programa de desarrollo y gestión de la innovación y digitalización	100%	100%
APRENDIZAJE	A.2.implementar modelos de generación, gestión y transferencia de conocimiento	Cumplimiento programa de gestión y transferencia de conocimiento	100%	100%

5. RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

5.1 PERSPECTIVA FINANCIERA

Describe los resultados tangibles de la estrategia en términos financieros e indicadores tales como la gestión de recursos financieros, rentabilidad de la inversión, crecimiento de los ingresos, entre otros, midiendo así la creación de valor para la entidad.

5.1.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD Y AUTONOMÍA FINANCIERA DE LA CCC

Este objetivo busca mejorar y optimizar la operación de la Cámara enfocada a propiciar el crecimiento económico soportada en los servicios al empresario de la jurisdicción, el cual se desarrolló con el siguiente programa durante el 2024:

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
ALIANZAS ESTRATEGICAS PARA LA COMPETITIVIDAD	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: ALIANZAS ESTRATEGICAS PARA LA COMPETITIVIDAD

Este programa tiene como objetivo gestionar de manera estratégica y eficiente los recursos financieros necesarios para apalancar el desarrollo, sostenibilidad y ampliación del impacto de los diferentes programas y proyectos estratégicos de la CCC. Esta gestión se realiza mediante la identificación, establecimiento y fortalecimiento de alianzas y colaboraciones con actores clave del sector público, privado, organismos de cooperación nacional e internacional, así como otras fuentes de financiamiento. El objetivo es garantizar la disponibilidad de recursos que permitan la ejecución efectiva de iniciativas alineadas con la misión institucional, promoviendo el desarrollo económico, social y empresarial de la región, para ello se implementaron las siguientes iniciativas :

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Alianzas Estratégicas y de competitividad	100%

INICIATIVA: ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y DE COMPETITIVIDAD

Principales logros:

- \$10.015.251.203 en recursos gestionados a través de proyectos de Cooperación.
- 31 Alianzas firmadas para fortalecer el ecosistema competitivo de Cartagena y Bolívar.
- Más de 1200 Empresarios están siendo atendidos gracias a los proyectos de cooperación,
- 17 Proyectos en ejecución.
- 8 proyectos finalizados a tiempo.
- 09 proyectos iniciaron en la anualidad.

A lo largo del año, se formalizaron nueve convenios que marcaron el inicio de nuevos proyectos y fortalecieron la gestión de recursos.

A continuación, se presentan los proyectos involucrados:

- 1.Ruta de Monitoreo Clúster PQP - Colombia Productiva
- 2.Cadena de Valor Sector Astillero - Colombia Productiva

3. Eco Pymes Turísticas - SEQUA (All Invest)

4. Actualización del Plan Regional De Competitividad de Cartagena y Bolívar del cual se derivaron dos convenios, uno la Alcaldía de Cartagena de Indias y la Gobernación de Bolívar.

5. Conecta Cartagena - Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones

6. Oportunidades Sin Fronteras - Chemonics International y Fundación Promigas

7. Minicadenas 4.0 - INNpulsa Colombia

8. Interactivo - Colombia Proactiva

9. Generación E - ACDI VOCA y Fundación Promigas

Se desarrollaron alianzas estratégicas que permitieron anuar esfuerzos y lograr proyectos de cooperación con distintos actores, entre ellos los siguientes:

- Cámaras de Comercio del país, tales como: Valledupar, Santa Marta, Barranquilla, Manizales, La Guajira.
- Sector Privado: Yara Colombia, Ajoever Darnel, Fundación Promigas, entre otros.
- Aliados Internacionales: Chemonic Internacional, SEQUA (All Invest), ACDI/VOCA, Cámara Colombo Holandesa.
- Sector Académico: Universidad de Cartagena, Universidad Tecnológica de Bolívar, Corporación Universitaria del Caribe - CECAR-, Conviventia
- Entidades Gremiales: Invest In Cartagena, Consejo Gremial de Bolívar.
- Entidades del Gobierno y Territoriales: Colombia Productiva, Innpulsa Colombia, MinTic, Distrito Turístico y Cultural Cartagena de Indias, la Gobernación de Bolívar y el Departamento de Prosperidad Social.

Destacamos actividades con potenciales cooperantes y distintos sectores:

Primer Encuentro Cuerpo Consular: Con la asistencia de 14 Embajadas, se presentaron los programas estratégicos de la CCC, las oportunidades y articulación con los mercados de los países asistentes y la identificación de sectores económicos que puedan ser pertinentes para la conexión con empresarios locales.

Mesa de Cooperación y alianzas para el Desarrollo del Distrito de Cartagena -MECAD: Espacio de articulación junto con la oficina de gestión y cooperación de la Alcaldía de Cartagena para apalancar proyectos de cooperación y/o Responsabilidad Social Empresarial, iniciativas inclusivas y sostenibles que fortalezcan el desarrollo social y comunitario de la ciudad.

Articulación con Universidades: Para el presente año, se iniciaron articulaciones con distintas universidades de la ciudad, tales como la Universidad del Sinú, que aportó sus instalaciones para el desarrollo de la Ruta de Internacionalización, así como el apoyo de los estudiantes de su pregrado en Comercio Exterior, quienes actuaron como guías en los procesos de asistencia técnica para los empresarios participantes de la Ruta.

Firma protocolaria de Memorando de entendimiento y el Departamento de Prosperidad Social: Alianza que contribuye al impulso de programas que fortalezcan la inclusión productiva y económica, con un enfoque en las comunidades más vulnerables.

5.1.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: CREAR NUEVAS UNIDADES DE NEGOCIO ORIENTADOS A LA GENERACIÓN DE VALOR.

Impulsar la creación y consolidación de nuevas unidades de negocio de la Cámara, orientadas a la diversificación del portafolio de servicios, la sostenibilidad financiera y la generación de valor, el cual se desarrolló con los siguientes programas durante el 2024:

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
NUEVAS UNIDADES DE NEGOCIOS	100%
PLAN COMERCIAL	76%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: NUEVAS UNIDADES DE NEGOCIOS

Diseñar, estructurar y poner en marcha unidades de negocio innovadoras, sostenibles y alineadas con la misión institucional, que permitan a la CCC diversificar sus fuentes de ingresos y fortalecer su autonomía financiera. Este proceso comprende la identificación de nuevas oportunidades de mercado, el desarrollo de productos y servicios de alto valor para los diferentes grupos de interés, y la implementación de modelos de negocio eficientes. Asimismo, estas unidades deben contribuir al posicionamiento estratégico de la CCC, generando un impacto positivo en el entorno empresarial y social, y garantizando la estabilidad y proyección a largo plazo de la organización. En este sentido, durante el periodo se logró avanzar con la puesta en marcha de la unidad de negocio de eventos, así como la radicación ante la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena el proyecto para el otorgamiento del ITDH de la Academia de Negocios y Formación Empresarial (ANFE).

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Unidad de negocio de evento	100%
Academia de Negocios y Formación Empresarial (ANFE).	100%

INICIATIVA: UNIDAD DE NEGOCIO DE EVENTO

Principales logros:

- Creación e implementación en 2024 como una nueva unidad estratégica para diversificar los ingresos de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Diversificación del portafolio de servicios a través de eventos empresariales, académicos, ferias comerciales, ruedas de negocios, misiones empresariales y convenciones.
- Generación de espacios de relacionamiento empresarial para fortalecer la conexión entre empresarios locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Fomento de alianzas estratégicas y patrocinadores, ampliando la red de cooperación institucional y empresarial.

En el año 2024, la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) implementó una nueva área estratégica conocida como la Unidad de Eventos, concebida como una apuesta innovadora para fortalecer los servicios institucionales y avanzar en los procesos de diversificación de ingresos. Esta unidad nace como una respuesta directa a la necesidad de ampliar las fuentes de sostenibilidad financiera de la Cámara, más allá de los servicios tradicionales de registro y formalización, y con el objetivo de dinamizar el ecosistema empresarial mediante espacios de alto valor agregado que favorezcan el relacionamiento, la capacitación y las oportunidades de negocio. La Unidad de Eventos busca convertirse en una plataforma especializada para la organización de encuentros empresariales, académicos y comerciales, diseñados a la medida de las necesidades del sector productivo local, nacional e internacional.

Portafolio de Servicios de la Unidad de Eventos

El portafolio de la Unidad de Eventos está conformado por una amplia gama de servicios que abarcan diferentes tipos de encuentros, ajustados a las necesidades de cada sector y a las tendencias del mercado. Entre los principales servicios que ofrece se encuentran:

1. Eventos empresariales: Reuniones, foros y congresos enfocados en compartir conocimiento, debatir sobre temas de actualidad empresarial y fortalecer redes de contacto entre empresas y sectores.

2. Eventos académicos: Espacios de formación y actualización, que incluyen seminarios, talleres, conferencias y paneles dirigidos a empresarios, profesionales y estudiantes interesados en tendencias de negocios, innovación y desarrollo empresarial.
3. Convenciones nacionales e internacionales: Organización integral de convenciones que permiten a las empresas explorar nuevos mercados, acceder a información estratégica y relacionarse con actores de otras regiones y países.
4. Misiones empresariales (nacionales e internacionales): Coordinación de viajes de negocios con el objetivo de abrir nuevos mercados, establecer alianzas estratégicas, conocer experiencias exitosas y participar en ferias internacionales.
5. Ruedas de negocios: Espacios diseñados para facilitar encuentros comerciales entre empresarios compradores y vendedores, promoviendo acuerdos y alianzas estratégicas a corto, mediano y largo plazo.
6. Ferias y muestras comerciales: Eventos orientados a la promoción de productos y servicios, donde los empresarios pueden exhibir sus ofertas, establecer contactos y cerrar negocios en un espacio diseñado para la exposición y comercialización directa.

La Unidad de Eventos en su primer año logró un ingreso final de \$280.912.818, alcanzando un 63% de la meta establecida de \$450.000.000. Participaron más de 1.500 empresarios en los eventos organizados, con una tasa de satisfacción del 95%. Entre los eventos más relevantes se encontraron "Bolívar compra Bolívar", con más de 1.200 asistentes entre presencial y streaming, y "Innova Latam", con 20 conferencistas y 116 asistentes VIP.

Se exploraron nuevas líneas de servicio, incluyendo eventos de networking, ferias empresariales y conferencias temáticas, con el objetivo de seguir fomentando el intercambio comercial y la innovación en el sector.

Para mejorar la rentabilidad y el impacto de los eventos, se fortaleció la estrategia de captación de patrocinadores y alianzas estratégicas con entidades del sector público y privado, se diversificó la oferta de eventos, incorporando experiencias de formación y actualización en tendencias del mercado, también se optimizó la logística mediante el uso de plataformas tecnológicas que mejoraron la gestión de inscripciones, interacciones en tiempo real y análisis de resultados.

Se establecieron métricas de evaluación para cada evento, con el fin de analizar el retorno sobre la inversión y mejorar la planificación futura. Además, se desarrollaron estrategias para aumentar la participación internacional en los eventos, facilitando el acceso de empresarios extranjeros y promoviendo la colaboración global.

Se implementó un plan de digitalización de eventos, lo que permitió ampliar la cobertura y accesibilidad de las actividades. Se incorporaron transmisiones en vivo, eventos híbridos y plataformas interactivas, garantizando una mayor inclusión y participación de empresarios a nivel nacional e internacional.

INICIATIVA: ACADEMIA DE NEGOCIOS Y FORMACIÓN EMPRESARIAL (ANFE).

Principales logros:

- Se logró adelantar y estructurar todo el proceso necesario para solicitar la autorización oficial como Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH) ante la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena.
- Se formuló y estructuró el PEI, documento fundamental que define la misión, visión, objetivos, enfoque pedagógico y oferta académica de la institución. Esto representa un avance importante en la definición del modelo educativo de ANFE.
- Se desarrolló el primer programa académico formal (Auxiliar Administrativo), lo que refleja un paso clave para la futura implementación de la oferta educativa, dirigida a formar personas con competencias laborales específicas.

Durante el año 2024, la Cámara de Comercio de Cartagena, a través de la Academia de Negocios y Formación Empresarial ANFE, llevó a cabo la gestión para la solicitud de autorización oficial de licencia de funcionamiento como Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Esta iniciativa se desarrolló con el propósito de cumplir con las disposiciones legales y regulatorias vigentes en materia educativa, asegurando que nuestra institución pueda ofrecer formación de calidad a la comunidad cartagenera.

La solicitud de autorización de funcionamiento de la Academia de Negocios y Formación Empresarial ANFE tiene como propósito formalizar las actividades académicas y administrativas de la institución, garantizando el cumplimiento de los estándares exigidos por la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena. Nuestra institución tiene como misión principal contribuir al desarrollo integral de la comunidad mediante la formación técnica y humana de emprendedores, empresarios, jóvenes y adultos, con programas diseñados para brindar conocimientos especializados en áreas clave para el desarrollo económico y social de la región. Así mismo, promovemos el fortalecimiento de competencias que faciliten la inserción laboral y el desarrollo personal de nuestros estudiantes.

Con este proceso, reafirmamos nuestro interés por brindar oportunidades de formación técnica y humana, dirigidas a fortalecer las capacidades de los ciudadanos, generar nuevas oportunidades de empleo y emprendimiento, y contribuir al progreso de la región a través de una oferta educativa de alta calidad.

Datos de generales de la ITDH: La Academia de Negocios y Formación Empresarial-ANFE, como institución para el trabajo y desarrollo humano, se ajusta a los lineamientos de la Constitución Nacional, la Ley 30 de 1992 y sus Decretos reglamentarios, el Decreto 4904 de 2009, así como el Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expidió el Decreto Único reglamentarios del sector de la educación.

La Academia de Negocios y Formación Empresarial-ANFE, se dedicará al impulso de la formación trabajo y desarrollo humano en Cartagena bajo el modelo de unidad de negocio de la Cámara de Comercio de Cartagena, desde donde promoveremos el crecimiento integral de individuos y empresas, mediante programas innovadores y servicios especializados. Nuestro objetivo es contribuir al fortalecimiento del capital humano de la región, fomentando la empleabilidad, la capacitación continua y la generación de oportunidades para todos.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: PLAN COMERCIAL

Consolidar un equipo comercial estratégico y altamente capacitado, orientado a potenciar y posicionar el portafolio de servicios de las unidades de negocio privadas de la CCC, con un enfoque integral en la generación de valor agregado y propuestas diferenciadoras.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Afiliados Preferenciales	100%
Desarrollo de Negocios	66%

INICIATIVA: AFILIADOS PREFERENCIALES

Principales logros:

- Se logró consolidar una comunidad de 1.000 afiliados, con 341 nuevos afiliados incorporados, fortaleciendo la presencia y representatividad empresarial de la CCC.
- Se alcanzó un 102% de la meta de ingresos anuales, totalizando \$337.481.875, superando la proyección inicial.
- Promoción activa del programa "Cámara Preferencial" mediante participación en eventos clave del sector, alianzas con gremios y diseño de beneficios exclusivos.
- Creación de programas exclusivos como descuentos, acceso preferencial a formación y asesorías estratégicas.

En el año 2024, la organización logró un cumplimiento del 102% en la meta de ingresos anuales, alcanzando un total de \$337.481.875. Además, se alcanzó la cifra de 1000 afiliados de los cuales se incorporaron 341 nuevos afiliados, fortaleciendo la comunidad empresarial y consolidando la presencia en el sector. Este crecimiento refleja la confianza en los servicios y el compromiso con el desarrollo empresarial sostenible.

Para potenciar la afiliación, se implementaron estrategias de promoción del programa "Cámara Preferencial", participando activamente en eventos y actividades del sector, se realizaron acercamientos con gremios y se gestionaron beneficios exclusivos para los empresarios afiliados, así mismo, se llevaron a cabo campañas de comunicación y marketing digital para ampliar el alcance y mejorar la visibilidad del programa.

Se implementaron mecanismos de seguimiento para conocer las necesidades de los afiliados y ofrecer servicios a la medida, se realizaron encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción y detectar áreas de mejora, también se fortaleció la fidelización a través de incentivos, asesorías especializadas y acceso a herramientas digitales que faciliten la competitividad de los empresarios. Además, se optimizó la segmentación de afiliados para proporcionarles ofertas personalizadas, asegurando una atención más efectiva y un mayor retorno sobre la inversión en servicios de afiliación.

Se desarrollaron programas de beneficios exclusivos, diseñados para mejorar la experiencia de los afiliados, tales como descuentos en eventos, acceso preferencial a capacitaciones y asesoramiento estratégico para el crecimiento empresarial. Asimismo, se impulsó la automatización de procesos administrativos, facilitando la gestión de membresías y mejorando la comunicación con los afiliados.

INICIATIVA: DESARROLLO DE NEGOCIOS

Principales logros:

- Se brindó formación a más de 400 empresarios y se ofreció acompañamiento especializado a más de 100, alcanzando un 93% de satisfacción en los servicios prestados.
- Ingreso final de \$776.622.721, correspondiente al 66% de la meta trazada (\$1.178.528.370).
- Actualización y diversificación de la oferta mediante paquetes de formación personalizados, incluyendo temas clave como estrategia, innovación, transformación digital y financiamiento.
- Implementación de programas de asesoría personalizada, atendiendo las necesidades específicas de los empresarios.

La Unidad de Desarrollo de Negocios alcanzó un 66% de su meta de ingresos, con un ingreso final de \$776.622.721 sobre una meta de \$1.178.528.370. Se brindó formación a más de 400 empresarios y se ofreció acompañamiento a más de 100, con un alto nivel de satisfacción del 93%. Entre las iniciativas más destacadas se encuentran la renovación del portafolio de servicios, el fortalecimiento de alianzas estratégicas y la implementación de programas de asesoría personalizada.

Además, se promovió la digitalización y automatización de procesos para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad de las empresas afiliadas, se diseñaron paquetes de formación personalizados que incluyeron módulos de estrategia empresarial, innovación, transformación digital y financiamiento.

Se realizaron mesas de trabajo y encuentros empresariales para detectar necesidades específicas y brindar soluciones a medida, se promovieron espacios de mentoría, en los cuales empresarios experimentados compartieron su conocimiento con nuevos emprendedores, generando un ecosistema de crecimiento colaborativo.

También se desarrollaron herramientas para la medición del impacto de los programas implementados, permitiendo una mejora continua y la adaptación de los servicios a las necesidades cambiantes del sector empresarial, se generaron reportes analíticos detallados sobre el desempeño de los programas de formación, lo que permitió optimizar la asignación de recursos y maximizar la efectividad de las capacitaciones.

Se ampliaron las alianzas estratégicas con instituciones educativas, entidades gubernamentales y organizaciones internacionales, con el fin de diversificar la oferta de servicios y acceder a nuevas oportunidades de financiamiento para los empresarios afiliados.

5.2 PERSPECTIVA CLIENTE

La Cámara de Comercio de Cartagena orienta sus esfuerzos hacia la creación de un entorno empresarial sólido, sostenible y centrado en las necesidades de los empresarios y ciudadanos de la región. Desde esta perspectiva, la Cámara busca posicionarse como un aliado estratégico del desarrollo regional, enfocándose en tres grandes pilares:

5.2.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: DESARROLLAR UN MODELO INTEGRAL DE MOVILIDAD EMPRESARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL TERRITORIO

Implementar metodologías que permitan identificar aspectos a fortalecer dentro del tejido empresarial que faciliten su desarrollo, crecimiento sostenible y dinamización en la economía del territorio, el cual se desarrolló con el siguiente programa durante el 2024:

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
HACIA LA FORMALIZACION	100%
FORTALECIMIENTO A LA ECONOMIA POPULAR	100%
HACIA LA REINDUSTRIALIZACION	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: HACIA LA FORMALIZACION

Programa Hacia la Formalización fue diseñado para brindar acompañamiento integral a los pequeños negocios y emprendedores de nuestra jurisdicción, con el objetivo de facilitar y promover su proceso de formalización empresarial. Este programa busca orientar, capacitar y asesorar a los comerciantes y emprendedores en temas clave como registro legal, cumplimiento de normativas, gestión administrativa, acceso a beneficios y fortalecimiento empresarial, contribuyendo así al desarrollo económico local, la generación de empleo formal y la mejora en la calidad de vida de los empresarios y sus comunidades, para ello se implementaron las siguientes iniciativas :

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Formalización	100%
Simplificación y automatización de tramites	66%

INICIATIVA: FORMALIZACIÓN

Principales logros:

- 100% de implementación del Plan Estratégico de Renovación y Formalización 2024 y su campaña asociada.
- Aumento en la matrícula de comerciantes con un total de nuevos comerciantes matriculados: 8.589.
- Incremento en la renovación de registros, logrando un 102 % de la meta de renovación.
- Impacto directo en el crecimiento de comerciantes activos en la CCC.

Para el año 2024, retomamos la aplicación de estrategias ganadoras, como son los recorridos por el territorio de nuestra jurisdicción incluyendo barrios de Cartagena de Indias, lo cual se estableció teniendo en cuenta la data entregada por el área de Investigaciones Económicas, especialmente en el caso de los barrios estratégicos de la ciudad con mayor potencial de comerciantes por formalizar y renovar su matrícula mercantil. Con relación a los municipios, el objetivo claro era hacer presencia en todos con la oferta integrada de servicios en el marco de poder brindar una buena experiencia a nuestros usuarios.

Se destacan las siguientes actividades:

- Presencia en el territorio con servicios registrales, promocionando la formalización empresarial y los beneficios por estar matriculado y/o renovados en sinergia con las otras áreas de la Cámara de Comercio de Cartagena y entidades aliadas para impulsar y fortalecer el tejido empresarial.
- Promoción “one to one” mediante la gestión de un contact center con el cual logramos llegar al universo registral y difundir la importancia de la renovación, la formalización y sus beneficios.
- Acompañamiento de nuestros empresarios en capacitaciones, ejecución de programas y eventos en general de la Cámara como espacios de relacionamiento y sensibilización en los beneficios de la formalización, articulándonos los equipos de trabajo para llevar apuestas consolidadas e integradas.
- Promoción de nuestras sedes físicas y seccionales en las jornadas de atención en los horarios habituales. Así como también de los espacios virtuales, canales de atención y de la VUE como herramientas de formalización para los empresarios. Así como también participación en espacios de sensibilización empresarial.
- Acompañamiento a programas de aliados como La Gobernación de Bolívar, para reforzar nuestro recorrido por el territorio, pues además de promocionar el servicio de formalización empresarial y sus beneficios, fuimos también abriendo puertas a los empresarios con ofertas complementarias y así generar mayor valor para el crecimiento de su negocio.
- Puesta en producción de la Ventanilla Única Empresarial VUE en el municipio de Turbaco, como una apuesta por la competitividad de la región, impulsando la formalidad empresarial y el cumplimiento oportuno de los impuestos de Industria y Comercio por parte de los contribuyentes, así como también se promueve el buen uso del suelo por parte de los comerciantes.

