

# INFORME DE GESTIÓN 2022

Cámara de Comercio de Cartagena.

# 2022

[www.ccartagena.org.co](http://www.ccartagena.org.co)



**PRESIDENTE EJECUTIVO**  
**JUAN PABLO VÉLEZ CASTELLANOS**

#### **EQUIPO DIRECTIVO**

Andrea Piña Gómez  
Vicepresidente de Competitividad

Nancy Blanco Morante  
Director Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación

María Josefina Covo Fernández  
Director Administrativo y Financiero

Soad Eljach Daguer  
Secretaría General

Oswaldo Hernandez Gómez  
Jefe de Planeación Estratégica

Carlos Jiménez Martelo  
Jefe de Mercadeo y Experiencia en el Servicio

Nadir Hassan Barcha  
Jefe de Desarrollo Regional y Sostenibilidad

Roberto Pardo Lugo  
Jefe de Control Interno

#### **Editorial Informe de Gestión**

Oswaldo Hernandez Gómez  
Jefe de Planeación Estratégica

#### **Equipo Planeación Estratégica**

Diana Casalins Madera  
Coordinador de Planeación

Yurani Díaz Pérez  
Coordinador de Proyecto

John Hernández Marrugo  
Coordinador de Sistemas de gestión

#### **Coordinación de contenidos gráficos**

Carlos Jiménez Martelo  
Jefe de Mercadeo y Experiencia en el Servicio

Maritza Buelvas Duran  
Diseñadora gráfica

#### **Fotografía**

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

#### **Oficinas y contacto**

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

#### **Más sobre la CCC**

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

#### **Escríbenos:**

Notificaciones @ccccartagena.org.co



# Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	4
2.	CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE CARTAGENA Y BOLÍVAR 2022-2023 .....	6
3.	ENFOQUE ESTRATÉGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.....	9
3.1	MISIÓN .....	9
3.2	VISIÓN .....	9
3.3	PROPUESTA DE VALOR .....	9
3.4	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
4.	GOBIERNO CORPORATIVO .....	12
5.	RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....	15
6.	RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PLAN DE ACCIÓN 2022 .....	18
6.1	PERSPECTIVA FINANCIERA.....	18
6.2	PERSPECTIVA ENTORNO .....	18
6.2.1	OBJETIVO ESTRATÉGICO: CONSOLIDAR A LA CCC COMO AGENCIA DE DESARROLLO PRODUCTIVO ..	18
6.2.2	OBJETIVO ESTRATÉGICO: POSICIONAR LA MARCA INSTITUCIONAL.....	33
6.2.3	OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATEGICAS .....	34
6.3	PERSPECTIVA CLIENTE .....	38
6.3.1	OBJETIVO ESTRATÉGICO: OFRECER SERVICIOS DE VALOR AGREGADO .....	38
6.3.2	OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLAR CARTERA DE CLIENTES.....	39
6.3.3	OBJETIVO ESTRATÉGICO: GESTIONAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.....	43
6.4	PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS .....	47
6.4.1	OBJETIVO ESTRATÉGICO: FORTALECER LA EFICIENCIA DE LOS PROCESO DE NEGOCIOS .....	47
6.4.2	OBJETIVO ESTRATÉGICO: GESTIONAR EL CAPITAL INTELECTUAL .....	54
6.4.3	OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCORPORAR LA TRANSFORMACION DIGITAL.....	6
7.	RETOS ESTRATÉGICOS 2023.....	11

01.

*Presentación*

 CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA

#Vamos  
PA'LANTE





## 1. PRESENTACIÓN

Ha culminado un proceso de grandes retos y de buenas satisfacciones por el trabajo realizado. Los últimos cuatro años han sido, sin duda, uno de los períodos más retadores a los que se haya enfrentado la administración de la Cámara de Comercio de Cartagena. No sólo abordamos uno de los sucesos más complicados del último siglo para la humanidad, sino que atravesamos tiempos de importantes transformaciones para la sociedad colombiana y cartagenera e iniciamos rutas que seguramente marcarán las próximas décadas y definirán nuestro futuro y el de las siguientes generaciones.

La pandemia supuso grandes obstáculos para el aparato productivo de la ciudad, que sacó a relucir importantes cualidades humanas de quiénes componen el sector empresarial cartagenero. En momentos en que el mundo se paralizó y la incertidumbre reinó por cuenta del Covid-19, la CCC adelantó diferentes iniciativas para enfrentar la coyuntura y articular soluciones para la reactivación. Ustedes hicieron parte de estas acciones y, junto con todos los miembros del equipo de trabajo que componen la cámara, logramos contribuir a la sociedad y a nuestros comerciantes empresarios, que son nuestra razón de ser.

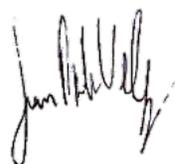
Es así como en el 2022, le dimos alcance a la estrategia de Crecimiento Inclusivo y Sostenible, con la campaña "Vamos Pa' Lante", la cual contribuyó a la creación de 9.549 empresas, además de lograr la consecución de más de 15 mil millones de pesos en alianzas para promover el mejoramiento de la competitividad regional y el desarrollo sostenible; lo que permitió impactar a más de 3 mil empresarios y emprendedores a través de los programas de emprendimiento social y fortalecimiento empresarial.