Por otra parte, en paralelo, frente a la consecución de la meta de comerciantes activos, se viene trabajando en un plan de trabajo con el objetivo de implementar mejoras en la experiencia y oferta de los servicios. Es así como desde esta iniciativa obtuvimos 3 grandes logros:

1. Contamos con un grupo de orientadores de los servicios registrales virtuales para el acompañamiento de los empresarios para dar claridad sobre estos y su automatización, con el objetivo de agilizar estos trámites solicitados por el usuario y también procesos internos. Esto nos permite contar con un equipo capacitado para ofrecer la variedad de servicios empresariales y registrales de la CCC
2. Se ejecutó una actividad de integración de los servicios públicos ofrecidos por la CCC como son: Servicios registrales y empresariales para una oferta articulada a los empresarios para su fortalecimiento y sostenibilidad en el tiempo, para esto se vienen

realizando entrenamientos con el equipo, a través de capacitaciones que impactan en la experiencia del cliente. Así mismo avanzamos en el desarrollo de una consultoría para el diseño de una ruta integrada de servicios.

3. Actualización de instructivos y guías que contienen información de los trámites registrales para consulta del empresario, para uso en la página web, atención presencial y virtual. Así como también en la implementación de herramientas para dar mayor agilidad a la orientación de los empresarios y usuarios.

4. Capacitación al personal del front office en habilidades blandas como por ejemplo fue en la temática de programación neurolingüística para otorgar a los participantes herramientas teórico-prácticas para expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara, respetuosa y convincente, incluso en situaciones de conflicto o alta tensión.

INICIATIVA: SIMPLIFICACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRAMITES

Principales logros:

- 3.956 comerciantes matriculados a través de la Ventanilla Única Empresarial - VUE
- 99.1% de satisfacción de los usuarios atendidos a través de los canales de asesoría presencial y virtual

En los procesos de asesoría que ofrece la Cámara de Comercio de Cartagena, en todos los canales de atención tanto presenciales como virtuales, se promociona la herramienta de la Ventanilla Única Empresarial (VUE), la cual permite la realización de la matrícula mercantil de los comerciantes de manera virtual, pero generando el valor agregado de vinculación de los matriculados a los demás sistemas y subsistemas de apertura de empresa, como son: la DIAN/RUT, ICA/Secretaría de Hacienda, Uso del suelo/Secretaría de Planeación.

El uso de esta herramienta impregna agilidad en la atención en el proceso de formalización empresarial, específicamente en la matrícula, impactando en la simplificación de los trámites para los ciudadanos logrando reducir tiempo, trámites y los costos de estos.

En aras de continuar promoviendo la actividad empresarial y su formalización, se logró poner en producción en el municipio de Turbaco la Ventanilla Única Empresarial-VUE, como bien se hizo mención en párrafos anteriores; como una apuesta a la competitividad de la región, impulsando la formalidad empresarial y el cumplimiento oportuno de los impuestos de industria y comercio por parte de los contribuyentes, así como también se promueve el buen uso del suelo por parte de los comerciantes de este municipio.

Los empresarios y usuarios de la VUE pueden encontrar toda una oferta de servicios relacionada con la apertura de empresas, especialmente la matrícula de personas naturales y jurídicas. Esta herramienta digital que además de promover la formalización empresarial en cortos pasos, también permite que el comerciante quede registrado en la Dian y mediante el RUT e inscrito en la Secretaría de Hacienda del respectivo municipio como contribuyente.

De cara a la transformación digital en el servicio, estas apuestas nos llevan a agilizar y optimizar los servicios en el marco de la mejora continua de la experiencia del cliente, por tanto se implementó y se ha venido fortaleciendo en 2024 el Contact Center, como instrumento de integralidad de canales, que amplía la cobertura de respuesta para los empresarios, pues cuenta con un chat bot que ofrece respuestas 24/7 a los empresarios, acompañado de otros canales como teléfono, whatsapp, correo electrónico y paso a agente, todos conectados entre sí, ofreciendo la información de los servicios registrales, resolución de inquietudes y el acompañamiento requerido para la radicación de los documentos. Estas herramientas son de absoluta disponibilidad para el empresario y para su difusión, constantemente se apoyan con acciones de promoción web o en línea, para darlas a conocer, con el fin primordial de su apropiación

por parte de los empresarios, para realizar trámites de manera ágil y segura, apoyando la simplificación de trámites y la facilidad para hacer empresa.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: FORTALECIMIENTO A LA ECONOMÍA POPULAR

El Programa de Fortalecimiento a la Economía Popular tiene como objetivo principal brindar apoyo integral a emprendedores, trabajadores independientes, cooperativas, asociaciones y microempresarios que forman parte del sector de la economía popular. A través de acciones concretas, busca acompañarlos en los procesos de identificación de necesidades, oportunidades y capacidades, así como en la provisión de asistencia técnica especializada, en el 2024 se implementaron las siguientes iniciativas:

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Impulso a las unidades económicas de EPC	100%
Ruta al fortalecimiento al territorio – ruta mujer emprendedora municipios	100%
Atención y acompañamiento a emprendedores	100%
Inclusión financiera y acceso al crédito	100%
Ruta de fortalecimiento al territorio – yo crezco territorio	100%
Ruta de apoyo al desarrollo de las microempresas	100%
Compras públicas	100%

INICIATIVA: IMPULSO A LAS UNIDADES ECONÓMICAS DE EPC

Principales logros:

- 338 Unidades productivas de baja escala (micronegocios o microempresas) atendidos con programas para el fortalecimiento de economía popular.
- 362 Unidades productivas de población vulnerable atendidas con programas para el fortalecimiento de la economía popular. (entendiendo por vulnerabilidad por ingresos, victimización, características demográficas, etc.)
- 100 Unidades productivas étnicas atendidas con programas para el fortalecimiento de la economía popular.
- 100 mujeres emprendedoras atendidas en la Ruta Mujer Emprendedora.
- \$1.139.000.000 en recursos para la capitalización de emprendedores en compañía de empresas cooperantes.

La Cámara de Comercio de Cartagena (CCC), a través de la iniciativa "Impulso a las Unidades Económicas de EPC", ha desarrollado una serie de proyectos orientados al fortalecimiento, crecimiento y sostenibilidad de los emprendimientos y microempresas de la ciudad y su área de influencia. Estos proyectos han generado impactos relevantes en términos de formalización, acceso a mercados, generación de empleo y capitalización.

Proyecto REACTIVATE INN: Con el propósito de fortalecer e intervenir a la población emprendedora de Cartagena, el proyecto REACTIVATE INN implementó procesos de formación, certificación, incorporación de innovación, tecnología y acompañamiento en formalización, contribuyendo de manera directa a la reactivación económica del tejido empresarial. Como resultado de este esfuerzo, 238 emprendedores fueron beneficiarios en su segunda fase, mientras que a lo largo de las dos fases del proyecto se han entregado \$514.400.000 millones de pesos en capitalización, permitiendo a los negocios apalancar su crecimiento. Además, se generaron 553 empleos, evidenciando el impacto positivo en la economía local. Dentro de los procesos de visibilización, 19 microempresarios participaron con stand propio en la feria Expocaribe, y 16 empresas fueron formadas para la certificación en normas ISO 9001 y 14001, fortaleciendo sus capacidades de gestión de calidad y medioambiental. Se destaca también un promedio de ventas alcanzado de \$38.514.332, así como la formalización de 51 microempresarios, promoviendo la legalidad y sostenibilidad empresarial.

Proyecto Alistate y Transfórmate para Crecer: El proyecto Alistate y Transfórmate para Crecer tuvo como propósito preparar a los emprendedores para fortalecer sus capacidades organizativas, comerciales, digitales y habilidades blandas, y facilitar su acceso a financiamiento a través del alistamiento financiero. En total, más de 560 personas se inscribieron, de las cuales 330 fueron impactadas

directamente. De este grupo, 200 emprendedores finalizaron exitosamente la intervención y se certificaron, destacándose la participación de 289 mujeres, lo que evidencia el fuerte componente de empoderamiento femenino que acompañó esta iniciativa. Como resultado concreto, se logró un incremento de \$77.717.449 millones de pesos en ingresos, reflejando la mejora en la gestión de los negocios desde el inicio hasta el final del proceso. Además, 33 emprendedores participaron en ferias comerciales, y 82 cuentan hoy con viabilidad para acceder a crédito, ampliando sus oportunidades de crecimiento. Cabe resaltar la organización de eventos financieros, comerciales y un espacio específico de relacionamiento comercial, promovidos por la CCC como parte de la estrategia de fortalecimiento integral.

Proyecto Oportunidades Sin Fronteras: Con el objetivo de fortalecer emprendimientos liderados por población migrante, retornada y comunidad de acogida en Cartagena y su área metropolitana, el proyecto Oportunidades Sin Fronteras ha logrado inscribir a más de 1.800 emprendedores, de los cuales 800 fueron caracterizados y 300 seleccionados para iniciar su ruta de intervención y fortalecimiento. Además, se generaron más de 15 alianzas estratégicas con empresas del sector público y privado, facilitando el acceso a nuevas oportunidades comerciales y redes de apoyo para los negocios intervenidos.

Proyecto Minicadenas Locales 4.0: El proyecto Minicadenas Locales 4.0 se enfocó en el cierre de brechas productivas y comerciales, así como en la generación de circuitos de comercialización y redes de proveeduría. Al finalizar, las unidades productivas participantes lograron ventas por \$681.449.793, y se generaron 432 nuevos empleos, contribuyendo a la dinamización de la economía local. Además, el 100% de las unidades productivas (UP) incrementaron sus ingresos hasta un 6%, y se entregaron \$543.512.646 millones de pesos en capital semilla no reembolsable, beneficiando a 68 unidades productivas, con un promedio de \$7.900.000 por negocio. A través de 12 eventos de relacionamiento comercial, se lograron ventas adicionales por \$22.181.000 millones de pesos, y se establecieron 108 alianzas productivas y acuerdos comerciales, fortaleciendo las cadenas de valor locales. El proyecto impactó a 500 personas víctimas del conflicto armado por desplazamiento forzado y articuló el trabajo con 5 Cámaras de Comercio aliadas en la región Caribe, abarcando 6 departamentos: Bolívar, Sucre, Cesar, La Guajira, Magdalena y Atlántico.

Proyecto Tejiendo Caminos Étnicos Empresariales: El proyecto Tejiendo Caminos Étnicos Empresariales buscó el fortalecimiento técnico, comercial y financiero de los emprendimientos de comunidades indígenas, palenqueras y afrocolombianas en Cartagena. Como resultado, los emprendimientos lograron ventas por \$94.125.760 millones de pesos, y un 80% de ellos aumentaron sus ingresos hasta en un 10%. Se entregaron \$75.000.000 millones de pesos en capital semilla no reembolsable, beneficiando a 60 unidades productivas con un promedio de \$1.250.000 por emprendimiento. Además, se crearon 6 espacios de relacionamiento comercial, incluyendo eventos como Expocaribe 2024 y ferias étnicas, generando ventas por \$1.700.000. En materia de inclusión financiera, se aprobaron \$9.000.000 en créditos gracias a la articulación con 10 entidades financieras. En total, 108 emprendimientos fueron asistidos, y 128 personas formadas en habilidades técnicas y blandas, mientras que 107 personas fueron capacitadas en igualdad de género y empoderamiento femenino, promoviendo así la inclusión y equidad.

Proyecto Ruta de Emprendimiento de Mujeres Cartagena: El proyecto Ruta de Emprendimiento de Mujeres Cartagena se diseñó para fomentar el empoderamiento económico y social de las mujeres, promoviendo su participación en el desarrollo empresarial con un enfoque de equidad de género. A través de esta iniciativa, más de 800 mujeres emprendedoras se inscribieron, y 200 participaron en el evento de lanzamiento. De ellas, 102 fueron seleccionadas para recibir acompañamiento personalizado, y se crearon más de 100 modelos de negocio. Además, se impartieron 52 horas de formación, y 26 emprendedoras participaron en la feria Expocaribe 2024, donde generaron ventas por más de \$8.000.000 millones de pesos en dos días de evento.

Feria comercial Expocaribe 2024: Como parte del proceso de visibilización y fortalecimiento comercial, la Feria Comercial Expocaribe 2024, organizada por la Cámara de Comercio de Cartagena, se consolidó como un espacio clave de encuentro para más de 160 emprendedores de sectores como artesanías, confecciones, gastronomía, belleza, moda y bisutería, entre otros. Realizada en la icónica Plaza de la Aduana, durante dos días (28 y 29 de agosto), la feria permitió generar ventas superiores a los \$50.000.000 millones de pesos. Participaron emprendedores de municipios como San Jacinto, Turbaco, Arjona y María la Baja, y se contó con la presencia institucional de la Secretaría de Hacienda y Cámara Preferencial, además de cobertura mediática y presencia en redes sociales. El evento facilitó además el fortalecimiento de alianzas y nuevas oportunidades de negocio, posicionándose como un espacio clave para el ecosistema emprendedor de la ciudad.

INICIATIVA: RUTA AL FORTALECIMIENTO AL TERRITORIO – RUTA MUJER EMPRENDEDORA MUNICIPIOS

Principales logros:

- 40 mujeres emprendedoras fueron atendidas en la Ruta Mujer Emprendedora, fortalecimiento de los emprendimientos liderados por mujeres, brindándoles herramientas y acompañamiento para su crecimiento y sostenibilidad.
- 60 mujeres beneficiadas con capital semilla para fortalecer y escalar sus emprendimientos.
- Participación en ferias comerciales, logrando ventas colectivas de aproximadamente \$18 millones de pesos (incluyendo Expocaribe y otros espacios).

Proyecto: Ruta de Emprendimiento de Mujeres San Jacinto, Bolívar: Como parte del compromiso institucional de llevar desarrollo económico con enfoque de género a los municipios del departamento de Bolívar, se implementó la Ruta de Emprendimiento de Mujeres San Jacinto, una estrategia integral que busca apoyar el empoderamiento económico y social de las mujeres, fomentando en ellas capacidades de liderazgo, gestión empresarial y promoviendo una cultura de equidad e inclusión. Este proyecto responde a la necesidad de transformar los contextos locales a través del fortalecimiento del emprendimiento femenino, reconociendo a las mujeres como actores clave en el desarrollo productivo y social de sus territorios.

A lo largo del proceso, más de 260 mujeres emprendedoras de San Jacinto se inscribieron para participar en la Ruta, lo que refleja el gran interés y necesidad de acceso a procesos de fortalecimiento empresarial por parte de las mujeres del municipio. El proyecto inició con un gran evento de lanzamiento al que asistieron más de 260 emprendedoras, consolidando así una red sólida de mujeres decididas a transformar sus realidades a través del emprendimiento. Posteriormente, se impactó de manera directa a 90 mujeres, quienes recibieron formación especializada y acompañamiento empresarial, logrando avances significativos en sus unidades productivas.

Los sectores económicos atendidos a través de la Ruta evidencian la riqueza cultural y productiva de San Jacinto, destacándose que un 90% de las participantes pertenecen al sector de las artesanías, particularmente en las líneas tradicionales de tejidos y bordados, que son patrimonio cultural del municipio. Asimismo, se atendieron emprendimientos del sector gastronómico (15%), relacionados con la cocina tradicional y alimentos autóctonos, y un 5% en otros sectores comerciales, ampliando así la diversificación de las iniciativas atendidas.

Como parte del proceso de fortalecimiento de la identidad empresarial, se entregaron 65 logos personalizados, lo que permite a las emprendedoras contar con una imagen de marca profesional, facilitando la promoción y comercialización de sus productos. Además, se impartieron 40 horas de formación, enfocadas en temáticas clave como modelos de negocio, marketing digital, finanzas básicas, empoderamiento y liderazgo femenino, fortaleciendo tanto las capacidades empresariales como las habilidades blandas necesarias para gestionar un negocio sostenible en el tiempo.

Un hito relevante de este proyecto fue la selección de más de 60 mujeres para recibir capital semilla, una gestión que se articuló directamente con la Alcaldía de San Jacinto, reafirmando el compromiso de las autoridades locales con el desarrollo económico de las mujeres. Este capital semilla representa una oportunidad concreta para que las emprendedoras puedan fortalecer y escalar sus unidades productivas, generando ingresos sostenibles para ellas y sus familias.

El acceso a mercados y el relacionamiento comercial fueron otros de los grandes logros del proyecto. Gracias a la articulación con la Universidad de los Andes, se organizó un evento de exhibición y venta, donde las emprendedoras lograron realizar ventas aproximadas de \$3.000.000 millones de pesos, representando un avance significativo para la visibilización de sus productos en escenarios fuera del municipio. Asimismo, 18 mujeres emprendedoras participaron en la Feria Expocaribe 2024 en Cartagena, uno de los eventos comerciales

más importantes de la región Caribe, logrando ventas por un valor aproximado de \$15.000.000 millones de pesos, y ampliando sus redes de contacto y potenciales alianzas comerciales.

Este proyecto no solo ha permitido mejorar las capacidades técnicas, comerciales y organizativas de las mujeres emprendedoras, sino que además ha fortalecido el tejido empresarial femenino del municipio, promoviendo una dinámica de colaboración y apoyo mutuo entre las participantes. Además, al incentivar la participación de las mujeres en la economía local, se contribuye a la reducción de brechas de género, generación de ingresos y mejora de las condiciones de vida de las familias y comunidades.

INICIATIVA: ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A EMPRENDEDORES

Principales logros:

- 40 emprendimientos dinámicos de alto impacto acompañados con planes de negocio estructurados a través del Proyecto ALDEA.
- Más de 500 jóvenes impactados a través de la Ruta de Emprendimiento de Jóvenes, incluyendo bootcamps y procesos intensivos de formación en liderazgo, innovación y finanzas.
- Realización del IX Foro de Jóvenes Generación 5.0 con más de 1.700 asistentes, consolidando un espacio de intercambio de ideas sobre inteligencia artificial, robótica, economía circular, metaverso y más.
- 6 jóvenes emprendedores ganadores de capital semilla a través del concurso de pitch, incentivando la innovación juvenil.
- Ejecución de la Ruta Impulso Emprendedor beneficiando a más de 500 emprendedores, fortaleciendo liderazgo, gestión financiera y visibilidad.
- Clínica de Emprendedores en municipios como Calamar y Turbaco, apoyando a 153 emprendedores en la construcción de modelos de negocio claros y viables (CANVAS).

En el marco de la estrategia de fortalecimiento al emprendimiento, desde la Cámara de Comercio de Cartagena y sus aliados estratégicos, se han desarrollado diversas iniciativas para atender y acompañar a los emprendedores del departamento de Bolívar, impulsando tanto a jóvenes como a adultos en el camino empresarial, desde sus primeras ideas hasta la consolidación de negocios dinámicos y sostenibles.

Proyecto ALDEA: El Proyecto ALDEA se enfocó en acelerar emprendimientos de alto impacto en etapa temprana, con alto potencial de crecimiento, incluyendo emprendimientos dinámicos, Empresas de Base Tecnológica (EBT) y Empresas de Alto Impacto (EAI), especialmente aquellos con hasta 7 años de existencia. En esta intervención, 40 emprendedores fueron beneficiados con un plan de negocio estructurado, lo cual les permitió obtener una hoja de ruta clara para consolidar sus modelos de negocio y proyectar su crecimiento, atendiendo a una necesidad crítica de muchos emprendedores que inician sin una planeación estratégica adecuada. Este plan de negocio, además de fortalecer la visión y misión empresarial, permitió a los emprendedores identificar oportunidades de mercado y corregir falencias estructurales en sus procesos productivos y comerciales.

Proyecto Ruta de Emprendimiento de Jóvenes: La Ruta de Emprendimiento de Jóvenes 2024 fue diseñada para acompañar a jóvenes entre 18 y 35 años del municipio de Arjona, Bolívar, brindándoles espacios inclusivos que estimulan el emprendimiento y fortalecen su competitividad. A través de una serie de bootcamps y talleres intensivos, los jóvenes participaron en sesiones como "Reactivando tu emprendimiento (Reactiva tu ferocidad)", tecnologías aplicadas al emprendimiento, ideación e innovación estratégica, finanzas para no financieros, marketing sensorial y vitrinas, hacks de PNL para vender más, entre otros temas, preparándolos para enfrentar los retos del mercado actual.

Además, se trabajó en la preparación de pitch y construcción de Deck empresarial, lo que permitió a los emprendedores desarrollar herramientas efectivas para presentar sus negocios ante posibles inversionistas o aliados estratégicos. Esta preparación culminó en el IX Foro de Jóvenes Generación 5.0, realizado el 11 de octubre de 2024 en el Centro de Convenciones de Cartagena, con una asistencia

masiva de más de 1.700 jóvenes de Cartagena, Bolívar y municipios cercanos, consolidándose como una plataforma regional clave para el impulso juvenil.

Durante el foro, se abordaron temas de vanguardia como inteligencia artificial, robótica aplicada a los negocios, metaverso, industria aeroespacial, economía circular y sostenibilidad, ofreciendo a los jóvenes la oportunidad de proyectarse en sectores emergentes y globales. En el marco del evento, se llevó a cabo un gran concurso de pitch, donde jóvenes destacados de la Ruta de Emprendimiento participaron por premios de capital semilla de \$2.000.000, \$1.000.000 y \$500.000, en dos categorías de edad (18-24 años y 25-35 años), logrando un total de 6 ganadores.

Asimismo, 38 emprendimientos juveniles participaron en una feria comercial dentro del Foro, logrando visibilizar sus productos y servicios ante una amplia audiencia, impulsando así el acceso a nuevos mercados. Por primera vez, también se realizó el concurso de Legorobótica, promoviendo el desarrollo de habilidades tecnológicas y de innovación, impactando a jóvenes de diversas instituciones educativas, y generando un espacio donde se combinó el aprendizaje con la creatividad y el trabajo en equipo.

Proyecto Ruta Impulso Emprendedor: Por otra parte, en alianza con el Distrito de Cartagena, se ejecutó la Ruta Impulso Emprendedor, una intervención dirigida al fortalecimiento de las capacidades de los emprendedores de la ciudad, beneficiando directamente a más de 500 emprendedores. Este proceso incluyó capacitaciones, mentorías y espacios de networking, enfocados en liderazgo, marketing digital, formalización legal, gestión financiera y estrategia empresarial. Como resultado, se generaron redes de colaboración efectiva entre emprendedores y actores clave, logrando conexiones para potenciar alianzas estratégicas y comerciales.

Un avance significativo fue que varios participantes iniciaron el proceso de formalización de sus negocios, comprendiendo la importancia de operar dentro del marco legal y estructurado, lo que mejora sus oportunidades de acceder a financiamiento y mercados formales. Además, el 80% de los participantes fueron mujeres cabeza de hogar, quienes, a través de los espacios de formación, aprendieron a separar las finanzas personales de las empresariales, lo que representa un gran avance en la sostenibilidad financiera de sus emprendimientos.

Proyecto Clínica de Emprendedores – Municipios: En línea con el enfoque de regionalización, se desarrolló la Clínica de Emprendedores, un espacio presencial para 153 emprendedores de Calamar y Turbaco, atendiendo a miembros de fundaciones, instituciones educativas, Juntas de Acción Comunal (JAC) y universidades. En esta actividad, cada participante recibió asesoría personalizada enfocada en la elaboración de su modelo de negocio CANVAS, diseñado en vivo, permitiéndoles clarificar sus propuestas de valor y estructurar sus modelos de negocio. Esta metodología permitió a los emprendedores identificar elementos clave para la sostenibilidad de sus proyectos y trazar estrategias concretas para su crecimiento, aportando al fortalecimiento del tejido empresarial en estas comunidades.

INICIATIVA: INCLUSIÓN FINANCIERA Y ACCESO AL CRÉDITO

Principales logros:

- Más de 200 empresas preparadas para simulación y solicitudes de crédito.
- 82 emprendedores con viabilidad para obtener créditos gracias al acompañamiento técnico.
- 11 entidades financieras articuladas, facilitando el acceso a productos financieros adaptados a las necesidades de los emprendedores.
- Ejecución de ruedas financieras con 170 citas de negocios concretadas, contribuyendo a la bancarización y fortalecimiento del tejido empresarial.

La Ruta de Inclusión Financiera fue una iniciativa clave que buscó mejorar las capacidades y habilidades financieras de los emprendedores y microempresarios de Cartagena y su jurisdicción, con el propósito de fomentar el desarrollo económico sostenible, facilitar el acceso al crédito formal y abrir puertas hacia nuevos mercados. A través de este proyecto, se promovió que las unidades productivas fortalecieran su gestión financiera, se formalizaran, escalaran sus negocios y logran sostenibilidad a largo plazo.

Entre los principales logros, se destacó la creación de una Ruta Nueva de Inclusión Financiera, que representó un avance significativo al estructurar un proceso continuo de acompañamiento para los emprendedores. Más de 100 emprendedores participaron activamente en esta ruta, recibiendo asesorías personalizadas en temas clave como manejo de finanzas, control de gastos, elaboración de presupuestos, y estrategias para mejorar su perfil crediticio.

Asimismo, 77 emprendedores participaron en la Rueda Microfinanciera, un espacio diseñado para acercar a los microempresarios con entidades financieras, promoviendo la inclusión financiera y el acceso a productos crediticios formales. Gracias a este proceso, 47 emprendedores fueron identificados como viables para acceder a créditos, lo cual representó una oportunidad concreta para el crecimiento de sus negocios. Además, muchos de estos emprendedores continuaron su proceso de fortalecimiento empresarial al ingresar al programa "Alístate y Transfórmate para Crecer", donde desarrollaron habilidades estratégicas, administrativas y comerciales, completando así un proceso integral de formación.

Rueda Financiera – Facilitando el Acceso al Crédito: Como parte de esta iniciativa, se realizó la Rueda Financiera, una actividad que facilitó el acceso al crédito y promovió el desarrollo económico local a través de la inclusión financiera de los emprendedores de la economía popular. En este espacio, más de 200 empresas fueron preparadas para la simulación de solicitud de crédito, permitiéndoles practicar y fortalecer sus capacidades de negociación y presentación ante entidades financieras.

Durante las jornadas, se realizaron 170 citas individuales entre emprendedores y entidades financieras, generando un acercamiento directo que les permitió resolver dudas, conocer requisitos y evaluar las mejores opciones de financiamiento. Como resultado, 82 unidades productivas fueron catalogadas como viables para la solicitud de créditos. En este ejercicio participaron 11 entidades financieras, ampliando significativamente la oferta de servicios financieros para los emprendedores, generando un entorno más competitivo y favorable para este segmento productivo.

Estas actividades promovieron la confianza de los emprendedores para relacionarse con el sistema financiero formal, lo que se tradujo en un avance hacia la formalización y crecimiento de sus negocios, permitiéndoles invertir en insumos, infraestructura y expansión, impactando así positivamente la economía local y comunitaria.

INICIATIVA: RUTA DE FORTALECIMIENTO AL TERRITORIO – YO CREZCO TERRITORIO

Principales logros:

- Más de 100 microempresarios fortalecidos en cinco municipios de Bolívar: Arjona, Calamar, Santa Catalina, San Juan Nepomuceno y María La Baja, mediante procesos personalizados de formación y asistencia técnica.
- Desarrollo de 5 módulos de formación especializada en gestión empresarial, ventas, finanzas, formalización y modelos de negocio, adaptados a las realidades de cada territorio.
- Capacitación integral en áreas como administración, marketing digital, contabilidad básica y planificación estratégica, mejorando las capacidades para la toma de decisiones.

El proyecto "Yo Crezco Territorio" fue otra apuesta relevante que buscó fortalecer integralmente a pequeños y microempresarios para enfrentar los desafíos del mercado y mejorar sus capacidades gerenciales, financieras y comerciales. Su principal objetivo fue empoderar a los emprendedores para que pudieran competir en sus territorios, generar empleo y aportar al desarrollo económico local.

Para lograrlo, se desarrollaron 5 módulos formativos y de asistencia técnica personalizada, abarcando temáticas fundamentales como finanzas, mercadeo, control administrativo, formalización legal y diseño de modelos de negocio.

El proyecto impactó directamente los municipios de Arjona, Calamar, Santa Catalina, San Juan Nepomuceno y María La Baja, fortaleciendo las economías locales y promoviendo la creación de redes colaborativas entre los emprendedores. Cada módulo permitió que los participantes identificaran retos específicos, ajustaran sus estrategias y diseñaran propuestas de valor claras y diferenciadas.

Además, "Yo Crezco Territorio" logró empoderar a emprendedores de poblaciones vulnerables, mujeres y jóvenes, fomentando la equidad de género y la inclusión social, pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de los territorios. Gracias a este proceso, muchos emprendimientos pudieron avanzar hacia la formalización, mejorar su competitividad y ampliar su mercado, logrando así un impacto económico y social relevante en sus comunidades.

INICIATIVA: RUTA DE APOYO AL DESARROLLO DE LAS MICROEMPRESAS

Principales logros:

- Más de 300 microempresas acompañadas en procesos de fortalecimiento integral.
- Cierre de brechas empresariales en un 32.1% promedio, mejorando áreas como administración, finanzas, marketing y talento humano.
- Más de 90 microempresas fortalecieron sus capacidades en gerencia, estrategia y talento humano.
- 80% de las empresas mejoraron la gestión de talento humano y sostenibilidad, y adoptaron prácticas de economía circular.
- 75% de las microempresas incrementaron sus conocimientos en marketing e innovación.

La Ruta de Apoyo al Desarrollo de las Microempresas fue una estrategia integral que buscó impulsar el crecimiento y la sostenibilidad de las microempresas mediante procesos estructurados de acompañamiento, formación y asistencia técnica especializada. A través de diversos proyectos como FortaleSer, Ruta Fortalece y Avanza, Yo Crezco Cartagena y Crecer Juntos Territorio, se atendieron las principales necesidades de las unidades productivas (UP), promoviendo buenas prácticas empresariales, la adopción de herramientas digitales, la formalización y la implementación de estrategias que aumentarían su competitividad.

Proyecto FortaleSer: Este programa tuvo como propósito principal promover mejores prácticas empresariales en las unidades productivas con potencial de crecimiento y sostenibilidad, por medio de procesos de capacitación, asistencia técnica personalizada, laboratorios teórico-prácticos y mentorías. A través de este proceso, se promovieron mejoras en productividad, gestión empresarial y acceso a nuevos mercados.

El resultado más destacado fue que, según el indicador compuesto de crecimiento (con un rango de medición entre 10% y 77%), las unidades productivas atendidas lograron un crecimiento promedio del 32,1% en el cierre de brechas, evidenciando avances importantes en su capacidad de gestión y sostenibilidad.

Proyecto Ruta Fortalece y Avanza: Este proyecto se enfocó en impulsar la adopción de tecnologías digitales en las unidades productivas de Cartagena y Calamar, con el objetivo de prepararlas para enfrentar los retos del mercado moderno. Se implementó una metodología multifacética que combinó capacitaciones, asistencia técnica y espacios de relacionamiento comercial, a través de tres actividades principales: "Jornada Abierta de Digitalización", "Fortalece y Avanza" y la "Ruta de Fortalecimiento Sector Detallista".

A través de estas actividades, se brindaron herramientas digitales y estrategias de adaptación tecnológica que permitieron a las microempresas optimizar sus procesos, modernizar su operación y abrir nuevos canales de comercialización. Esto impactó positivamente la forma en que las empresas gestionaron sus ventas, atención al cliente y proyección comercial, facilitando su entrada al entorno digital.

Proyecto Yo Crezco Cartagena: El Proyecto Yo Crezco Cartagena se enfocó en fortalecer las capacidades empresariales de 103 microempresarios y emprendedores de la ciudad, con el propósito de lograr negocios más sostenibles, competitivos y preparados para los desafíos del mercado actual. Como resultado, 90 de estas 103 microempresas lograron cerrar brechas en áreas clave de su desarrollo organizacional.

En el ámbito de la gerencia y estrategia, el 85% de estas 90 empresas incrementaron significativamente sus conocimientos y la aplicación práctica de herramientas de gestión y planificación estratégica, entendiendo la importancia de contar con una dirección clara y objetivos concretos para su crecimiento. Asimismo, el 82% de estas empresas lograron fortalecer sus modelos de negocio, permitiendo estructurar de mejor manera sus productos, servicios y propuesta de valor frente a sus clientes.

En cuanto a la gestión del talento humano, el 75% de 95 microempresas intervenidas manifestaron haber mejorado sus prácticas internas, aplicando metodologías como DISC y PNL para el desarrollo y manejo de sus equipos de trabajo. Además, el 78% de estas empresas comprendieron la importancia de implementar buenas prácticas en la gestión de personas, destacando la relación directa que esto tiene con la sostenibilidad de sus negocios. Producto de estas intervenciones, el 80% realizaron ajustes en sus procesos internos, mejorando las dinámicas laborales y fortaleciendo la cultura organizacional.

Respecto al componente de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social, 30 microempresas lograron cerrar brechas significativas, de las cuales el 80% desarrollaron mayor conciencia sobre la importancia de aplicar prácticas sostenibles y verdes dentro de sus operaciones. Incluso, el 2% de estas empresas participaron en iniciativas de responsabilidad social, fortaleciendo su vínculo con las comunidades, y el 30% aplicaron principios de economía circular a partir de la reutilización de materias residuales.

En el componente financiero y de gestión económica, más de 70 microempresas reportaron importantes avances. Por ejemplo, el 82% de estas lograron elaborar, comprender y aplicar presupuestos de manera adecuada, mejorando su capacidad de tomar decisiones financieras informadas. Además, el 80% diversificaron sus métodos de pago, incorporando herramientas tecnológicas para facilitar las transacciones con sus clientes, y el 100% mejoraron su sistema de costeo y fijación de precios, logrando mayor control de sus márgenes de ganancia y una mejora en los ingresos a corto plazo.

En el aspecto legal y normativo, 90 microempresas fortalecieron sus conocimientos sobre normativas legales y obligaciones fiscales, logrando que el 82% mejoraran su comprensión y aplicación de las normas vigentes. De igual forma, el 60% reportaron un mayor cumplimiento en el pago de la seguridad social, mientras que el 65% formalizaron contratos laborales, aportando así a la formalización del empleo. Finalmente, el 90% manifestaron haber entendido la importancia de estar al día con los compromisos fiscales, tributarios y de capital de trabajo, lo cual representa un gran paso hacia la sostenibilidad y legalidad de sus negocios.

En cuanto al área de marketing y comercialización, 75 microempresas lograron importantes avances. De estas, el 70% fortalecieron sus conocimientos en la aplicación de estrategias de marketing, y 54 unidades productivas incorporaron herramientas de inteligencia artificial para identificar nuevas oportunidades comerciales. Además, 52 empresas descubrieron y adoptaron nuevas plataformas de pago en línea, facilitando sus ventas y procesos de cobro.

Finalmente, en el componente de digitalización de procesos, 70 microempresas mejoraron el uso de herramientas digitales para la gestión comercial. Entre estos avances, el 70% lograron implementar herramientas prácticas para la atención de pedidos y clientes a través de WhatsApp Business y el uso de inteligencia artificial, mientras que el 50% comenzaron a aplicar prácticas de digitalización vinculadas a sistemas CRM como HubSpot, mejorando la relación y seguimiento a sus clientes. Además, el 70% de estas microempresas incorporaron nuevas plataformas digitales de pago, fortaleciendo así su proceso de ventas.

Proyecto Crecer Juntos Territorio: Este programa se centró en el fortalecimiento de las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) en los municipios de Arjona, Turbaco y Cartagena, con el objetivo de mejorar su productividad, capacidad de comercialización y sostenibilidad.

A través de un enfoque cualitativo, se identificaron y fortalecieron áreas críticas como la gestión administrativa, cumplimiento normativo y planificación estratégica.

El programa impactó de manera directa a organizaciones sociales y comunitarias, mejorando su capacidad para ejecutar proyectos, captar recursos y generar mayor impacto social. Se implementaron herramientas de diagnóstico y autoevaluación, que permitieron a las ESAL identificar sus principales retos y recibir acompañamiento personalizado para enfrentarlos.

INICIATIVA: COMPRAS PÚBLICAS

Principales logros:

- Más de 100 microempresas y unidades productivas capacitadas en procesos de contratación pública.
- Talleres de formación en SECOP II realizados en Cartagena y Calamar, enfocados en enseñar a las MiPymes cómo participar en licitaciones estatales.
- Fortalecimiento de capacidades en normativas, requisitos técnicos y estrategias de oferta, mejorando la competitividad para acceder a compras públicas.
- Impulso al acceso a mercados institucionales como herramienta para dinamizar los ingresos de las unidades productivas.

En el marco de la iniciativa de Compras Públicas, se llevaron a cabo talleres de formación en el uso de la plataforma SECOP II en los municipios de Cartagena y Calamar, con el propósito de fomentar y facilitar la participación de las MiPymes y de las unidades productivas de la economía popular y comunitaria en los procesos de contratación estatal. Estos talleres surgieron como respuesta a la necesidad de promover la inclusión productiva y fortalecer la capacidad de estas unidades para convertirse en proveedores del Estado, generando nuevas oportunidades de negocio que impacten positivamente su crecimiento y sostenibilidad.

Durante las jornadas formativas, se abordaron aspectos técnicos y prácticos del uso de SECOP II, permitiendo que los participantes no solo comprendieran el funcionamiento de la plataforma, sino también identificaran oportunidades reales de participación en procesos de contratación pública. A través de estos espacios, se impulsó la implementación de estrategias orientadas a mejorar la productividad y competitividad de las unidades productivas, brindándoles herramientas concretas que les facilitaran cumplir con los requisitos normativos y técnicos que exigen las contrataciones del Estado.

Además, se promovió la generación de valor agregado en sus productos y servicios, al explicar cómo pueden alinear sus capacidades productivas a las demandas específicas del sector público. Se enfatizó la importancia de la formalización, la capacidad administrativa y financiera, así como el cumplimiento de criterios de calidad y sostenibilidad, como elementos clave para que las MiPymes y organizaciones comunitarias puedan presentarse como proveedores viables y confiables ante las entidades públicas.

Por otro lado, estos talleres también sirvieron como espacio de sensibilización sobre el impacto que tiene el acceso a las compras públicas para el desarrollo económico local y regional. Se destacó que, al facilitar la participación de las pequeñas unidades productivas en los procesos estatales, no solo se fortalece la economía popular, sino que también se impulsa la dinamización del mercado local, se promueve el empleo y se generan encadenamientos productivos en los territorios, contribuyendo a un desarrollo más inclusivo y sostenible.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: HACIA LA REINDUSTRIALIZACION

El Programa Hacia la Reindustrialización es una apuesta estratégica orientada a impulsar la transformación productiva, el fortalecimiento empresarial y la dinamización de los sectores económicos clave en Cartagena, Bolívar y la región Caribe. A través de un enfoque integral, el programa ha abordado diversas áreas esenciales para mejorar la competitividad, la innovación, la digitalización y la capacidad de integración de las unidades productivas, microempresas, pymes, asociaciones y emprendimientos locales en mercados más dinámicos y sostenibles.

Este programa ha logrado articular múltiples iniciativas transversales y especializadas, que abarcan desde la modernización productiva y la asociatividad empresarial, hasta la innovación y el turismo. Entre estas iniciativas se encuentran:

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Fábricas de productividad	100%
Innovación empresarial	100%
Digitalización empresarial	100%
Conglomerados/clúster	100%
Conglomerados/núcleos	100%
Conglomerados – encadenamientos	100%
Economía solidaria	100%
Fortalecimiento al turismo	100%
Centros de reindustrialización zasca	100%
Comisión regional de competitividad e innovación	100%
Promoción de la inversión y facilitación de tramites	100%

INICIATIVA: FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD

Principales logros:

- 25 empresas de distintos sectores productivos atendidas, fortaleciendo su capacidad de gestión, productividad y eficiencia.
- Implementación de mejoras sostenibles en procesos productivos, aumentando la competitividad de las empresas.
- Enfoque integral en productividad, calidad, sostenibilidad ambiental, y eficiencia operativa, que permitió a las empresas identificar y resolver cuellos de botella críticos en sus procesos.
- Fortalecimiento de la cultura de mejora continua, asegurando que las empresas puedan sostener los cambios implementados en el largo plazo.

Fábricas de Productividad y Sostenibilidad - Ciclo V: El Programa se enfocó en ayudar a las empresas a producir más y mejor, mediante la implementación de un modelo de acompañamiento técnico basado en la metodología de extensionismo tecnológico (Manufacturing Extension Partnership). A través de este modelo, se ofrecieron hasta 60 horas de asistencia técnica especializada, adaptada a las necesidades específicas de cada empresa, para mejorar su productividad y sostenibilidad.

Durante el desarrollo del Ciclo V, se alcanzó el 100% de la meta de intervención, logrando 50 actas de cierre aprobadas de las 50 empresas establecidas como objetivo. Las empresas participantes implementaron herramientas y metodologías de vanguardia, que les permitieron aumentar su productividad en al menos un 8%, además de incorporar acciones concretas orientadas a la sostenibilidad.

Gerentes 4.0: Formación de Líderes Empresariales para la Sostenibilidad y la Innovación: Como parte de la estrategia Fábricas de Productividad, el componente Gerentes 4.0 se consolidó como una iniciativa clave para desarrollar capacidades estratégicas y liderazgo

transformacional en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs). Este programa tuvo como propósito fortalecer las competencias directivas, incorporando principios de sostenibilidad e innovación, fundamentales para afrontar los retos de un mercado cada vez más competitivo y en constante transformación.

Gracias a este proceso de formación y acompañamiento, las empresas participantes lograron no solo adaptarse a los cambios tecnológicos, sino también anticiparse y liderar transformaciones dentro de sus sectores productivos. El programa fomentó en los gerentes y líderes empresariales una mentalidad de crecimiento, resiliencia y sostenibilidad, elementos esenciales para garantizar la permanencia y competitividad en el tiempo.

Entre los principales logros, se destaca que los participantes adquirieron herramientas prácticas, metodologías y modelos replicables en sus organizaciones, logrando así diseñar mapas y rutas de acción estratégicas para abordar los desafíos de sostenibilidad e innovación, fortaleciendo los procesos internos y creando valor agregado en sus negocios.

INICIATIVA: INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Principales logros:

- 30 empresas atendidas en diagnóstico y acompañamiento especializado en innovación, mejorando sus procesos y servicios.
- Acompañamiento para la implementación de soluciones innovadoras adaptadas a sus sectores productivos.
- Sensibilización y formación en innovación abierta y colaborativa, promoviendo la generación de nuevos productos y modelos de negocio.
- Promoción del pensamiento creativo y desarrollo de ventajas competitivas basadas en innovación.
- Integración de herramientas prácticas para gestión de la innovación, prototipado y validación de nuevas ideas.

Durante el último periodo, se ejecutaron diversas iniciativas enfocadas en fortalecer la innovación, la transformación digital y la protección de la propiedad intelectual de empresas y emprendedores en Cartagena y Bolívar, promoviendo el desarrollo de capacidades clave para la competitividad regional.

Programa Innovatech: el programa acompañó a 30 empresas con el propósito de redefinir y sofisticar su propuesta de valor mediante herramientas digitales. Como resultado, 22 empresas implementaron innovaciones en el área de marketing y 8 en operaciones, transformando sus sistemas empresariales, productos, procesos y servicios, y promoviendo la incorporación de herramientas digitales en las MIPYMES.

Programa Innpro Company: el programa trabajó con 16 empresas para fortalecer sus procesos de innovación. A partir de un diagnóstico de innovación y transformación digital, se identificó que más del 50% de estas empresas tenían un conocimiento limitado en innovación, lo que representó una oportunidad para intervenir. En respuesta, se ofrecieron talleres en Design Thinking, gestión del cambio y formulación de proyectos en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI), orientados a desarrollar habilidades y capacidades para crear proyectos innovadores que fortalezcan la competitividad empresarial.

Programa Protege Tu Innovación: el programa capacitó a 30 empresas en propiedad intelectual, protección de datos y diseño de instrumentos jurídicos, brindando herramientas clave para la adecuada gestión y protección de sus innovaciones y activos intangibles.

En cuanto a formación especializada, se llevaron a cabo varios Bootcamps:

- Bootcamp de Ciberseguridad, con la participación de 17 empresas y 10 emprendedores, quienes adquirieron competencias en protección de sistemas, redes y datos, desde niveles básicos hasta herramientas avanzadas.
- Bootcamp de Inteligencia Artificial, que formó a 34 emprendedores en fundamentos y aplicaciones prácticas de IA, capacitándolos para diseñar, desarrollar e implementar soluciones en diversos sectores.

- Bootcamp de Web3 y Blockchain, donde participaron 32 emprendedores, quienes recibieron formación sobre integración de IA y Blockchain de forma segura, así como en el desarrollo de plataformas y soluciones innovadoras.

Además, a través del proceso de Escalamiento de Pilotos, se acompañaron dos prototipos principales, brindando asesoría técnica especializada y conexiones estratégicas para asegurar la calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Hackathon Cartagena 2024: se promovió el desarrollo de soluciones tecnológicas basadas en IA Generativa y Web3. Participaron 156 personas, logrando la creación de 20 prototipos, de los cuales 4 fueron destacados por su impacto y aplicabilidad en áreas como ciudades inteligentes, salud digital, educación personalizada, sostenibilidad ambiental y turismo. Este evento consolidó a Cartagena como un espacio clave para la innovación tecnológica en la región.

Programa SolucionaTech 2.0: apoyó la aceleración de proyectos innovadores, logrando importantes avances:

- 75% de los equipos progresaron un nivel en la escala de madurez tecnológica (TRL) y el 25% restante avanzó dos niveles, mostrando un importante desarrollo técnico.
- Se fortalecieron los modelos de negocio de los proyectos, orientándolos a mercados específicos y optimizando recursos para su escalabilidad.
- 38 personas desarrollaron capacidades en innovación, 24% realizó la evaluación de certificación en potencial de innovación y 83% obtuvo la certificación GIMI Institute.
- 3 equipos ganadores accedieron al examen de certificación GIMI nivel 1 y el 100% de los participantes recibieron acceso gratuito a libros especializados en tendencias de innovación.

En conjunto, estas acciones han contribuido significativamente a fortalecer el ecosistema de innovación, promoviendo la adopción de tecnologías emergentes, la transformación digital y la protección de la propiedad intelectual como pilares fundamentales para el desarrollo empresarial sostenible en la región.

INICIATIVA: DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL

Principales logros:

- 31 empresas fortalecidas en la adopción de herramientas digitales para la transformación de sus modelos de negocio.
- Implementación de estrategias de marketing digital, ventas en línea y comercio electrónico, mejorando la visibilidad y acceso a nuevos mercados.
- Acompañamiento para el uso de plataformas y tecnologías emergentes, facilitando la digitalización de procesos internos.
- Sensibilización y capacitación en ciberseguridad y protección de datos, promoviendo prácticas seguras en el entorno digital.
- Fomento del uso de herramientas digitales para administración, finanzas y servicio al cliente, incrementando la eficiencia operativa.

Como parte del compromiso con la modernización y competitividad del tejido empresarial de nuestra jurisdicción, se desarrollaron diversas acciones enmarcadas en la Iniciativa de Digitalización, cuyo propósito principal fue acelerar la transformación digital de las MIPYMES y fomentar su incursión en el comercio electrónico, mediante la capacitación, el acceso a herramientas tecnológicas y la creación de nuevas oportunidades de negocio en el entorno digital.

Programa "Es Hora Digitalizate": se consolidó como una de las principales estrategias para impulsar la transformación digital en las empresas. Dentro de este programa, se realizó la Jornada de Comercio Electrónico 2024, un evento clave que reunió a grandes

referentes del ecosistema digital, como la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, Mercado Libre, Rappi y TikTok, quienes compartieron sus experiencias y estrategias de éxito para la digitalización empresarial.

Durante esta jornada, se llevaron a cabo conferencias especializadas que abordaron temáticas fundamentales, incluyendo el panorama actual del comercio electrónico en Colombia, el uso efectivo de publicidad digital en plataformas como Rappi, y estrategias concretas para incrementar ventas a través de Mercado Libre y TikTok. Además de proveer información valiosa, este evento se convirtió en un espacio de networking empresarial, donde los asistentes pudieron intercambiar ideas y crear alianzas estratégicas, fortaleciendo así el ecosistema digital de la región.

Programa "Conecta Tu Negocio": impactó a 100 empresas, a las cuales se les brindó capacitación especializada en marketing digital, pagos en línea, inteligencia artificial y posicionamiento SEO, con el propósito de integrar sus operaciones físicas a un ecosistema digital eficiente y competitivo. Esta iniciativa no solo promovió la incorporación de herramientas tecnológicas, sino también la innovación en modelos de negocio, adaptándose a las nuevas dinámicas del comercio electrónico y las tendencias globales.

Programa "Dominio Digital": orientado específicamente a capacitar a las MIPYMES para comercializar productos en la plataforma Mercado Libre, uno de los marketplaces más importantes de la región. En colaboración directa con Mercado Libre, la Cámara de Comercio de Cartagena lideró procesos de formación enfocados en estrategias de venta, posicionamiento de productos y gestión efectiva de sus tiendas virtuales, con el objetivo de maximizar sus ventas y fortalecer su presencia en línea.

De esta manera, las acciones de la iniciativa Digitalización no solo promovieron la adopción de nuevas tecnologías, sino que también ayudaron a las empresas a mejorar su competitividad, ampliar sus canales de venta y adaptarse a los desafíos del mercado actual, garantizando así un crecimiento sostenible en la economía digital.

INICIATIVA: CONGLOMERADOS/CLÚSTER

Principales logros:

- 6 iniciativas clúster o rutas competitivas activas.
- 81 unidades productivas fueron beneficiadas en el marco de las iniciativas clúster
- 55 unidades productivas tuvieron un incremento en su participación dentro de los clústeres, logrando un 110% de la meta establecida.
- 3 programas y/o proyectos fueron implementados para fortalecer las iniciativas clúster, cumpliendo al 100% el objetivo planteado.

Durante 2024, la Cámara de Comercio de Cartagena continuó consolidando su compromiso con el desarrollo empresarial mediante la implementación de estrategias robustas de fortalecimiento de Clústeres, logrando impactar positivamente a 136 empresas, lo que representa un incremento del 23,63% frente al año anterior. Esta evolución refleja los esfuerzos sostenidos por impulsar la competitividad, sostenibilidad e innovación en los sectores estratégicos de la región.

A través de una agenda integral de actividades, se desarrollaron capacitaciones, ruedas de relacionamiento, talleres y proyectos de alto impacto, orientados a promover la innovación, la sostenibilidad, el cumplimiento normativo, la eficiencia energética y la articulación empresarial, generando un impacto directo en el crecimiento económico de Cartagena y Bolívar.

1. Impulso a la Sostenibilidad y la Gestión Ambiental: Destacan las capacitaciones en estimaciones de emisiones de carbono dirigidas al Clúster Petroquímico-Plástico, que beneficiaron a 16 empresas al dotarlas de herramientas para medir y gestionar su huella de carbono, alineándose con las exigencias globales y fortaleciendo la sostenibilidad del sector. Complementariamente, 12 empresas mejoraron sus capacidades en gestión de riesgos, seguridad laboral y protección ambiental, promoviendo operaciones más seguras y sostenibles.

Asimismo, 15 empresas del Clúster Marítimo participaron en la capacitación sobre la Norma ISO 50001, que les brindó herramientas para una gestión eficiente de la energía, reducción de costos operativos y cumplimiento de estándares internacionales, aumentando su competitividad y sostenibilidad económica.

Además, el taller "Certificado Inducción al Estándar Zero Waste", con 10 empresas participantes, les permitió adquirir conocimientos prácticos sobre gestión de residuos y mercados internacionales de créditos de plástico, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible y las prácticas empresariales responsables.

2. Fortalecimiento de las Cadenas Productivas y Comercialización: Se llevaron a cabo ruedas de relacionamiento estratégicas, como:

- UT ITALCO 1, beneficiando a 8 empresas, donde se promovió la participación en oportunidades de contratación y alianzas.
- Rueda con Astivik Shipyard, impactando a 19 empresas, facilitando alianzas estratégicas y sinergias comerciales con actores clave del sector marítimo.
- UT ITALCO 2, con 27 empresas participantes, que profundizaron relaciones comerciales y compartieron experiencias para aumentar la competitividad sectorial.

Estas ruedas permitieron abrir nuevas oportunidades de negocio, integrar a los empresarios en grandes proyectos y fortalecer las cadenas de valor, consolidando las relaciones comerciales en los sectores petroquímico, marítimo y energético.

3. Proyectos Estratégicos para la Innovación y Eficiencia Empresarial: Como parte de la apuesta por la innovación, se pusieron en marcha proyectos con enfoque en transformación digital, sostenibilidad y eficiencia energética, incluyendo:

- Proyecto TC-009-2023 - Clúster Marítimo, en convenio con Colombia Productiva, para incrementar el ahorro energético mediante la transformación digital, generando mayor competitividad y sostenibilidad en las empresas participantes.
- Proyecto TC-003-2024 - Clúster Petroquímico-Plástico, orientado a diseñar rutas de monitoreo de emisiones de carbono mediante técnicas avanzadas de ciencia de datos, integrando tecnología e innovación en la gestión ambiental.
- Proyecto TC-009-2023 - Clúster Energía, para fortalecer la transición energética y acceso a nuevos mercados, incrementando la eficiencia y productividad de las empresas de Cartagena y Bolívar.

Estos proyectos representan una apuesta concreta por la innovación y adaptación a los nuevos desafíos del mercado global, fomentando empresas más resilientes y responsables.

4. Internacionalización y Alianzas Globales: Con el objetivo de fortalecer la proyección internacional, la Cámara de Comercio acompañó al Clúster Marítimo a participar en el Congreso Internacional de Ingeniería Naval – NAVALIA 2024, en donde, a través de un stand conjunto, se presentó la oferta de valor del clúster a una audiencia global, promoviendo la apertura de nuevos mercados. Esta misión permitió establecer conexiones clave, explorar alianzas y firmar un Memorando de Entendimiento (MOU) con el Clúster de Cádiz, fortaleciendo la cooperación internacional y las oportunidades de innovación compartida.

5. Fomento de la Cultura y Economía Creativa: En línea con la diversificación económica, se desarrolló el Taller Amplifícate Caribe, beneficiando a 10 proyectos musicales (entre artistas y agrupaciones), quienes recibieron formación en branding, marketing, autogestión, distribución digital y promoción, dotándolos de herramientas para profesionalizar sus carreras, fortalecer su presencia en el mercado y ampliar sus oportunidades de crecimiento en la industria musical.

6. Promoción de la Sostenibilidad como Ventaja Competitiva: Con el Webinar "Sostenibilidad - Ventaja Competitiva para tu Empresa", participaron 13 empresas que exploraron estrategias para incorporar la sostenibilidad como un motor de diferenciación y crecimiento. Este espacio, liderado por Greendipity, permitió a los empresarios conocer los beneficios de las prácticas sostenibles, desde el acceso

a nuevos mercados hasta la mejora de su reputación corporativa, destacando el valor agregado de la sostenibilidad en la competitividad actual.

7. Capacitación en Seguridad y Medio Ambiente (SST y Ambiente): Finalmente, la capacitación en "Estrategias Efectivas en SST y Ambiente", realizada en ECONOVA, permitió a 3 empresas adquirir conocimientos en gestión de riesgos laborales, vigilancia epidemiológica, alto riesgo y cumplimiento ambiental, promoviendo entornos de trabajo más seguros y sostenibles, y asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

INICIATIVA: CONGLOMERADOS/NÚCLEOS

Principales logros:

- 120 MiPymes participaron en programas de digitalización empresarial, superando la meta de 100 con un cumplimiento del 125%.
- 48 MiPymes incorporan nuevas herramientas digitales para la gestión administrativa, productiva o comercial, logrando un 106% de la meta establecida.

Durante el 2024, las iniciativas de Conglomerados y Núcleos Empresariales, lideradas por la Cámara de Comercio, generaron un impacto significativo en el fortalecimiento empresarial, la innovación, y la competitividad de sectores estratégicos como el Sistema Moda, Turismo y Gastronomía Tradicional, a través de acciones integrales de formación, asesoría, y plataformas comerciales de alto impacto.

Sistema Moda: Impulso a la Visibilidad, Innovación y Fortalecimiento de Marca

Una de las plataformas clave para las marcas del núcleo de Sistema Moda fue FAREX 2024, evento que permitió a 5 marcas locales exhibir sus productos, logrando una proyección de ventas cercana a los \$40 millones de pesos, y consolidando su posicionamiento en el mercado. Gracias a esta vitrina, las marcas participantes lograron un impacto directo en su visibilidad y acceso a nuevos clientes, resaltando el papel del evento como una herramienta efectiva de fortalecimiento comercial.

Complementando esta participación, el núcleo de Sistema Moda también se benefició de la Asesoría Integral IXEL MODA, donde 10 empresas recibieron apoyo especializado en marca, diseño de producto, pitch de ventas, marketing y análisis de logo, lo cual fortaleció su identidad de marca y su estrategia de mercado.

Asimismo, la participación en IXEL MODA permitió que 15 marcas exhibieran sus productos en un escenario nacional en Barranquilla, accediendo a una agenda académica exclusiva que potenció sus capacidades técnicas y comerciales, logrando un posicionamiento relevante dentro del sector moda a nivel nacional.

Fortalecimiento Empresarial e Innovación: Para robustecer las capacidades empresariales, se desarrollaron Talleres de Creatividad e Innovación para la Planeación Empresarial, beneficiando a 15 empresas con herramientas de design thinking y planeación estratégica, permitiéndoles identificar brechas y diseñar planes de acción concretos para enfrentar los desafíos de mercado.

El Taller de Innovación, por su parte, capacitó a 10 empresas en metodologías innovadoras aplicadas a la planificación empresarial, promoviendo el pensamiento disruptivo como un elemento fundamental para la competitividad.

Además, se ofreció el Taller de Liderazgo Adaptativo, a través del cual 10 empresas fortalecieron sus competencias de liderazgo y habilidades blandas, fundamentales para liderar en entornos cambiantes y desafiantes.

En cuanto a competencias digitales, el Taller de Google Ads y SEO/SEM proporcionó a 5 empresas conocimientos prácticos en marketing digital, mejorando su capacidad para generar tráfico en línea y aumentar ventas.

Fortalecimiento Financiero y Operativo: Mejora de Capacidades Internas: El acompañamiento especializado en Neocrédito benefició a 5 empresas, brindándoles asesoría financiera personalizada, mejorando su capacidad para gestionar recursos y acceder a nuevas líneas de crédito, lo que repercute directamente en su sostenibilidad y crecimiento.

Por otro lado, el programa de certificación en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) impactó a 10 matronas de gastronomía tradicional, permitiéndoles mejorar sus procesos de preparación y manejo de alimentos, incrementando la calidad y competitividad de su oferta gastronómica, esencial para la preservación y promoción de la cultura local.

Turismo: Impulso a la Oferta y Desarrollo de Proyectos Culturales: En el sector turismo, se ejecutaron acciones clave para fortalecer las capacidades de las agencias y actores del sector. El Encuentro de Turismo Receptivo permitió la participación de 10 agencias de viaje, facilitando el relacionamiento estratégico con actores nacionales e internacionales, y promoviendo alianzas y oportunidades de negocio.

Asimismo, el Diplomado para la Presentación de Proyectos de Turismo Cultural capacitó a 10 agencias de viaje, desarrollando competencias para diseñar y presentar proyectos innovadores, diversificando la oferta turística local y potenciando el turismo cultural como motor de desarrollo regional.

Desarrollo de Habilidades Esenciales: Comunicación y Liderazgo: El Taller de Habilidades de Comunicación ofreció a 5 empresas herramientas clave para mejorar sus capacidades comunicativas, esenciales para la negociación, liderazgo y presentación efectiva de ideas. Estas habilidades impactan directamente en la construcción de relaciones comerciales sólidas y en la proyección profesional de los empresarios.

INICIATIVA: CONGLOMERADOS – ENCADENAMIENTOS

Principales logros:

- 70 empresas fortalecidas en procesos de encadenamiento productivo, gestión comercial y productiva.
- 30 emprendedores culturales formados en marketing y ventas, específicamente para encadenamientos culturales.
- 2 ruedas de negocio realizadas con empresas anclan como COTECMAR e ITALCO, conectando a las unidades productivas locales con grandes compradores.
- Elaboración de brochures y dossiers empresariales para cada empresa, facilitando la presentación profesional de su oferta.
- Más de 30 conexiones comerciales directas concretadas en los espacios de networking del evento de cierre.

Durante el año 2024, la Iniciativa Conglomerados – Encadenamientos, liderada por la Cámara de Comercio de Cartagena, se consolidó como una estrategia integral de fortalecimiento empresarial, a través del diseño y ejecución de actividades orientadas a promover el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y sectores productivos locales.

Este esfuerzo se materializó en una serie de programas y espacios de relacionamiento que impactaron positivamente a empresarios, emprendedores y actores estratégicos, contribuyendo al desarrollo económico regional mediante la creación de redes, el intercambio de conocimientos y la apertura de nuevas oportunidades comerciales.

1.Bootcamp de Marketing Musical: Desarrollo de capacidades para el sector cultural: En el marco del fortalecimiento de los conglomerados, se realizó con éxito el Bootcamp de Marketing Musical, un espacio formativo de alta calidad dirigido a 30 actores del sector cultural y musical. A través de metodologías expositivas y participativas en modalidad presencial, los participantes profundizaron en temas clave como: Estrategias de negociación y ventas, Características del mercado cultural, Gestión de relaciones con clientes y técnicas comerciales para el cierre de ventas.

Este proceso permitió a los asistentes adquirir herramientas prácticas y tangibles para enfrentar los desafíos del mercado cultural, fomentar la colaboración entre actores del sector y potenciar sus oportunidades en la industria creativa. El enfoque práctico del bootcamp fortaleció tanto las competencias técnicas como las estratégicas, sentando las bases para una gestión comercial efectiva y profesionalizada en el entorno cultural.

2. Programa ENCADENA+: Transformación empresarial y crecimiento sostenible: El Programa ENCADENA+ se posicionó como una iniciativa transformadora que fortaleció las capacidades empresariales de 70 empresas locales, promoviendo su crecimiento sostenible y su capacidad de adaptación al entorno competitivo actual.

A través de sesiones grupales e individuales, se abordaron temáticas esenciales como: Desarrollo organizacional, Construcción de propuestas de valor diferenciadas, Estrategias de marketing efectivas y Gestión comercial orientada a resultados.

Los resultados del programa reflejan un impacto directo y significativo:

- 70 empresarios participaron activamente en los procesos formativos y asesorías.
- Se entregaron herramientas claves, incluyendo Brochures de servicios y Dossiers de experiencia, que fortalecen la capacidad de las empresas para presentar su oferta de manera profesional y competitiva.
- 70 empresas recibieron certificación de participación, consolidando su paso por el programa como un aval de su proceso de transformación.

Con estos resultados, el programa mejoró la preparación y proyección de las empresas participantes, posicionándolas mejor para enfrentar los retos del mercado y aprovechar las oportunidades de negocio existentes.

3. Espacios de Relacionamento: Oportunidades concretas de negocio y alianzas estratégicas: Como parte de la estrategia de encadenamientos productivos, se llevaron a cabo diversas ruedas de relacionamiento y networking que permitieron conectar a las empresas locales con grandes compradores, promoviendo el acceso a nuevas oportunidades comerciales.

- Espacio de Relacionamento con Cotecmar: Este encuentro reunió a más de 25 empresas del clúster de mantenimiento, quienes tuvieron la oportunidad de conocer de primera mano las necesidades de bienes y servicios de la empresa ancla Cotecmar.

Durante la jornada, Cotecmar presentó detalladamente sus requerimientos, generando una visión clara y directa de las expectativas del mercado. Las empresas asistentes presentaron sus portafolios y capacidades, facilitando el establecimiento de contactos estratégicos y redes de colaboración. Este espacio fortaleció la integración de las empresas dentro del clúster y abrió nuevas oportunidades de negocio concretas.

- Espacio de Relacionamento con UT Italco: La rueda de relacionamiento con la Unión Temporal ITALCO, realizada los días 6 y 19 de marzo de 2024 en la sede Ronda Real de la Cámara de Comercio, congregó a más de 30 empresas proveedoras locales, generando un espacio clave para el diálogo comercial directo.

Durante este encuentro, las empresas tuvieron la oportunidad de presentar sus productos y servicios, explorar posibilidades de vinculación a proyectos de infraestructura, y establecer relaciones comerciales sólidas que impulsan la economía regional.

- Espacio de Relacionamento ENCADENA+ (Evento de Cierre): Como cierre del Programa ENCADENA+, se llevó a cabo un espacio de relacionamiento empresarial el 31 de octubre de 2024 en el Salón Heroica de la sede Manga, con la participación de más de 30 empresas.

Este encuentro, diseñado bajo dinámicas de networking y colaboración, permitió a los empresarios intercambiar ideas, explorar alianzas estratégicas y fortalecer su red de contactos. Además, se compartieron estrategias y buenas prácticas para enfrentar los desafíos del mercado, promoviendo un ambiente de colaboración y proyección conjunta que sin duda tendrá impactos positivos en la expansión de los negocios participantes.

INICIATIVA: ECONOMÍA SOLIDARIA

Principales logros:

- 10 asociaciones fortalecidas en San Jacinto (Bolívar), mediante formaciones en áreas financieras, psicosociales, técnicas y productivas.
- En Soplaviento, 5 asociaciones y 71 emprendedores capacitados en desarrollo personal, gestión comercial, ventas y administración financiera.
- Participación en espacios comerciales y de relacionamiento, presentando productos a empresarios interesados.

La Iniciativa de Economía Solidaria, impulsada por la Cámara de Comercio de Cartagena, se consolidó en 2024 como una estrategia clave para el fortalecimiento de asociaciones productivas y comunitarias en diversos municipios de Bolívar. A través de un enfoque integral, esta iniciativa buscó mejorar las capacidades organizativas, técnicas, financieras y comerciales de asociaciones campesinas, de pescadores y otros actores de la economía popular, promoviendo su integración a mercados más competitivos e inclusivos.

Fortalecimiento de Asociaciones en San Jacinto y Soplaviento

Como parte de las acciones del Programa de Asociatividad, se intervinieron 10 asociaciones en el municipio de San Jacinto, mediante actividades formativas y de acompañamiento técnico, enfocadas en fortalecer las capacidades organizativas, financieras, psicosociales, técnicas y productivas. Estas intervenciones respondieron a las necesidades identificadas en las asociaciones, permitiendo una atención integral a sus principales retos para mejorar su gestión y productividad.

Paralelamente, en el municipio de Soplaviento, se desarrolló un programa intensivo de fortalecimiento que benefició directamente a 5 asociaciones y 71 emprendedores, quienes participaron activamente en jornadas que abordaron temáticas fundamentales para el desarrollo empresarial:

- Desarrollo personal y fortalecimiento de habilidades blandas.
- Gestión comercial y ventas, para mejorar su acceso a mercados.
- Gestión administrativa y financiera, enfocada en la sostenibilidad y formalización de las asociaciones.

Estas actividades no solo permitieron fortalecer las competencias individuales y colectivas, sino también fomentar la cohesión grupal y el empoderamiento comunitario, elementos esenciales para la sostenibilidad de estas organizaciones.

Intervenciones en otros municipios y cobertura territorial

El programa se extendió a los municipios de San Cristóbal, San Estanislao, Villanueva Bolívar, Santa Rosa Bolívar y al corregimiento de Barú, en donde se implementaron dos fases de intervención orientadas a consolidar las capacidades de las asociaciones campesinas y de pescadores.

Las acciones desarrolladas incluyeron:

- Formaciones especializadas en procesos productivos, fortalecimiento organizacional y comercialización.
- Asesorías técnicas personalizadas, orientadas a mejorar los procesos productivos y logísticos.
- Capacitaciones en habilidades comerciales y digitales, fundamentales para conectar a estas asociaciones con mercados emergentes.

Estas fases respondieron a la necesidad de brindar herramientas prácticas y adaptadas al contexto local, con un enfoque que promueve la autogestión, la inclusión productiva y el acceso a nuevas oportunidades de mercado.

Vinculación a Mercados y Creación de Redes Comerciales

Uno de los logros más destacados del programa fue la creación de espacios para la conexión directa entre asociaciones y empresarios interesados, lo que permitió a los participantes presentar sus productos, recibir retroalimentación, y explorar oportunidades comerciales concretas.

Estas dinámicas generaron:

- Conexiones estratégicas que acercaron a los productores a cadenas de valor más amplias.
- Recomendaciones específicas para mejorar la calidad, presentación y competitividad de sus productos.
- Oportunidades para explorar canales de venta digitales y físicos, diversificando las alternativas de comercialización.

Como resultado, los participantes fortalecieron sus capacidades comerciales y negociadoras, al tiempo que comenzaron a visualizar su potencial de crecimiento y expansión en mercados locales, regionales y nacionales.

INICIATIVA: FORTALECIMIENTO AL TURISMO

Principales logros:

- 10 matronas certificadas en BPM, mejorando la seguridad y calidad alimentaria del Festival del Frito.
- Participación en Vitrina Turística Anato 2024: 10 empresas turísticas (restaurantes, hoteles, agencias de viaje) participaron, promoviendo la oferta turística local, conexión con más de 100 clientes potenciales, fortaleciendo redes comerciales.
- 10 empresas capacitadas en técnicas de comunicación efectiva y ventas.
- 10 agencias de viaje fortalecidas en promoción, tendencias de turismo, seguridad y formalidad, y cooperativismo.
- 10 agencias de viaje capacitadas en diseño de experiencias turísticas innovadoras y diferenciadas, destacando los atractivos de Cartagena.

La Iniciativa de Fortalecimiento al Turismo, liderada por la Cámara de Comercio de Cartagena, ha representado un esfuerzo estratégico y multidimensional para impulsar la competitividad del sector turístico, fortalecer las capacidades de los empresarios locales y promover una oferta turística más innovadora, segura y sostenible.

A través de distintas actividades, orientadas al desarrollo de competencias técnicas, comerciales y de innovación, esta iniciativa ha beneficiado directamente a empresas del sector gastronómico, agencias de viajes, hoteles, y matronas tradicionales, reconociendo el papel fundamental que juegan estos actores en la consolidación de Cartagena como un destino turístico de referencia nacional e internacional.

Certificación en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) – Festival del Frito: Conscientes de la importancia que tiene la gastronomía como parte del atractivo turístico de Cartagena, se diseñó una estrategia específica para fortalecer la calidad y seguridad alimentaria de las matronas que participan en el reconocido Festival del Frito.

Logros

- 10 matronas certificadas en BPM, mejorando sus capacidades para manipular y preparar alimentos de manera segura, eficiente y profesional.

- Empoderamiento femenino, al brindar herramientas concretas que profesionalizan y elevan los estándares de sus emprendimientos, fortaleciendo su competitividad en la industria gastronómica.
- Aporte al desarrollo sostenible, al fomentar prácticas responsables y seguras en la elaboración de alimentos, protegiendo la salud de los consumidores y preservando la identidad cultural a través de la cocina tradicional.
- Fortalecimiento de la confianza de los consumidores, asegurando que los productos ofrecidos en el Festival del Frito mantengan altos estándares de calidad e higiene.

II. Vitrina Turística Anato 2024: Proyección y Alianzas Estratégicas: La participación en la Vitrina Turística Anato 2024, uno de los eventos más importantes del turismo nacional, fue una oportunidad clave para visibilizar y posicionar la oferta turística de Cartagena frente a actores estratégicos del sector.

Logros:

- 10 empresas cartageneras del sector turístico (restaurantes, hoteles y agencias de viajes) participaron activamente, mostrando la diversidad y calidad de la oferta local.
- Más de 500 contactos comerciales generados, ampliando las redes de colaboración y potenciales alianzas estratégicas.
- Proyección de ventas superiores a los 30 millones de pesos, reflejando el alto potencial de negocio derivado de la participación en el evento.
- Más de 100 nuevos clientes potenciales, con quienes se establecieron relaciones comerciales que contribuirán a un crecimiento sostenible y a la internacionalización de los servicios turísticos de Cartagena.

Taller de Comunicación Estratégica y Ventas: Mejora de Competencias Empresariales: Este taller se centró en fortalecer las habilidades comerciales y comunicacionales de las empresas del sector turístico, mejorando su capacidad de atraer y retener clientes mediante estrategias de comunicación efectivas.

Logros:

- 10 empresas participantes, que ahora cuentan con nuevas herramientas para optimizar su interacción con los clientes.
- Diseño de estrategias personalizadas de comunicación y ventas, adaptadas a los objetivos específicos de cada empresa, para mejorar su posicionamiento y competitividad en el mercado turístico.
- Fortalecimiento de la imagen de marca y mejoramiento de los procesos de atención al cliente, contribuyendo a una experiencia turística más satisfactoria.

Jornada de Turismo Receptivo: Formación y Cooperación Sectorial: La Jornada de Turismo Receptivo fue un espacio de formación diseñado para actualizar y fortalecer a las agencias de viaje en temas clave relacionados con la promoción y la prestación de servicios turísticos.

Logros:

- 10 agencias de viaje capacitadas en tendencias actuales del turismo receptivo, seguridad, formalización y estrategias de promoción.
- Promoción del cooperativismo y alianzas estratégicas entre agencias, fomentando un entorno más colaborativo y competitivo a la vez.
- Desarrollo de nuevas propuestas de valor y paquetes turísticos más atractivos, alineados con las expectativas del turismo actual.

Bootcamp de Innovación en Turismo: Creación de Experiencias Únicas: Conscientes de la necesidad de innovar en la oferta turística para diferenciarse en un mercado competitivo, se desarrolló un Bootcamp de Innovación en Turismo, un espacio intensivo para la creación de productos turísticos únicos y creativos.

Logros:

- 10 agencias de viaje participaron y adquirieron herramientas para diseñar experiencias turísticas innovadoras, basadas en las cualidades únicas de Cartagena.
- Fomento de la creatividad y diferenciación en la oferta de servicios turísticos, mejorando la capacidad de las agencias para atraer mercados emergentes y de nicho.
- Desarrollo de productos turísticos que integran elementos culturales, históricos y naturales de Cartagena, ofreciendo a los visitantes experiencias auténticas y memorables.

INICIATIVA: CENTROS DE REINDUSTRIALIZACIÓN ZASCA

Principales logros:

- 54 unidades productivas fortalecidas, distribuidas en las líneas de Manufactura (88 UP), Agroindustria (45 UP) y Metalmecánica (21 UP).
- 4 Centros ZASCA implementados, con amplia cobertura regional
- 33 unidades productivas participaron en 2 ruedas de negocio inversa con 6 empresas ancla (Astivik, MetalPrest, Kazabe, Crepes Cartagena, Beef Bang Rooftop y Legumbres Marinilla), generando oportunidades comerciales.
- 40 unidades productivas de manufactura participaron en espacios de promoción y comercialización como Cartagena Fashion Week y la Feria de Negocios Verdes EPA.

La iniciativa ZASCA (Centros de Reindustrialización) se ha consolidado como una estrategia integral para el fortalecimiento empresarial, atendiendo de manera directa a 154 unidades productivas distribuidas en los sectores de Manufactura, Agroindustria y Metalmecánica, con el propósito de impulsar su crecimiento sostenible y mejorar su competitividad. Estas unidades productivas fueron acompañadas mediante la implementación de una ruta metodológica que integra tres componentes fundamentales: Desarrollo Productivo Sostenible, Desarrollo del Ser y Desarrollo Comunitario, generando un impacto transversal que va más allá de la mejora técnica y productiva.

Durante el periodo, se logró la implementación de cuatro (4) Centros de Reindustrialización ZASCA, distribuidos estratégicamente para garantizar una cobertura regional efectiva. Dos de estos Centros se ubicaron en el Distrito de Cartagena, mientras que el tercero se instaló en la subregión de Montes de María y el cuarto en el departamento de Sucre. Esta red de centros permitió atender las necesidades particulares de cada territorio, contribuyendo al desarrollo económico tanto en zonas urbanas como rurales, y promoviendo la descentralización de las oportunidades productivas.

En el ámbito de la comercialización y el relacionamiento empresarial, se realizaron importantes espacios de conexión con el mercado. Un total de 33 unidades productivas participaron en dos ruedas de negocio inversa, en las cuales se articularon con seis (6) empresas ancla de alto reconocimiento. En la rueda de negocio inversa del sector Metalmeccánico participaron las empresas Astivik y MetalPrest, mientras que en la rueda del sector Agroindustria se contó con la presencia de Restaurante Kazabe, Crepes Cartagena S.A., Beef Bang Rooftop y Legumbres y Granos Marinilla, quienes exploraron oportunidades comerciales con las unidades productivas. Además, 40 unidades productivas del Zasca Manufactura lograron participar en espacios destacados de promoción como el Cartagena Fashion Week y la Feria de Negocios Verdes de EPA, escenarios que permitieron visibilizar sus productos y establecer nuevas conexiones comerciales.

En términos de fortalecimiento organizacional y asociatividad, se logró la creación de la primera cooperativa de Zasca, integrada por 40 empresarios del sector confecciones, quienes fueron formados y certificados con el apoyo de la Oficina de Unidad Solidaria. Este avance representa un hito importante, pues abre la puerta a procesos de producción conjunta, acceso a mercados más amplios y mejores condiciones de negociación para sus miembros. Como primer logro concreto de esta organización, algunos de sus miembros fueron seleccionados como proveedores de uniformes escolares del Colegio Dios es Amor, confeccionando aproximadamente 500 uniformes en la primera cohorte, lo que evidencia el impacto directo en la generación de ingresos y la formalización de las unidades productivas.

Por otro lado, la articulación institucional ha sido clave para garantizar el sostenimiento y escalamiento del modelo Zasca. En este sentido, se firmó un acuerdo de entendimiento con la Oficina de Prosperidad Social Regional Bolívar, enfocado en impulsar el acceso a recursos técnicos y financieros para las unidades productivas, y fortalecer sus procesos de desarrollo empresarial.

Adicionalmente, como parte del proceso de reflexión y planeación estratégica, se llevó a cabo el primer Encuentro Regional Zasca, el cual reunió a representantes de los cuatro centros implementados, con el objetivo de articular visiones, compartir desafíos y definir líneas estratégicas comunes que permitan consolidar y proyectar la estrategia en el mediano y largo plazo.

INICIATIVA: COMISIÓN REGIONAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN

Principales logros:

- El CRCI cuenta con un equipo técnico activo y un plan de trabajo aprobado, cumpliendo al 100% la meta establecida.
- El plan anual de trabajo de la CRCI alcanzó un 90% de ejecución,

La Comisión Regional de Competitividad e Innovación (CRCI) es una instancia que se encarga de coordinar y articular las actividades que se desarrollan en los departamentos y subregiones para fortalecer la competitividad e innovación de la región, esta hace parte del Sistema Nacional de Competitividad e Innovación (SNCI). Es un espacio para la cooperación público – privada y académica a nivel departamental, orientadas a la coordinación para la formulación y actualización de la Agenda departamental de competitividad e innovación de Cartagena y Bolívar - ADCI, así como la estructuración de proyectos y la gestión de recursos para su implementación.

Las acciones de la CRCI de Cartagena y Bolívar están orientadas a mejorar la relación Nación - Territorio, a apoyar la territorialización de políticas públicas en materia de productividad, competitividad e innovación, solucionar problemas de coordinación y articulación y a implementar la agenda Departamental de Competitividad e Innovación de Cartagena y Bolívar (ADCI).

El plan de trabajo de la Comisión representa una hoja de ruta clara y concisa para el logro de los objetivos estratégicos, detallando las acciones a implementar en un horizonte temporal definido, así como los indicadores que permitirán medir el progreso alcanzado. El plan de trabajo se encuentra actualmente en la fase final de su implementación para la vigencia 2024.

Para la dinámica de Territorialización, se dio a conocer el índice de Índice Regional y Subregional de Competitividad; se desarrollaron talleres para la identificación de futuros posibles, además de la realización de diálogos estratégicos con distintas entidades territoriales de la región.

Balance Obtenido:

- Vías terciarias, acceso a tierras, conectividad y apertura de nuevos mercados, fueron las problemáticas comunes a lo largo de todos los ZODE.
- Se puede constatar que el Plan formulado en 2008, no recoge las oportunidades de desarrollo que pueden existir fuera de Cartagena o el Norte de Bolívar

- Se identificaron oportunidades para territorios más competitivos, como la minería, el ecoturismo y la producción de cultivos de mayor valor agregado.
- La interlocución con otras Cámaras de Comercio puede probar ser vital para poner en contexto los lineamientos de política pública en materia de productividad.

A medida que avanza la implementación del plan de trabajo, se espera que la Comisión siga consolidándose como un referente en la promoción de la innovación y el emprendimiento en Cartagena y Bolívar, contribuyendo así al desarrollo económico y social de la región.

INICIATIVA: PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN Y FACILITACIÓN DE TRAMITES

Principales logros:

7 estudios económicos especializados fueron realizados, cumpliendo al 100% la meta establecida.

Eventos de difusión social:

- 1) Presentación de ponencia en el V Congreso internacional de historia, museos y patrimonio – Ponencia: “Efecto económico del Hay Festival Cartagena. 2023” 27 al 30 de agosto
- 2) Presentación de ponencia en el V Congreso internacional de historia, museos y patrimonio – Ponencia: “Efecto económico del desfile de independencia de Cartagena. 2023” 27 al 30 de agosto
- 3) Presentación de ponencia en I Congreso internacional de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas: “Efecto económico del desfile de independencia de Cartagena. 2023” “Efecto económico del FICCI. 2024”
- 4) Presentación de ponencia “Efecto económico del desfile de independencia de Cartagena. 2023” en el XVI Congreso de Economía y Ciencias Regionales y Urbanas ASCER” 12 y 13 de octubre
- 5) Presentación de ponencia “Efecto económico del Festival Internacional de Cine (FICCI) de Cartagena. 2024” “en el XVI Congreso de Economía y Ciencias Regionales y Urbanas ASCER” 12 y 13 de octubre.
- 6) Presentación de ponencia “Efecto económico del Festival de bandas de Cartagena. 2024” “en el XVI Congreso de Economía y Ciencias Regionales y Urbanas ASCER” 12 y 13 de octubre.
- 7) Visita académica de la Universidad de la Guajira, 29 de octubre
- 8) Seminario con la Universidad Tecnológica de Bolívar: “La economía de la Región Caribe colombiana” 3 de octubre

INFORMES O ESTUDIOS DESARROLLADOS PARA LA COMPETITIVIDAD TERRITORIAL:

Se crea tablero de estructura empresarial disponible en:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojN2MwYzJlMwUzZDA3YS00MGJlWjYiYWwtMDQ5NzA2ZWU1NDA5IiwidCI6IjRhMGRiNmM3LTMyYTYtNDU5NS05YWU3LWJkZGU0NjE4NjA0NiIsImMiOiR9>

y de apuestas de productivas disponible en actualizado de forma mensual:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYW50OTk0ZDktY2EzNy00NGRiLTI1M2ltZjNjNmJkOGM4ZGU3IiwidCI6IjRhMGRiNmM3LTMyYTYtNDU5NS05YWU3LWJkZGU0NjE4NjA0NiIsImMiOiR9>

Así como se brindó asesoría en 12 columnas de opinión de la institución a través de nuestra presidenta ejecutiva

ESTUDIOS DE EVALUACION DE IMPACTO:

- 1) Efecto económico del Festival de Bandas de Cartagena en 2024

APLICATIVOS PARA LA ATRACCION DE INVERSION:

- 1) Se crea la app web www.visitcartagena.org.co :

5.2.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD CON GOBERNANZAS EFECTIVAS PARA EL DESARROLLO REGIONAL.

Impulsar el desarrollo sostenible de la región a través de la implementación de programas que equilibren el crecimiento económico, la inclusión social y la conservación ambiental con mecanismos de gobernanza que permitan la participación del sector empresarial y otras entidades territoriales.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
DESARROLLO REGIONAL Y SOSTENIBILIDAD	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: DESARROLLO REGIONAL Y SOSTENIBILIDAD

El Programa de Sostenibilidad y Desarrollo Regional tiene como objetivo fundamental promover, articular y ejecutar prácticas, iniciativas y proyectos innovadores que impulsen el desarrollo económico, social y ambientalmente sostenible de Cartagena y el departamento de Bolívar. A través de un enfoque integral, busca fomentar el crecimiento equilibrado de la región, fortaleciendo las capacidades locales, promoviendo la equidad social, y asegurando la protección y preservación del entorno natural.

Este programa se centra en la implementación de estrategias que favorezcan la transición hacia una economía verde e inclusiva, el desarrollo de infraestructura sostenible, la gestión responsable de los recursos naturales, y la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales. Además, busca generar alianzas público-privadas, fomentar la participación activa de la sociedad civil, y alinear sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las políticas públicas nacionales y regionales.

Entre sus principales líneas de acción se encuentran:

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Desarrollo regional y sostenibilidad	100%
Piloto estrategia de regionalización	100%

INICIATIVA: SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO REGIONAL.

Principales logros:

- 285 empresas o unidades productivas participaron en programas de economía circular.
- 3 proyectos fueron formulados en materia de economía circular.
- 6 asociaciones de recicladores beneficiadas.
- 4 proyectos regionales fueron acompañados, superando la meta de 3 y alcanzando un cumplimiento del 133%.

Desde la Cámara de Comercio, reconociendo la creciente importancia de formar a las empresas en materia de economía circular, se han diseñado diversos programas orientados a promover un modelo de negocio sostenible que impulse la adopción de los principios de la economía circular. El objetivo de estos programas es fomentar un ciclo continuo de reducción, reutilización y reciclaje de recursos, lo que no solo beneficia al medio ambiente, sino que también mejora la competitividad y eficiencia de las empresas.

A continuación, se presentarán las acciones específicas asociadas a esta iniciativa, las cuales incluyen talleres y capacitaciones, entre otras actividades, que tienen como propósito fortalecer el conocimiento y la implementación de la economía circular dentro del tejido empresarial. Estas acciones buscan, además, fomentar una cultura empresarial que valore y promueva la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

Formación y Capacitación en Sostenibilidad y Economía Circular

Una de las principales líneas de acción del programa ha sido la capacitación empresarial, a través de espacios como:

- Master Class de Marketing Sostenible, donde participaron líderes empresariales con el objetivo de adquirir herramientas prácticas para el desarrollo de innovaciones sostenibles, integrando economía circular, digitalización e industria 4.0.
- Green Canvas Bootcamps, talleres donde emprendedores de diversos sectores aprendieron a integrar criterios de sostenibilidad y marketing ambiental en sus modelos de negocio, reconociendo la sostenibilidad no solo como una responsabilidad social, sino como un factor diferenciador y de valor agregado en un mercado competitivo.
- JumpWorking, espacio centrado en economía circular, que logró sensibilizar y brindar herramientas útiles a emprendedores para la adopción de prácticas responsables con el medio ambiente.

Estas formaciones, además, incluyeron el acceso gratuito a un curso de 12 horas sobre Inteligencia Artificial, ampliando las posibilidades de innovación sostenible de los participantes.

Fortalecimiento de la Gestión Ambiental en Sectores Estratégicos

Reconociendo la importancia del sector turístico y gastronómico en Cartagena, se implementó una Herramienta de Caracterización de Establecimientos Turísticos, permitiendo evaluar y mejorar las prácticas de gestión de residuos. Este instrumento fue complementado con procesos de sensibilización a empresas del sector HORECA (hoteles, restaurantes, bares), fomentando la adopción de prácticas ecoeficientes. Estas acciones no solo buscan reducir el impacto ambiental, sino mejorar la experiencia turística y fortalecer la imagen internacional de la ciudad como destino sostenible.

Proyectos Emblemáticos de Economía Circular y Desarrollo Regional

1. Ecopymes Turísticas: Un proyecto enfocado en fortalecer las prácticas sostenibles de las PYMES del sector turístico, logrando avances importantes:

- Sensibilización y prediagnóstico sobre el uso eficiente del agua, con un sobresaliente 141% de cumplimiento (283 empresas participantes vs. 200 previstas).
- Caracterización de PYMES en uso y tratamiento de agua, logrando contacto con las 75 empresas proyectadas.
- Implementación de soluciones técnicas, aunque con desafíos de participación (11% de avance), evidenciando áreas de mejora y oportunidad para reforzar la asistencia técnica.

2. Asociación de Recicladores EACASUV: Un proyecto innovador que busca fortalecer a las asociaciones de reciclaje, integrándolas a eventos masivos (festivales, conciertos, partidos), logrando cerrar el ciclo de residuos y promover la economía circular en Cartagena. Este proyecto apunta a crear alianzas estratégicas entre recicladores y grandes generadores de residuos, impactando positivamente en el ambiente y la economía local.

3. Proyecto Save the World: Economía Circular para la Sostenibilidad: Una apuesta integral para fortalecer las capacidades de asociaciones de reciclaje y fomentar sistemas de recolección selectiva, con impacto directo en la reducción de residuos, reciclaje y reincorporación de materiales a procesos productivos. Esta iniciativa se apoya en plataformas como el Sistema de Información Circular y Asociaciones Circulares, posicionando a Cartagena como referente nacional en economía circular.

Proyectos de Impacto Social y Territorial

1. Dotación para Centros de Desarrollo Infantil (CDI) en Montes de María: En alianza con Surtigas y mediante el mecanismo de Obras por Impuestos, se ha estructurado un proyecto de dotaciones para 31 CDI, beneficiando la primera infancia y fortaleciendo las condiciones educativas y sociales en zonas rurales, contribuyendo al desarrollo humano sostenible de Bolívar.

2. Proyecto MinTIC para el Sector Turístico: Un convenio con el Fondo Único TIC para promover la adopción tecnológica y digitalización en empresas turísticas, integrando también prácticas sostenibles. Este proyecto responde a la necesidad urgente de aumentar la competitividad y resiliencia del sector turismo, una de las principales actividades económicas de la región.
3. Turismo Religioso y Cultural: "Tras las Huellas de la Fe": Con el desarrollo de una audioguía turística en alianza con la Arquidiócesis de Cartagena, se busca promover el patrimonio religioso y cultural de la ciudad. La audioguía, disponible en español e inglés, contribuye a diversificar la oferta turística y a fomentar un turismo más consciente y sostenible.
4. Plan Turístico para Santa Catalina (2025-2035): Como parte del compromiso con el desarrollo regional, se ha formulado un plan turístico para el municipio de Santa Catalina, que refleja la importancia de una gobernanza participativa y efectiva para fomentar el turismo como motor económico local, en equilibrio con la conservación del patrimonio natural y cultural.
5. Programa "Mi Ruta Sostenible" y "Yo Crezco Territorio": Ambos programas han servido como plataformas de innovación, formación y acompañamiento empresarial en sostenibilidad, logrando que más del 94% de las empresas involucradas trabajen con proveedores sostenibles, lo que refleja el compromiso real y tangible del sector privado con la economía circular. Además, "Yo Crezco Territorio" ha permitido integrar a microempresarios de Bolívar en redes de colaboración empresarial sostenible, promoviendo intercambios de buenas prácticas y estrategias innovadoras para la reducción de residuos y la mejora de procesos productivos.

Eventos sostenibilidad

Desde la Cámara de Comercio, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y bajo el enfoque de Cámara ECO, fomentamos la construcción de un entorno ambientalmente sano y promovemos prácticas responsables con nuestros grupos de interés. Con este propósito, desde la jefatura se han creado espacios para la realización de eventos sostenibles, los cuales han involucrado activamente a los colaboradores de la Cámara. A continuación, se presentan las actividades desarrolladas en este marco.

- Sembraton por la Vida: En el marco de la estrategia de sostenibilidad de la Cámara de Comercio de Cartagena, se desarrolló la "SEMBRATÓN POR LA VIDA", una actividad significativa en la que fueron sembrados más de 100 árboles en zonas aledañas al Complejo de Raquetas y cuyo objetivo buscó impactar el medio ambiente a través de la limpieza y la siembra de árboles. La Cámara de Comercio de Cartagena realizó siembra de 100 árboles.

- Festival Amor Consciente: El Festival del Amor Consciente, celebrado en el Hotel Santa Clara, ha sido un espacio clave para la promoción de emprendedores conscientes y el impulso del consumo sostenible en la región, generado un impacto positivo en la economía local y en la visibilidad de los emprendedores que apuestan por la sostenibilidad.

30 emprendedores comprometidos con la economía circular y el consumo responsable participaron activamente en el Festival, los emprendedores generaron más de \$30 millones en ventas, además mejoraron su visibilidad y ventas, fortalecieron sus conocimientos estratégicos a través de las asesorías recibidas, preparándose para futuras oportunidades comerciales y alianzas estratégicas.

- Actividad De Siembra De Mangle Y Conversatorio Al Ecosistema De Manglar En Corregimiento De La Boquilla Cartagena De Indias: Desarrollo de actividad de siembra y conversatorio de manglar para ayudar a la filtración y purificación del agua en la Boquilla, con el fin de eliminar contaminantes y nutrientes en exceso. De esta manera contribuir a mantener la calidad del agua en el ecosistema y preservar la salud de las especies que dependen de ella.

Feria de negocios verdes y sostenibles:

Objetivo: impulsar negocios verdes y circulares, fortaleciendo las capacidades comerciales de las PYMES participantes y generando impactos positivos en términos de sostenibilidad.

Participación de PYMES: 50 PYMES exhibieron productos y servicios verdes y circulares en un espacio comercial. 21 PYMES participaron en la rueda de relacionamiento comercial como proveedoras de bienes y servicios verdes.

Integración Empresarial: 3 empresas ancla (Ladrillera Clay, Casa de Singer, Caribbean Group CTG SAS) establecieron vínculos con las PYMES participantes, generando oportunidades para el suministro de insumos y promoviendo la intención de compra de bienes y servicios.

Sectores representados: Accesorios y confección, alimentación, arte, bisutería, diseño y decoración, marroquinería, plantas y viveros, productos naturales, y servicios eco-ambientales.

Resultados de negocios:

- 74 citas comerciales concretadas en el espacio de relacionamiento.
- 14 oportunidades de negocio identificadas con alto potencial.
- Impacto Económico: Ventas totales reportadas: \$35.000.000
- Volumen estimado de negocios generados en la rueda de relacionamiento: \$10.000.000
- Volumen de ventas alcanzado durante la feria: \$25.000.000

Reporte GRI

El Reporte GRI es un informe de sostenibilidad que se elabora siguiendo las normas de la Global Reporting Initiative (GRI). La GRI es una organización sin fines de lucro que promueve la transparencia y la responsabilidad social de las empresas.

En 2024, desde la entidad, comenzamos la elaboración de nuestro segundo Informe de Sostenibilidad, siguiendo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI). Este informe tiene como objetivo informar a nuestros grupos de interés sobre las acciones y estrategias implementadas en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad.

En este consolidamos los logros de la gestión que en este sentido hemos alcanzado desde 2023. y los retos que nos traza nuestra Estrategia de Sostenibilidad, integrada de manera transversal, para seguir cumpliendo con nuestros compromisos económicos, sociales y ambientales, actuando siempre en beneficio de nuestra región y su crecimiento sostenible.

INICIATIVA: PILOTO ESTRATEGIA DE REGIONALIZACIÓN

Principales logros:

- Instalación del primer CISE territorial en Calamar como espacio de atención directa a los empresarios locales, marcando el inicio de la estrategia de regionalización.
- Se realizó la Clínica del Emprendedor que atendió a más de 90 unidades productivas del municipio de Calamar.
- Se desarrollo censo de Vocación Empresarial en Calamar, mediante la aplicación de aproximadamente 1.515 encuestas.
- Se formularon dos proyectos clave para el desarrollo regional: Plan Integral de Turismo Sostenible dirigido a los municipios de Santa Catalina y María La Baja y Centro de Emprendimiento para el municipio de María La Baja.
- Se realizaron capacitaciones a más de 50 unidades productivas en temas de aprovechamiento y reutilización de residuos, con el objetivo de optimizar sus procesos productivos y fomentar la sostenibilidad.

La Estrategia de Regionalización impulsada por la Cámara de Comercio de Cartagena durante el año 2024, surge como una respuesta a la necesidad de acercar los servicios de la Cámara a los empresarios de los municipios del área de influencia, mediante la identificación de sus características, necesidades y expectativas. Esta estrategia tiene como propósito fundamental fortalecer el crecimiento y desarrollo empresarial de estas zonas, a través de una oferta de servicios pertinentes y adaptadas a las realidades de cada territorio. Como parte de este proceso, se desarrolló un piloto en el municipio de Calamar, cuyo análisis ha permitido identificar importantes lecciones y oportunidades para el futuro despliegue de la estrategia en otros municipios.

Ejes de Regionalización: Conceptos, Resultados y Lecciones Aprendidas

Para dar estructura a la Estrategia de Regionalización, se definieron tres ejes fundamentales: Presencia Territorial, Servicios Empresariales y Gestión de Proyectos (PMO). Cada uno de estos ejes fue abordado de manera integral en el piloto, permitiendo recopilar información clave para su implementación futura.

Presencia Territorial: se materializa a través de la creación del Centro Integral de Servicio Empresarial (CISE), el cual se concibe como un espacio físico dentro del territorio, destinado a ofrecer atención integral a los empresarios. Este centro facilita un punto de contacto directo y constante entre la Cámara de Comercio y la comunidad empresarial del municipio. Como resultado del piloto, se logró definir y poner en funcionamiento el primer CISE territorial en Calamar, consolidando un modelo que busca ser replicado en otros municipios.

Servicios Empresariales: está enfocado en conectar al tejido empresarial de la región con los diferentes servicios que ofrece la Cámara de Comercio, a través de una oferta diversificada que combina los CISE físicos, móviles y virtuales. En el piloto llevado a cabo en Calamar, se brindó por primera vez una oferta directa de servicios, permitiendo a los empresarios locales acceder a herramientas para el fortalecimiento de sus negocios. Durante esta experiencia, se identificó la necesidad de contar con un CISE Móvil, para llegar a zonas alejadas donde los empresarios tienen dificultades de movilidad, y también un CISE Virtual, que permita la prestación de servicios a distancia y de manera continua. Asimismo, se evidenció que los empresarios valoran profundamente la atención personalizada y constante, por lo cual se plantea como reto para 2025 estructurar una agenda clara de servicios por territorio, definir un plan de formaciones virtuales según las necesidades identificadas y programar censos empresariales que permitan actualizar y entender las dinámicas empresariales de cada municipio.

Gestión de Proyectos (PMO): tiene como propósito promover iniciativas, prácticas y proyectos que impulsen el desarrollo territorial mediante una metodología estructurada de gestión de proyectos. A partir del piloto, se logró formular dos proyectos concretos en Calamar: el Plan Integral de Turismo Sostenible, orientado a potenciar el turismo como motor económico del municipio, y un proyecto para el Fortalecimiento del Tejido Empresarial, cuyo objetivo es brindar acompañamiento y herramientas para el crecimiento de los negocios locales. Como parte de las lecciones aprendidas, se destaca la necesidad de contar con aliados estratégicos del sector público y privado, para asegurar la viabilidad, financiación e implementación efectiva de los proyectos. También se concluye que los proyectos deben estar alineados a las dinámicas y necesidades propias de cada territorio, de forma que respondan a los desafíos reales y contribuyan al desarrollo económico local. Para 2025, se plantea como meta ampliar la formulación de proyectos en otros municipios, y continuar el trabajo articulado para la gestión de recursos y alianzas.

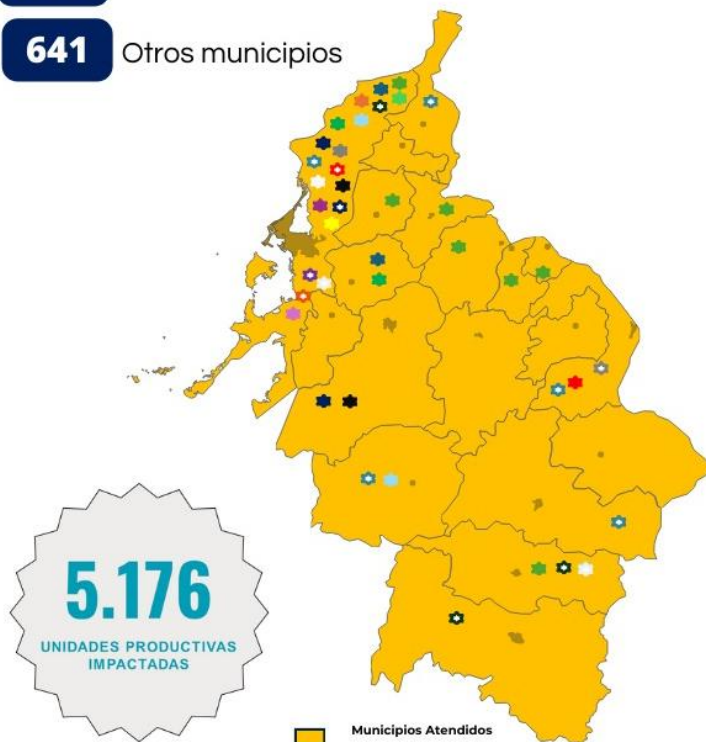
Actividades Iniciales para 2025: A partir de los aprendizajes obtenidos durante el piloto, se establecieron varias actividades iniciales para 2025, con el fin de consolidar y expandir la Estrategia de Regionalización. Entre ellas se encuentran: definir un cronograma permanente de atención para cada CISE territorial, con horarios claros y personal asignado; diseñar campañas de comunicación y mercadeo territorializadas, que visibilicen la oferta de servicios de la Cámara en cada municipio; establecer un cronograma de visitas a territorios, que permita mantener un contacto directo y constante con los empresarios; y crear un plan de formaciones virtuales, adaptadas a las necesidades específicas de cada territorio, a través del CISE Virtual.

Asimismo, se prevé la definición de alianzas estratégicas para fortalecer los proyectos formulados, así como la planificación y ejecución de nuevos censos empresariales, que servirán como insumo para la toma de decisiones y la creación de nuevas estrategias adaptadas a cada territorio. Todo este trabajo se hará de la mano de las diferentes direcciones internas de la Cámara de Comercio, asegurando una oferta coordinada y eficiente de los servicios.

ESTRATEGIA DE REGIONALIZACIÓN

4535 Cartagena

641 Otros municipios



- ★ Gerente 4.0
- ★ FortaleSER
- ★ Fábricas de Productividad y Sostenibilidad ciclo V
- ★ Conglomerados Empresariales – Clúster/Núcleos
- ★ Asociatividad
- ★ Encadena +
- ★ Gestión de la Innovación
- ★ Compras Públicas
- ★ Crecer Juntos
- ★ Yo Crezco
- ★ Digitalización
- ★ Aceleración de Emprendedores
- ★ Mini Cadenas 3.0
- ★ Tejiendo Caminos Étnicos Empresariales
- ★ Ruta Mujer Emprendedora
- ★ Oportunidades Sin Fronteras
- ★ Clínica de Emprendedores Ctg - Impulso Emprendedor
- ★ Ruta de Jóvenes Emprendedores
- ★ Inclusión Financiera / Alístate y Transfórmate
- ★ Reactivate Inn
- ★ Zasca
- ★ Econova
- ★ Promoción Turística
- ★ Escuela Sostenible
- ★ Transformación Digital

03

CISE territorial gestionados en los municipios de Turbaco, Calamar y Carmen de Bolívar, espacios de atención directa a los empresarios locales



Proyecto Mecanismo OXI Surtigas y CCC por \$3.381.328.552,76 para cdi la subregión PDET Montes de María en el departamento de Bolívar.



Se formuló el proyecto de Turismo Religioso y Cultural: "Tras las Huellas de la Fe": Desarrollo de 1 audioguía en español e inglés para promover el patrimonio cultural y diversificar la oferta turística en Cartagena.

1515

Encuestas realizadas en el marco del censo de Vocación Empresarial en Calamar.



Comercio,
Industria y Turismo

Se formuló el proyecto MinTIC para el Sector Turístico: Impulsa la digitalización y sostenibilidad en el turismo mediante 1 convenio con el Fondo Único TIC.



Se formuló el proyecto Elaboración del Plan Turístico Convencional para el municipio de Santa Catalina en el periodo 2025-2035.

5.2.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: IMPLEMENTAR MODELO INTEGRADO DE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO.

Implementar la ruta de interacción entre el usuario y el portafolio de servicios, a través de estrategias que logren experiencia personalizada de satisfacción y una relación de valor con la marca.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
EXPERIENCIA EN EL SERVICIO	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

El Programa de Experiencia en el Servicio tiene como objetivo principal implementar un Modelo de Servicio Integrado que permita ofrecer una atención de alta calidad, personalizada y ajustada a las necesidades reales de los usuarios, promoviendo una experiencia positiva y satisfactoria en cada punto de contacto con la entidad. Este modelo busca garantizar la mejora continua de los procesos de atención, a través de mecanismos sistemáticos de retroalimentación, seguimiento y evaluación, asegurando que los servicios respondan de manera oportuna, eficiente y pertinente a las expectativas y requerimientos de los empresarios, emprendedores y demás públicos de interés.

Entre sus principales componentes, el programa incluye:

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Experiencia en el servicio	100%

INICIATIVA: EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Principales logros:

- Se alcanzó el 100% de avance en la meta de implementación del modelo, superando el objetivo del 25% planteado para 2024.
- Diseño de rutas de atención especializadas, incluyendo diagnósticos, asesorías técnicas, acompañamiento jurídico y financiero, y servicios de formalización empresarial.
- Más de 13,000 encuestas aplicadas, proporcionando información clave para ajustar y mejorar la experiencia del usuario.
- Formación de 28 colaboradores en herramientas para la gestión de situaciones difíciles, logrando una reducción de quejas y aumento en la satisfacción del usuario.

Durante el año 2024, la entidad ha avanzado de manera significativa en la implementación del Modelo de Servicios Integrados, una estrategia orientada a fortalecer la comprensión profunda de las necesidades de los usuarios y ofrecer soluciones ajustadas a las realidades de cada empresario. Este modelo tiene como propósito brindar una atención diferenciada y personalizada, promoviendo la mejora continua en la calidad de los servicios y garantizando altos niveles de satisfacción. La adopción de este enfoque ha permitido posicionar a la entidad como un referente de atención integral y eficiente.

Entre los componentes clave del modelo, se destaca la segmentación de usuarios según sus características y necesidades específicas, priorizando a empresarios, emprendedores y sectores estratégicos de la región. Asimismo, se diseñaron rutas de atención especializadas que comprenden diagnósticos empresariales, asesorías técnicas, acompañamiento jurídico y financiero, así como servicios orientados a la formalización empresarial. También se implementaron encuestas y herramientas de retroalimentación, que han

permitido medir la experiencia del usuario y realizar ajustes continuos a los procesos de atención. Además, la incorporación de herramientas tecnológicas, como plataformas virtuales para citas, seguimiento de casos y servicios en línea, ha facilitado la reducción de los tiempos de respuesta y ha mejorado la experiencia del usuario. Gracias a la implementación de este modelo, se han optimizado los tiempos de atención, disminuido los trámites presenciales y ampliado la oferta de servicios a través de canales digitales, logrando así una atención más eficiente, moderna y accesible.

En el marco del Programa Experiencia Cámara, y como parte de la iniciativa de implementación del plan de servicios integrados del cuatrienio, se estableció como indicador táctico lograr un avance del 25% para el año 2024, meta que fue superada al alcanzar un cumplimiento del 100%. Entre los logros más destacados se encuentra la realización de un diagnóstico interno y externo completo, que incluyó herramientas de evaluación, así como la construcción de arquetipos de clientes y colaboradores. Igualmente, se diseñaron estrategias específicas para mejorar la experiencia del usuario, sustentadas en más de 13,000 encuestas realizadas, que aportaron datos clave para la toma de decisiones centradas en el cliente.

En segunda instancia, se desarrolló un taller de neurolingüística enfocado en el abordaje de situaciones difíciles en servicio al cliente, en el que fueron capacitados 28 colaboradores con roles específicos en atención al usuario. Como logro principal, se dotó al equipo de herramientas prácticas para manejar conflictos y mejorar la atención, impactando positivamente en la reducción de quejas y el aumento de la satisfacción del usuario, de acuerdo con resultados preliminares. La principal dificultad radicó en integrar la teoría en la práctica diaria, y el reto a futuro es evaluar el impacto a largo plazo y replicar la formación en otras áreas.

Otra actividad destacada fue el envío de más de 13,000 encuestas orientadas a captar datos relevantes y mejorar la comunicación con los empresarios. Esta acción permitió la recolección masiva de información clave para entender mejor las expectativas y necesidades de los usuarios. A pesar de que en algunos segmentos se observaron tasas de respuesta bajas, se plantea como reto incrementar la participación mediante incentivos y simplificación del proceso de respuesta.

Finalmente, se llevó a cabo una campaña de portafolio institucional para puntos de atención, que consistió en la creación y distribución de brochures con información clara sobre los programas, beneficios y datos relevantes de la Cámara. Este esfuerzo tuvo como resultado un incremento en las inscripciones y afiliaciones en los puntos de atención.

5.3 PERSPECTIVA PROCESO

La Cámara de Comercio de Cartagena orienta su perspectiva de procesos internos hacia la eficiencia, la innovación y la sostenibilidad, mediante la transformación digital con propósito e incorporación de prácticas de seguridad e inteligencia en sus operaciones. Así mismo, busca fortalecer los procesos de registro y gestión de datos para garantizar una comunicación efectiva y transparente con sus grupos de interés, robustecer el gobierno corporativo que respalde el crecimiento y sostenibilidad institucional, y optimizar la planeación y gestión de procesos bajo un modelo integrado que promueva la mejora continua y la alineación estratégica, asegurando así un mayor impacto en el desarrollo empresarial y regional.

5.3.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: CATALIZAR LA INNOVACIÓN CON PROPÓSITO Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, INCORPORANDO ASPECTOS TRANSVERSALES DE SEGURIDAD E INTELIGENCIA

Impulsar la creación y consolidación de nuevas unidades de negocio de la Cámara, orientadas a la diversificación del portafolio de servicios, la sostenibilidad financiera y la generación de valor, el cual se desarrolló con los siguientes programas durante el 2024:

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
INNOVACION Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Convertir a la tecnología en el motor del progreso y la transformación organizacional, mediante la creación e implementación de soluciones innovadoras, ágiles y alineadas a las necesidades estratégicas de la CCC. Nuestro objetivo es impulsar el desarrollo sostenible, la competitividad y la evolución continua de la organización, optimizando procesos, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y promoviendo una cultura de innovación y mejora constante.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Sistema de gestión de innovación	100%
Planeación estratégica de TI	100%

INICIATIVA: SISTEMA DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN

Principales logros:

- Diseño y estructuración de un Sistema de Innovación alineado al direccionamiento estratégico.
- Adquisición e implementación de la plataforma INNK para gestionar el ciclo completo de innovación, desde la ideación hasta la ejecución de proyectos, fortaleciendo la cultura de innovación en la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC).
- Realización de un diagnóstico detallado de las capacidades actuales en innovación y conocimiento
- Incorporación de metodologías y buenas prácticas internacionales mediante el acompañamiento de la Universidad del Rosario

Con el propósito de aumentar la competitividad, fomentar la transformación digital y desarrollar una cultura de innovación, la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) ha estructurado un Sistema de Gestión de Innovación y del Conocimiento, completamente alineado al direccionamiento estratégico de la entidad. Este sistema busca consolidar un modelo que permita a la organización adaptarse a las necesidades del entorno empresarial actual, fortaleciendo su capacidad de respuesta a los retos y oportunidades que enfrenta el sector productivo de la región.

El Sistema de Gestión de Innovación se ha diseñado para promover una cultura de innovación y creatividad entre todos los colaboradores de la organización, incentivando la generación de nuevas ideas, proyectos y soluciones que respondan a los desafíos del entorno y a las necesidades de los empresarios y usuarios de los servicios de la Cámara. Uno de sus principales objetivos es identificar de manera proactiva oportunidades de mejora y desarrollo de nuevos servicios, fundamentados en el conocimiento del mercado, las demandas de los usuarios y las tendencias tecnológicas que están transformando los modelos de negocio.

Asimismo, el sistema busca implementar proyectos de innovación y procesos de digitalización mediante metodologías ágiles, que permitan desarrollar, probar y escalar soluciones de manera eficiente, con un uso adecuado de los recursos y una orientación clara a resultados. También se enfoca en medir y evaluar el impacto de las innovaciones que se desarrollen, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales y su viabilidad tanto técnica como financiera.

Acompañamiento de la Universidad del Rosario

Para fortalecer la estructuración del Sistema de Gestión de Innovación y del Conocimiento, la CCC ha contado con el acompañamiento especializado de la Universidad del Rosario durante un período de seis meses. Este apoyo ha sido fundamental para:

- Incorporar metodologías y buenas prácticas internacionales, adaptadas al contexto de la Cámara de Comercio.

- Desarrollar una ruta clara para la implementación inicial del sistema, asegurando su alineación estratégica y su viabilidad técnica.
- Promover un enfoque transversal, que integra a diferentes áreas de la organización en la cultura de innovación y gestión del conocimiento.

INICIATIVA: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TI

Principales logros:

- Realización de un diagnóstico de madurez digital mediante la herramienta del Ministerio TIC, posicionando a la CCC en un nivel avanzado, con fortalezas en tecnologías, datos, procesos y estrategia digital.
- Implementación de la plataforma DIGITURNO, mejorando la atención en sedes mediante turnos digitalizados y pantallas de visualización, aumentando la eficiencia y satisfacción de los usuarios.
- Selección de Nueva Plataforma de Registros Públicos (SII 3 de Confecámaras).
- Ejecución completa del proyecto de optimización del ERP JSP7, con mejoras en la gestión de órdenes de bienes y servicios, y en el portal del empleado.
- Implementación del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial (TICBERIO).
- Ejecución de pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades, identificando y mitigando riesgos en la infraestructura tecnológica.
- Evaluación y Hoja de Ruta para la Arquitectura de Datos: Realización de un assessment de arquitectura de datos e integración.

La Planeación Estratégica de TI (PETI) de la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) ha avanzado de manera significativa a través de diversas iniciativas que buscan fortalecer la innovación, la transformación digital, la modernización tecnológica, la inteligencia artificial, la ciberseguridad y la gestión de datos, alineadas al periodo estratégico 2024-2027.

Programa de Innovación con Propósito – INNOVATIC: En el marco del programa de innovación, se desarrollaron acciones clave para impulsar una cultura de creatividad y transformación. Como parte de este esfuerzo, se gestionó la adquisición de la plataforma de innovación INNK, diseñada para optimizar los procesos de ideación dentro de la organización. Esta herramienta permite gestionar de manera integral los proyectos innovadores, desde su conceptualización hasta su ejecución, facilitando así la dinamización de la innovación en la CCC. (<https://ccccartagena.innk.global/login>)

Además, para fortalecer las capacidades de innovación del equipo humano, se habilitaron formaciones a través de la plataforma CREAMANA, permitiendo a los colaboradores desarrollar habilidades esenciales para liderar y gestionar procesos de innovación alineados a los objetivos estratégicos institucionales.

Programa de Transformación Digital – TRANSFORMATIC: La iniciativa TRANSFORMATIC ha tenido importantes logros, destacando la realización de un assessment de madurez digital, aplicando la herramienta del Ministerio TIC, con resultados sobresalientes que ubicaron a la CCC en un nivel avanzado de madurez. Este diagnóstico abarcó áreas críticas como Tecnologías y habilidades digitales, Comunicaciones, Organización, Estrategia digital, Datos y analítica, y Procesos.

Como parte de las iniciativas de transformación digital, se optimizó el sistema de atención presencial mediante la plataforma DIGITURNO, la cual incluye calificadores y pantallas para la visualización de turnos, mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia del servicio en las sedes y seccionales. Asimismo, se definió la hoja de ruta de transformación digital 2024-2027, que integra la habilitación tecnológica para nuevas unidades de negocio y un modelo integrado de experiencia, con el propósito de fortalecer la propuesta de valor y optimizar la interacción con los diversos grupos de interés.

En cuanto a la apropiación de TIC, se reporta un cumplimiento del 100% en la ejecución de la campaña TRANSFORMATIC 2024, la cual se enfocó en sensibilizar y formar a los colaboradores sobre el uso adecuado de tecnologías, mediante jornadas de concientización y formación.

Finalmente, se completó la fase de análisis y selección de una nueva plataforma para el Sistema de Información de Registros Públicos, eligiéndose la plataforma SII 3 de Confecámaras, tras un riguroso proceso de evaluación comparativa con otras cámaras de comercio del país. La migración definitiva está proyectada para el año 2025.

Programa de Evolución Tecnológica +TIC PARA TI: Dentro del programa de evolución tecnológica, se ejecutó en su totalidad (100%) el proyecto de modernización del ERP JSP7, incluyendo la optimización de procesos claves como la gestión de entregables para órdenes de bienes y servicios y la mejora del portal para empleados. Asimismo, se culminó con éxito la actualización de la plataforma de mesa de ayuda, incorporando nuevos módulos de gestión de contratos y gestión de activos, fortaleciendo la capacidad operativa y de control de los procesos de TI.

Programa de Inteligencia Artificial: En materia de inteligencia artificial, la CCC ha adoptado la norma ISO/IEC 42001:2023 como marco regulatorio para la implementación ética y eficiente de IA dentro de la organización. Se llevaron a cabo estudios para evaluar la aplicabilidad de esta norma en los procesos internos, asegurando así una integración segura y responsable.

Dentro de las primeras iniciativas de IA, se puso en marcha el asistente virtual TICBERIO, diseñado para facilitar el acceso y la consulta de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Este asistente permite a los usuarios resolver inquietudes en línea de forma ágil, mejorando la interacción con los procesos internos de la CCC.

Programa de Ciberseguridad: Para garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica, se realizó una evaluación exhaustiva de ciberseguridad, incluyendo análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración, con el fin de identificar riesgos y establecer medidas preventivas para proteger los sistemas críticos de la entidad. Complementariamente, se llevaron a cabo jornadas de formación y concientización en ciberseguridad, enfocadas en fortalecer las buenas prácticas de manejo de la información y la protección de datos personales y corporativos, sensibilizando a los colaboradores sobre las amenazas cibernéticas actuales.

Programa Datos para TIC: Finalmente, como parte del enfoque estratégico hacia una organización data-driven, se avanzó en la arquitectura de datos e integración, mediante la realización de un assessment con el proveedor ADATACOMPANY. Este diagnóstico permitió evaluar el estado actual de los sistemas de información y detectar oportunidades de mejora en la gestión y flujo de datos. Además, se estableció una hoja de ruta para la optimización de la arquitectura de datos, fundamental para la toma de decisiones basada en información precisa y oportuna.

5.3.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: FORTALECER PROCESOS DE REGISTRO DE DATOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Fortalecer la captura, gestión y uso de la información con datos que permitan mejorar la comunicación y una interacción más eficiente y personalizada con usuarios, aliados estratégicos y la comunidad en general.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN Y MERCADEO

Posicionar a la entidad a través de sus canales de comunicación internos y externos y los aliados, visibilizando el impacto de los diferentes programas estratégicos en el tejido empresarial de ciudad y el departamento.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Comunicación y mercadeo	100%

INICIATIVA: COMUNICACIÓN Y MERCADEO

Principales logros:

- Ejecución de 11 campañas estratégicas que fortalecieron la relación con empresarios y afiliados.
- Creación de 12 logos y más de 1,100 piezas gráficas y audiovisuales, consolidando la identidad visual institucional.
- Alcance de casi 1 millón de personas en redes sociales, con crecimiento sostenido en Instagram, Facebook y LinkedIn.
- Producción de 44 programas de radio y 2,100 cuñas radiales, visibilizando a 150 empresarios locales.
- Optimización de la Mesa de Ayuda, logrando el cierre del 91% de las solicitudes recibidas y sin violaciones de SLA.

A lo largo del año 2024, la gestión de Comunicaciones y Mercadeo Corporativo de la Cámara de Comercio de Cartagena logró avances estratégicos y resultados sobresalientes, consolidando la proyección institucional y fortaleciendo el vínculo con los empresarios y afiliados. A través de la ejecución de 11 campañas clave como "Bolívar Compra Bolívar", "Regionalización" y el "Foro de Jóvenes", se impulsó una comunicación efectiva con los grupos de interés y se promovió activamente la participación en los programas corporativos. Estas iniciativas permitieron generar una mayor fidelización de públicos estratégicos y reforzar la imagen institucional.

Además, se llevó a cabo la creación de 12 logos y líneas gráficas para eventos y programas emblemáticos, lo que fortaleció la identidad visual de la Cámara, alineándose con la estrategia comunicativa definida para 2025. Estas piezas gráficas fueron complementadas con la producción de 64 reels, 16 videos horizontales y 32 animaciones, alcanzando un total de 1,176 piezas gráficas, destinadas a reforzar el posicionamiento de la Cámara en medios y plataformas digitales.

En cuanto a la visibilidad mediática, se destacan la supervisión y emisión de 2,100 cuñas radiales y la producción de 44 programas de "Cartagena Cuenta Radio", a través de los cuales más de 150 empresarios locales lograron mayor visibilidad, contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial de la región. Asimismo, se desarrollaron estrategias específicas de convocatoria y promoción, logrando reunir a más de 5,500 asistentes en los diferentes eventos corporativos realizados a lo largo del año.

A nivel de redes sociales, se implementaron estrategias de segmentación y alcance, que permitieron lograr una cifra destacada de 994,500 personas alcanzadas solo en Instagram, consolidando además una comunidad digital de 30,100 seguidores en Instagram, 19,475 en Facebook y 10,658 en LinkedIn. Este crecimiento representó un impacto significativo en la percepción positiva de la Cámara como un actor clave en el desarrollo empresarial.

Dentro de los logros no previstos inicialmente pero ejecutados con éxito, destaca la inclusión de empresarios en "Cartagena Cuenta Radio", iniciativa que aportó a la visibilización de emprendimientos locales y a la construcción de una narrativa empresarial sólida. Así mismo, se brindó acompañamiento gráfico y comunicativo a 8 eventos adicionales, logrando un promedio de 687 asistentes por evento, lo que reafirma la capacidad de respuesta del equipo frente a demandas emergentes.

Por otra parte, en el área de Comunicaciones y Mercadeo se implementaron acciones que marcaron un hito en la gestión del área. Se estableció un canal directo de comunicación a través de WhatsApp Business, facilitando la interacción ágil con afiliados y aliados estratégicos. También se fortalecieron los vínculos con la Junta Directiva y los medios de comunicación, asegurando una cobertura efectiva de las actividades institucionales. Además, se asumió la elaboración de las columnas de opinión para el periódico El Universal, contribuyendo al posicionamiento de la Cámara como referente regional en temas de impacto empresarial.

Uno de los hitos más relevantes de este período fue la creación de la línea gráfica y comunicativa 2025, bajo el lema "Tejiendo Progreso en Bolívar", que marcará la pauta para la comunicación institucional en el próximo año. A esto se sumó la alineación y ajuste de las campañas con la agencia de publicidad, destacando la campaña de renovación "Mi Negocio lo Vale" 2025, lanzada en diciembre como parte de la estrategia de fidelización de afiliados.

En cuanto a los procesos internos, se lideró la reactivación y optimización de la plataforma de Mesa de Ayuda, logrando establecer flujos de atención claros y eficientes. Entre octubre y diciembre se recibieron 58 solicitudes, de las cuales 53 fueron resueltas (91% de cierre efectivo), evidenciando una mejora notable en el tiempo de respuesta. Asimismo, se destacó el cumplimiento total de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), sin reportarse violaciones, y se alcanzó un tiempo promedio de resolución optimizado respecto a periodos anteriores. Aunque solo se recibió una encuesta de satisfacción, esta reflejó una calificación del 100%, indicando una experiencia positiva de los usuarios.

No obstante, se identificaron retos importantes, como la necesidad de aumentar la participación en las encuestas de satisfacción para obtener retroalimentación más robusta, y mantener un seguimiento constante a las solicitudes abiertas para evitar acumulaciones futuras. También se evidenció la necesidad de fortalecer las herramientas digitales para la medición de la satisfacción de los usuarios y mejorar los procesos de comunicación interna.

En cuanto a los desafíos enfrentados durante el año, se destaca la adaptación de los nuevos miembros de Comunicaciones y Mercadeo, lo que implicó una etapa inicial de ajustes y alineación de objetivos. Además, las altas demandas de producción audiovisual y gráfica, sumadas a los requerimientos de cobertura de eventos no previstos, representaron un reto significativo para un equipo con capacidades técnicas limitadas. En respuesta, se detectó la oportunidad de diseñar un esquema de trabajo con proveedores especializados, para garantizar la calidad y consistencia de los materiales comunicativos.

Finalmente, entre las oportunidades identificadas para el futuro inmediato, se encuentra el incremento del uso de plataformas digitales para mejorar la interacción con los afiliados y el fortalecimiento de la personalización en la atención al cliente, apalancado en los arquetipos definidos por la institución.

5.3.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO QUE PERMITA EL CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD DE LA CCC.

Consolidar un modelo de gobierno corporativo a través de una gestión estructurada, con roles y responsabilidades definidas para la toma de decisiones basada en buenas prácticas de gobernanza que mejoren y fortalezcan la eficiencia organizacional.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
PROGAMA DE MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Este programa tiene como propósito diseñar, estructurar e implementar nuevas prácticas y mecanismos de gobierno corporativo, orientados a fortalecer la capacidad de toma de decisiones estratégicas dentro de la Cámara de Comercio de Cartagena. Su enfoque principal es garantizar que los órganos de gobierno, como la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva, operen bajo principios de transparencia, eficiencia, rendición de cuentas y responsabilidad corporativa.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Gobierno corporativo	100%

INICIATIVA: GOBIERNO CORPORATIVO

Principales logros:

- Concientización y fortalecimiento del liderazgo estratégico de la Presidencia Ejecutiva y de la Junta Directiva en la toma de decisiones alineadas al propósito superior de la CCC.
- Implementación de un modelo de gobernanza claro y funcional, con procedimientos definidos para la gestión de las reuniones, rendición de cuentas, y resolución de conflictos de interés.
- Desarrollo de un esquema de formación continua que incluye capacitaciones periódicas y recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la Junta.
- Establecimiento de mecanismos de coordinación y seguimiento entre la Presidencia Ejecutiva y la Junta Directiva, promoviendo una agenda estratégica anual clara y unificada.
- Alineación de la Junta Directiva con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, incluyendo la creación de una cultura de disenso abierto, rendición de cuentas, y profesionalización de los miembros de la Junta.

La Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) ha desarrollado una robusta iniciativa de fortalecimiento del Gobierno Corporativo con el objetivo de alinear la gestión estratégica de su Junta Directiva con los más altos estándares de transparencia, efectividad y sostenibilidad. Esta iniciativa busca consolidar una cultura organizacional basada en principios éticos, de rendición de cuentas y de responsabilidad estratégica.

Formación y Capacitación en Gobierno Corporativo:

- Capacitación inicial a nuevos miembros de la Junta Directiva en fundamentos de Gobierno Corporativo, roles y responsabilidades, teorías relevantes (Agencia, Stakeholders, Administración) y mejores prácticas.
- Reinducción para todos los miembros de la Junta, enfocada en fortalecer conocimientos sobre estrategia, propósito superior, sostenibilidad, manejo de conflictos de interés y cadena de decisiones organizacionales.

Evaluación de la Junta Directiva y Entrega de Reglamento:

- Se diseñó y presentó una propuesta de evaluación integral de la Junta Directiva, orientada a medir su alineación con los objetivos estratégicos de la CCC, identificar áreas de mejora y promover el desarrollo continuo de sus miembros.
- Se entregó un Reglamento de Junta Directiva que establece los lineamientos, normas y procedimientos para garantizar un funcionamiento transparente y efectivo del órgano directivo, incluyendo aspectos como funciones, deberes, derechos, y mecanismos para evitar conflictos de interés.
- En las sesiones se enfatizó la importancia de que la Junta Directiva actúe con independencia, eficacia y orientación estratégica, evitando la coadministración y asegurando una clara separación de roles.
- **Acompañamiento Directo y Reuniones Estratégicas:**
- Reuniones de trabajo y alineación con la Presidencia Ejecutiva y la Presidencia de la Junta Directiva, enfocadas en definir pautas para el relacionamiento institucional y la coordinación estratégica de las reuniones de Junta.
- Definición de esquemas de trabajo conjunto entre la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva, incluyendo la revisión anticipada de temas y documentos, la invitación estratégica de externos a las sesiones y la estructuración de las agendas de trabajo.
- Observación y acompañamiento a sesiones de Junta Directiva para formular recomendaciones sobre su desarrollo y efectividad.

5.3.4 OBJETIVO ESTRATEGICO: OPTIMIZAR LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE PROCESOS BAJO UN MODELO INTEGRADO

Fortalecer la implementación de modelos de gestión integrados que permitan una planificación estratégica más efectiva y una ejecución de procesos alineada con los objetivos estratégicos y mejora continua en el desempeño organizacional.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Procesos innovadores	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: PROCESOS INNOVADORES

El Programa de Procesos Innovadores tiene como propósito fundamental asegurar que la Cámara de Comercio de Cartagena cuente con procesos modernos, eficientes e integrados, que respondan de manera ágil y efectiva a las necesidades de los usuarios y partes interesadas. Este programa busca transformar los procesos institucionales mediante la adopción de prácticas innovadoras, flexibles y alineadas con el direccionamiento estratégico, promoviendo una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la excelencia en la gestión..

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Signergia	100%
Evaluación y seguimiento	

INICIATIVA: SIGNERGIA

Principales logros:

- Certificación por parte de Icontec al sistema integrado de gestión SIGnergia, a través de las normas ISO 9001, ISO 45001 y NTC 5906.
- Optimización y alineación de procesos internos a través de la estrategia SIGnergia, permitiendo mayor eficacia y eficiencia organizacional.
- Reingeniería documental mediante la actualización y creación de documentos alineados al direccionamiento estratégico y contexto actual de la organización.
- Ejecución de auditorías internas periódicas, que permitieron identificar brechas (GAP), oportunidades de mejora y asegurar la eficacia de los procesos.
- Implementación de programas de monitoreo y evaluación de la salud ocupacional (SVE y PVE), para la detección temprana de riesgos y enfermedades laborales
- Avance del 70% en la actualización del SGSI, incluyendo la planificación de auditorías internas y el proceso de certificación de la norma ISO 27001:2022.

El Sistema Integrado de Gestión (SIGnergia) de la Cámara de Comercio de Cartagena ha sido implementado como una estrategia clave para optimizar, parametrizar y alinear todos los procesos internos de la organización, con el objetivo de mejorar la eficacia, eficiencia y desempeño organizacional. A través de esta estrategia se ha logrado fortalecer el enfoque de mejora continua, garantizando que los procesos respondan a las necesidades actuales de la organización y sus partes interesadas.

Dentro de las acciones principales desarrolladas durante este periodo, se destaca la realización de mesas de trabajo mensuales de seguimiento y acompañamiento a los diferentes procesos. Estas mesas de trabajo han permitido evaluar de manera productiva los avances en la implementación de los procesos internos, facilitar la comunicación interáreas y asegurar una alineación efectiva de los objetivos organizacionales. Además, se ha llevado a cabo un proceso de reingeniería documental, mediante la actualización y creación

de documentos alineados con el direccionamiento estratégico, garantizando que los procedimientos y políticas reflejen la realidad actual de la organización.

Asimismo, se han desarrollado auditorías internas periódicas, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los procesos y estándares definidos, identificar brechas (GAP) y oportunidades de mejora, y asegurar la eficacia de los procesos internos. Como resultado de estas auditorías, se han implementado planes de acción específicos para el cierre de hallazgos, asegurando el seguimiento continuo de las acciones correctivas y preventivas, y ajustando las estrategias según las necesidades identificadas.

En el marco de la Gestión Estratégica, uno de los logros más importantes ha sido el avance en la transición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) hacia la nueva versión de la norma ISO 27001:2022, con el fin de fortalecer la protección de la información sensible, garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información, y dar cumplimiento a los requisitos legales y contractuales. Como parte de este proceso, se ha trabajado en la sensibilización organizacional sobre los tres pilares fundamentales de la seguridad de la información, la actualización de los procedimientos según los nuevos lineamientos, la evaluación de incidentes de seguridad, la ejecución de análisis de riesgos y el diseño del plan de continuidad del negocio, incluyendo pruebas de vulnerabilidad y análisis de impacto al negocio.

En cuanto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST), se ha fortalecido el compromiso institucional con la creación y difusión de políticas claras, enfocadas en garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los colaboradores. Se realizó una identificación de peligros y evaluación de riesgos actualizada, que permitió implementar controles para mitigar los riesgos y prevenir accidentes o enfermedades laborales. Además, se desarrollaron capacitaciones y jornadas de sensibilización continua, enfocadas en promover la cultura del autocuidado, así como programas de monitoreo y evaluación de la salud ocupacional (SVE y PVE), para contar con un seguimiento oportuno del bienestar de los colaboradores y actuar preventivamente frente a posibles riesgos laborales.

En materia de seguridad vial, se ejecutaron campañas de educación y concienciación sobre las normas de tránsito y el comportamiento seguro en las vías, fortaleciendo las medidas preventivas y promoviendo el uso de transporte público y modos alternativos de transporte no motorizado, con el objetivo de reducir accidentes y fomentar prácticas seguras dentro y fuera de la organización.

Respecto a los avances en los diferentes sistemas de gestión, se reporta un 99% de avance en el sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC 5906, con próximos pasos enfocados en la reingeniería documental y auditoría interna de seguimiento. Asimismo, se alcanzó un 82% de avance en la integración de los sistemas de gestión, incluyendo las normas ISO 9001, ISO 45001, ISO 27001 y NTC 5906, con un plan de trabajo que contempla la actualización y alineación de manuales, políticas, objetivos, matrices y caracterizaciones. Por otra parte, se logró un 70% de avance en la actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con pasos siguientes que incluyen la activación del comité de seguridad, la definición de responsabilidades, el desarrollo del plan de continuidad del negocio, auditorías internas y el proceso de certificación conforme a la nueva versión de la norma ISO 27001. Cabe mencionar que uno de los retos identificados es el limitado tiempo disponible para la transición, sumado a la necesidad de atender auditorías simultáneas dentro del año.

Finalmente, todos estos procesos y actividades han sido apoyados y gestionados a través del Sistema de Información Gerencial DARUMA, una herramienta tecnológica que facilita el seguimiento, control y análisis de los procesos, asegurando una gestión eficiente, organizada y orientada al logro de los objetivos estratégicos de la Cámara de Comercio de Cartagena.

INICIATIVA: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Principales logros

- Ambiente de Control: Se fortaleció la estrategia institucional mediante un nuevo direccionamiento, ajustes organizacionales, actualización de políticas y formación a colaboradores, promoviendo además el bienestar laboral.
- Valoración del Riesgo: Se reforzó la cultura de gestión de riesgos con participación activa del Comité de Auditoría y actualización de matrices de riesgos.
- Actividades de Control: Se garantizó el seguimiento a procesos clave, el cumplimiento de políticas internas y la supervisión constante del Plan de Trabajo.
- Información y Comunicación: Se mejoró la comunicación interna y externa, asegurando la difusión oportuna de información relevante y servicios a los usuarios.
- Monitoreo: Se realizó un control permanente del Sistema de Control Interno, atendiendo auditorías y recomendaciones, y asegurando el cumplimiento de los planes institucionales.

En el año 2024 la Cámara de Comercio de Cartagena trabajó en el fortalecimiento de los procesos internos acorde a su planeación estratégica, lo cual se vio reflejado en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la administración y que fueron aprobados por la Junta Directiva para dicha vigencia.

El Control Interno de este ente cameral está implementado de acuerdo con lo instruido por la Superintendencia de Sociedades a través de la Circular Externa 100-000002 de 2022, dando con ello una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos. El Sistema de Control Interno de la CCC comprende 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. Los cuales están presentes en todos los procesos internos, desarrollando las labores propias de la entidad para alcanzar los objetivos propuestos en 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 2024, 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 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 sea acorde 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 desarrolló 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 del Riesgo: 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 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.
- El Comité de Auditoría, el cual se encuentra conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva y tres (3) directivos administrativos de la CCC, se reunieron mensualmente analizando los posibles factores de riesgos estratégicos y dieron sus recomendaciones sobre aspectos que estén catalogados como Riesgo Alto o Medio y así administrarlos de mejor manera.
- Se actualizaron matrices de riesgos de procesos internos en la entidad.

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.

- Hubo un seguimiento permanente a la contratación de la entidad, para evitar la materialización de riesgos de incumplimiento y de inconsistencia documental que afecten la ejecución de estos.
- 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.
- Se presentó al Presidente Ejecutivo y Comité de Auditoría los respectivos informes de las actividades realizadas desde Control Interno.
- Desde el Departamento de Planeación Estratégica se logró realizar el seguimiento permanente de la ejecución del Plan de Trabajo 2024, emitiendo alertas y seguimiento a los planes de choque de ser necesario.

- Los líderes de proceso realizaron seguimiento continuo a la ejecución de actividades propias del área.

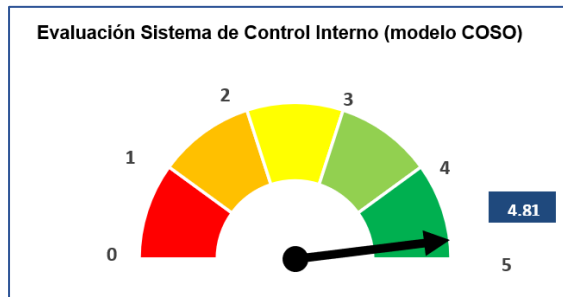
4. Información y Comunicación: La entidad vela por que sus usuarios internos y externos cuenten con una información oportuna, accesible, clara, que permita tomar decisiones tempranas enfocadas en el logro de los objetivos propuestos.

- Se desarrollaron campañas al interior de la entidad en temas de seguridad de la información, a través de la estrategia “Cámara x TIC”.
- Se utilizaron los canales internos y externos, como página web, redes sociales y prensa, para difundir estrategias que realiza la Cámara de Comercio de Cartagena en beneficio de los empresarios y de la comunidad en general.
- Se realizó la divulgación de los diferentes canales y redes sociales, lo concerniente a Registros Públicos de una 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 recibió la auditoría de la Contraloría General de la República, con un resultado de solo dos hallazgos de tipo administrativo que se pueden considerar una oportunidad de mejora para los procesos internos de la CCC.
- Se hace seguimiento a las oportunidades de mejora que realizaron los entes de control, así como la Revisoría Fiscal.
- Seguimiento continuo a la ejecución del Plan Anual de Trabajo – PAT 2024.
- 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 para la vigencia 2024:



5.4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE

La Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento de la Cámara de Comercio de Cartagena está enfocada en fortalecer las capacidades internas de la organización, asegurando que su talento humano, cultura y mecanismos de gestión del conocimiento estén alineados con los objetivos estratégicos y preparados para afrontar los retos actuales y futuros.

5.4.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: IMPLEMENTAR MODELO DE GENERACIÓN, GESTIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.

Estructurar un modelo institucional para la producción, sistematización, difusión y transferencia de conocimiento que faciliten el aprendizaje colaborativo, el desarrollo de capacidades dentro de la entidad asegurando que la información clave se transforme en herramientas estratégicas organizacionales.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
GESTION DEL CONOCIMIENTO	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: GESTION DEL CONOCIMIENTO

El Programa de Gestión y Transferencia de Conocimiento tiene como propósito fundamental asegurar que el conocimiento estratégico, técnico y operativo de la Cámara de Comercio de Cartagena sea capturado, organizado, preservado y compartido de manera efectiva, garantizando la continuidad y sostenibilidad de los procesos institucionales.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Sistema de gestión del conocimiento	100%

INICIATIVA: SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Principales logros:

- Diseño e implementación de un programa estructurado de gestión del conocimiento
- Documentación y sistematización de procesos clave
- Promoción de comunidades de práctica y espacios colaborativos
- Implementación de metodologías para la transferencia de conocimiento tácito
- Contribución a la eficiencia operativa y sostenibilidad del conocimiento organizacional

Conscientes de que el conocimiento institucional es un activo estratégico, se ha diseñado e implementado un Programa de Gestión y Transferencia de Conocimiento, cuyo objetivo principal es fortalecer las capacidades internas, preservar el conocimiento crítico y fomentar una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo.

Este programa busca reducir la dependencia de personas clave, asegurar la continuidad de los procesos y garantizar la calidad de los servicios que ofrece la CCC. Entre las principales acciones y componentes del programa se destacan:

- Creación de un banco de conocimiento institucional, que incluye procedimientos, manuales, instructivos, buenas prácticas y casos de éxito, disponible para todos los colaboradores.
- Capacitaciones, talleres y charlas dirigidas al personal, orientadas a fortalecer las competencias técnicas, habilidades blandas y la difusión de conocimiento clave relacionado con los procesos internos.
- Documentación y sistematización de procesos críticos, asegurando su actualización permanente y facilitando la inducción y capacitación de nuevos colaboradores.
- Promoción de comunidades de práctica y espacios colaborativos, donde los equipos puedan compartir experiencias, soluciones y lecciones aprendidas, generando sinergias y promoviendo la inteligencia colectiva.
- Metodologías para la transferencia del conocimiento tácito, mediante esquemas como mentorías, tutorías y programas de formación de líderes internos, asegurando que el conocimiento no se pierda con los cambios de personal.

Este programa aporta directamente a la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad del conocimiento organizacional a largo plazo, alineándose con los desafíos actuales de la entidad.

Implementación de Herramientas Tecnológicas para la Gestión del Conocimiento

Como parte de la estrategia integral de innovación y conocimiento, la Cámara de Comercio de Cartagena ha avanzado significativamente en la adopción de herramientas tecnológicas que permiten gestionar el conocimiento institucional de manera ágil y eficaz, así como mejorar la toma de decisiones estratégicas.

Herramientas clave implementadas:

- WiseSophia (Business Intelligence)

Se ha estabilizado y optimizado la plataforma WiseSophia, una herramienta de inteligencia de negocios que permite el seguimiento

detallado del Plan Estratégico y de los indicadores de gestión. A través de tableros públicos, se promueve la transparencia, el control institucional y la toma de decisiones basadas en datos. Entre los tableros disponibles se encuentran:

- Tablero de Tacómetros Estratégicos del Balanced Scorecard
- Crehana (Plataforma de formación e inducción): Se ha implementado una prueba piloto de formación e inducción a través de la plataforma Crehana, orientada a fortalecer la capacitación de nuevos colaboradores y facilitar su integración a la cultura organizacional. Incluye contenidos específicos sobre los procesos internos, la visión institucional, y el desarrollo de competencias transversales, lo que contribuye a una incorporación más rápida y eficiente de los nuevos talentos.
- TICBERIO (Inteligencia Artificial aplicada a procesos): Se ha puesto en marcha TICBERIO, una innovadora herramienta de inteligencia artificial que contiene y organiza todos los procedimientos internos de la CCC. Esta plataforma permite la consulta en tiempo real de los procesos, garantizando que los colaboradores accedan de manera ágil y precisa a la información actualizada, necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones. TICBERIO mejora no solo la eficiencia operativa, sino también la consistencia y calidad del trabajo en cada área de la entidad.

Estas herramientas refuerzan la estrategia de transformación digital de la CCC, al facilitar la gestión del conocimiento, optimizar los procesos internos y fortalecer la capacidad de respuesta frente a las demandas del entorno empresarial y social.

5.4.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: FOMENTAR UN TRABAJO EN EQUIPO Y UNA CULTURA ORGANIZACIONAL CON ALTA MOTIVACIÓN.

Impulsar un ambiente organizacional basado en la colaboración, el bienestar y el desarrollo integral de los colaboradores de la entidad que fomenten la cohesión, la comunicación efectiva y el liderazgo participativo, alineado con los valores y objetivos institucionales.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: PROGRAMA DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

El Programa de Cultura y Clima Organizacional de la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) está orientado a fortalecer, potenciar y consolidar una cultura organizacional sólida, coherente y alineada con los valores institucionales, promoviendo al mismo tiempo un ambiente laboral positivo, motivador y saludable para todos los colaboradores. Este programa busca no solo mantener, sino proyectar a la CCC como un referente y un excelente lugar para trabajar, donde las personas se sientan valoradas, reconocidas y comprometidas con la misión institucional.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Cultura y clima organizacional	100%

INICIATIVA: CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Principales logros:

- Reconocimiento por segundo año consecutivo con la certificación Great Place To Work® Emprising®, reafirmando a la Cámara de Comercio de Cartagena como un excelente lugar para trabajar y destacando la cultura de respeto, colaboración, apoyo e inclusión que se ha construido.
- Incremento significativo del Índice de Ambiente Laboral, alcanzando una valoración del 74,9% en 2024, frente al 56,1% obtenido en 2023, logrando una mejora de 18,8 puntos porcentuales y posicionándose en un estadio sobresaliente según Great Place to Work Institute.
- Implementación de un robusto Programa de Reconocimiento Laboral, con enfoque en premiar a los equipos y colaboradores destacados por su valioso aporte a la organización, promoviendo valores como el trabajo en equipo, agilidad, comunicación asertiva y liderazgo con el ejemplo.
- 83% de los colaboradores con contrato a término indefinido, fortaleciendo la estabilidad laboral.
- 66% de colaboradores mujeres, 30% hombres y 3% población LGTB+, reafirmando la apuesta institucional por la diversidad y la igualdad de oportunidades.

ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL (GPTW).

En la Cámara de Comercio de Cartagena, nos hemos comprometido a fortalecer nuestra cultura organizacional, creando un ambiente de trabajo que favorezca tanto el crecimiento personal como el profesional de cada uno de nuestros colaboradores.

El Programa de Clima y Cultura Organizacional busca fortalecer los componentes de Somos Uno, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y orientado al bienestar, en línea con los estándares de un Gran Lugar para Trabajar y Cultura y Clima Organizacional, impulsando así, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores en sus funciones diarias.

Para el año 2024 el resultado superó el estadio de valoración esperada por el equipo de Great Place To Work Institute, el cual era de 60%, obteniendo un 74.9% como sobresaliente con una tendencia muy favorable.

Dimensión	Valoración		Tendencia
	Previa 2023	Actual 2024	
Índice del Ambiente Laboral	56,1	74,9	Muy favorable
Estadio de Valoración	Satisfactorio	Sobresaliente	

En línea con lo mencionado, se llevaron a cabo las siguientes acciones orientadas a fortalecer nuestra cultura organizacional:

- Fortalecimiento de Competencias para Equipos de Alto Desempeño – Departamento de Registros.
- Hacemos que las Cosas Pasen – Dirección Desarrollo Estratégico Empresarial.
- La Clave Soy Yo – Presidencia Ejecutiva.
- Cuenta Conmigo – División Centro Integral Servicios al Empresario.
- Liderazgo Consciente - Vicepresidencia de Competitividad y Sostenibilidad.

✓ **Aplicación de encuesta Great place to work:** El pasado 12 de agosto, realizamos una encuesta que nos permitió conocer mejor a quienes hacen posible nuestros logros. La participación fue del 94.3% de nuestros 120 colaboradores. Actualmente, el 83% cuenta con contrato a término indefinido, mientras que el 17% tiene contrato a término fijo. En cuanto a género, el 66% de nuestra población es femenina, el 30% masculina y el 3% se identifica como LGTB+. Estos datos reflejan nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y la diversidad, principios que enriquecen nuestra entidad y fortalecen nuestro espíritu de equipo.

La CCC celebra con orgullo que, por segundo año consecutivo, hemos sido reconocidos con la certificación Great Place To Work® Emprising®. Este distintivo no solo valida el esfuerzo y compromiso de todos los que conforman esta gran familia, sino que también resalta la cultura de respeto, colaboración y apoyo que hemos construido. Un liderazgo que inspira motiva y empodera a cada miembro del equipo para alcanzar su máximo potencial es nuestra base para seguir adelante con pasión y determinación.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

✓ Durante el año 2024, en el marco del Programa de Reconocimiento Laboral, se otorgó un reconocimiento por equipos a aquellos colaboradores que se destacaron por su valioso aporte y por representar nuestros valores: trabajo en equipo, agilidad, comunicación asertiva y dar ejemplo. Este reconocimiento se llevó a cabo de manera personalizada en colaboración con los líderes de cada dirección, división y departamento. Con el Plan de Reconocimiento Laboral buscamos resaltar actitudes, aptitudes y resultados sobresalientes de los colaboradores, generando a la vez una dinámica de retroalimentación en los equipos de trabajo, cuidando la alineación con la estrategia, logrando potenciar los atributos y valores corporativos que definen la identidad de nuestro talento humano.

El reconocimiento como colaborador destacado se otorgará a quien se distinga entre sus compañeros por destacar en los atributos y en la ejecución de las acciones definidas.

5.4.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: POTENCIAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO, CULTIVANDO COMPETENCIAS CLAVE Y TRAZANDO PLANES DE CARRERA.

Fortalecer el talento humano mediante el desarrollo de competencias clave para el crecimiento profesional, a través de la formación integral y gestión del talento que permitan enfrentar los desafíos del entorno y contribuir al logro de los objetivos.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Experiencia Para El Colaborador	100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: EXPERIENCIA PARA EL COLABORADOR

Desarrollar una ruta transformadora de experiencia para colaboradores, integrando canales de atracción estratégica de talento, procesos capacitación y formación , plan de carrera interna , apalancados de una estructura organizacional flexible.

Iniciativas	CUMPLIMIENTO
Ruta De Experiencia Para El Colaborador	100%

INICIATIVA: RUTA DE EXPERIENCIA PARA EL COLABORADOR

Principales logros:

- Implementación del Proyecto "Experiencia del Colaborador Interno", para fortalecer la motivación, compromiso y desarrollo del talento humano.
- Ejecución de 6 actividades clave de integración y bienestar durante 2024.
- 516 cursos completados por 132 colaboradores en la plataforma de microlearning CREHANA.
- 51% de los cursos orientados a formaciones estratégicas, en ISO 27001 (Gestión de Activos de Información) y Mentalidad Innovadora.
- 49% de los cursos personalizados, enfocados en necesidades específicas de desarrollo personal y profesional.

En la cámara de comercio de Cartagena creemos que nuestros colaboradores son nuestro activo más valioso. Por ello, hemos puesto en marcha el proyecto "Experiencia del Colaborador Interno" con el objetivo de crear un ambiente de trabajo donde todos se sientan valorados, motivados y comprometidos. Queremos que nuestros empleados disfruten de una experiencia laboral enriquecedora y gratificante, que les permita desarrollar todo su potencial y contribuir al éxito de la empresa. Para ello durante todo el año se realizaron las siguientes actividades

- Actividad Ruta de experiencia al colaborador - explicación de inicio de la ruta
- Primera Integración Cameral 2024: A Otro Nivel
- Gran Bingo Cameral 3.0.
- Club Deportivo Cameral.
- Olimpiadas Inter cámaras de Cúcuta 2024.
- Actividad cierre año 2024.

El enfoque en programas de formación continua, actividades de bienestar, y proyectos como la Ruta de la Experiencia han impulsado el desempeño individual y colectivo, alineando los valores organizacionales con los objetivos estratégicos. Además, los logros alcanzados en eventos como las Olimpiadas Intercámaras y el Rally Cameral destacan el impacto de una gestión comprometida con la excelencia, el trabajo en equipo.

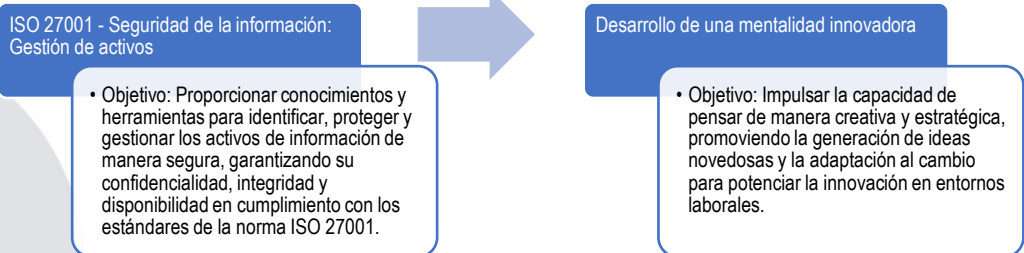
✓ **Formaciones en plataforma de microlearning CREHANA:** Nuestras formaciones de microlearning con la plataforma CREHANA se centra en ofrecer contenidos breves, específicos y accesibles, lo que facilita la retención de conocimientos y su aplicación inmediata en el día a día. Esta metodología, al ser compatible con formatos digitales, permite a los colaboradores aprender en cualquier momento y desde cualquier lugar, promoviendo un aprendizaje autónomo, flexible y orientado a resultados.

Incorporar el microlearning en las estrategias de formación no solo potencia el desarrollo de habilidades críticas, sino que también contribuye a crear una cultura organizacional más ágil e innovadora, capaz de adaptarse a los constantes cambios del entorno.

En 2024 se lograron realizar **516 cursos** por parte de los **132 colaboradores**. Este resultado evidencia el compromiso institucional con el desarrollo continuo y el fortalecimiento de competencias esenciales para el desempeño laboral.

De los **516 cursos realizados**, el **51%** estuvo enfocado en dos formaciones institucionales clave:

- ISO 27001 - Seguridad de la Información: Gestión de Activos.
- Desarrollo de una Mentalidad Innovadora.



ISO 27001 - Seguridad de la información:
Gestión de activos

- Objetivo: Proporcionar conocimientos y herramientas para identificar, proteger y gestionar los activos de información de manera segura, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad en cumplimiento con los estándares de la norma ISO 27001.

Desarrollo de una mentalidad innovadora

- Objetivo: Impulsar la capacidad de pensar de manera creativa y estratégica, promoviendo la generación de ideas novedosas y la adaptación al cambio para potenciar la innovación en entornos laborales.

Estas formaciones garantizaron el fortalecimiento de competencias corporativas y la alineación con la planeación estratégica de la CCC, promoviendo una cultura organizacional robusta y un ADN cameral fortalecido.



INFORME DE GESTIÓN 2024

El restante **49%** correspondió a formaciones personalizadas diseñadas para atender las necesidades específicas de cada colaborador, enfocándose en su desarrollo personal y profesional. Estas capacitaciones impactaron directamente en la mejora del desempeño individual y colectivo, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

Este enfoque integral en la formación demuestra el compromiso de la CCC con el desarrollo continuo de su equipo humano, impulsando una cultura de aprendizaje que trasciende las metas organizacionales y contribuye al éxito colectivo.

En línea con los estándares de un Gran Lugar para Trabajar, estos avances consolidan a la Cámara como una organización líder que prioriza el bienestar y desarrollo de su talento humano, sentando las bases para un 2025 lleno de nuevos retos y éxitos compartidos

6. RETOS ESTRATEGICOS 2025

La Cámara de Comercio de Cartagena, desarrollo durante el año 2024 una serie de actividades para analizar el contexto y los retos para la vigencia 2025, 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:

PROGRAMA	INDICADOR ESTRATÉGICO	META 2025
Programa Cámara eficiente	Ingresos totales *	\$ 36.858.000.000
	Excedentes unid. de negocios privadas	\$ 912.000.000
Programa alianzas estratégicas para la competitividad	Recursos gestionados*	7.658.000.000
Programa de fortalecimiento a la economía popular	Emprendimientos y MiPymes impactados en programas de economía popular*	2.340
Programa hacia la formalización	Numero de comerciantes activos*	39.141
	Numero de nuevas empresas matriculadas	8.600
Programa hacia la reindustrialización	Empresas y emprendedores con cierre de brecha*	829
Programa de sostenibilidad y desarrollo regional	Proyectos regionales formulados	2
	Proyectos regionales en formulación	5
	Número de unidades productivas impactadas por la estrategia de regionalización	611
Programa de experiencia cámara	Satisfacción integral de servicios	85%
Programa cámara comercial	Afiliados totales*	1000
Programa de comunicaciones y mercadeo corporativo	Cumplimiento programa de comunicación y mercadeo corporativo	100%
Programa de cultura y clima organizacional	Índice de ambiente laboral (GPTW)	80%

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 impulsar 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.