Como presidente ejecutivo de la Cámara de Comercio de Cartagena quiero expresar mi sincero agradecimiento por la labor realizada por la Junta Directiva durante el 2022; su experiencia, tiempo y grandes conocimientos en el sector empresarial, han sido claves para seguir transformando vidas, cumpliendo sueños empresariales y estableciendo alianzas estratégicas para Cartagena y Bolívar.

Estoy seguro de que el civismo y el amor por esta ciudad, seguirán impulsando sus contribuciones, desde diversos roles, para continuar haciendo un sector productivo más competitivo y una sociedad con menos brechas sociales.

Mi aprecio a los miembros de junta, directivos y colaboradores camerales por haber trabajado duro y por su compromiso en asegurarse de entregar lo mejor siempre a nuestros empresarios.

Quiero agradecer al Gobierno Nacional, a los actores sociales, a nuestros socios cooperantes, entre otros, por su compromiso a lo largo del 2022.



**Juan Pablo Vélez**



# 02.



#Vamos  
PA'LANTE

## **Contexto Económico y Social de Cartagena y Bolívar 2022-2023**



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

Al principio del 2022 el Fondo Monetario Internacional (FMI) tenía expectativas optimistas sobre el crecimiento económico, sin embargo, éstas fueron revisadas a la baja a medida que iban ocurriendo una serie de desafortunados eventos que empañaron el horizonte; las políticas de contención del Covid – 19 en China y el aumento de las tasas de interés por parte de los bancos centrales para contener la creciente inflación, explicada en parte, por el costo de la energía (gas y petróleo) y alimentos disparados por la guerra en Ucrania y la expansión monetaria derivada de una política monetaria expansionista (bajas tasas de interés), llevaron a que las previsiones de crecimiento económico mundial para 2022 pasarán de 4,9% en octubre de 2021 a 3,9% en julio de 2022 (FMI, 2021) (FMI, 2022) .

Los efectos colaterales del aumento en las tasas de interés en diferentes partes del mundo no demoraron, la sombra de una recesión en 2023 empezó a rondar las expectativas de los inversionistas, lo que, sumado al aumento de la tasa de interés de la Reserva Federal de los Estados Unidos, incentivado también por la robustez del mercado laboral, llevó a que el dólar se fortaleciera frente a las monedas de diferentes países, esto trajo consigo mayor tensión en las economías, especialmente las emergentes que empezaron a sentir mayor presión inflacionaria en los productos importados y a experimentar un aumento en el costo del servicio de la deuda externa que se paga en dólares.

Afortunadamente los efectos del aumento de las tasas de interés empezaron a verse a finales del 2022 en algunas de las economías más importantes del mundo, así, la inflación en Estados Unidos fue de 7,11% en noviembre de 2022, menor a la registrada en julio de ese mismo año (9,6%), en Reino Unido de 9,38%, menor a la registrada en octubre (9,61%) y en Alemania de 10,05% en noviembre, menor a la registrada en octubre (10,39%), lo cual da la señal de que las tasas de interés podrían empezar a suavizarse en 2023 -posiblemente hacia la segunda mitad del año- lo que llevaría a una expectativa de crecimiento mundial para el 2023 más benévola. Con todo esto, el FMI pronostica que un tercio de la economía mundial entraría en recesión en 2023.

En materia social, los problemas de seguridad alimentaria derivados de la escasez de cereales -trigo- en algunos países, fue el tema de algunas noticias, el trigo estaba represado en bodegas y puertos Ucranianos, a esto se le sumó la alta inflación que golpeó el bolsillo de muchos hogares alrededor del mundo, dificultando aún más el acceso a las poblaciones de escasos recursos a una cesta de bienes básicos. En 2023, la pobreza, quizá no tenga mayor mejoría debido a las expectativas de recesión económica en algunos lugares del mundo.

Para frenar la inflación más alta registrada en lo que va del siglo XXI, la cual pasó de 3,8% en diciembre de 2019 a 13,12% en diciembre de 2022, el Banco de la República elevó la tasa de interés de 4,25% en 2019 a 12% el 19 de diciembre de 2022; a pesar del aumento de las tasas de interés, la economía siguió creciendo, aunque a un menor ritmo, alcanzando un 7% de crecimiento anual en tercer trimestre de 2022, inferior al registrado en igual periodo de 2021 (13,8%), el comercio exterior también reflejó el crecimiento económico con un aumento anual del 42,7% en las exportaciones enero-noviembre. En este



contexto, el mercado laboral se mantuvo en niveles similares de antes de la crisis de 2020 con una tasa de desempleo de 9,5% en noviembre de 2022.

Por su parte, en materia social, la pobreza monetaria aumentó de manera importante en 2020 revirtiendo los logros ganados en la última década en la lucha contra la pobreza, afortunadamente, ésta se redujo un poco en 2021 durante la reactivación económica cuando pasó de 42,5% en 2020 a 39,3% en 2021, sin embargo, en 2022 la alta inflación y la desaceleración del crecimiento económico pudo haber jugado en contra de una mejora en los indicadores de pobreza. En 2023, se espera que a medida que el crecimiento económico vaya desacelerándose -quizá de manera modesta-, el mercado laboral empiece a ver un aumento modesto, en la tasa de desempleo, lo que terminaría aumentando levemente la pobreza.

El PIB del departamento de Bolívar cerró el 2021 con un crecimiento del 13,9%, lo que da cuenta de la velocidad con la que empezó a recuperarse la economía luego de haber experimentado una fuerte contracción en 2020 (-10,3%); en 2022 el comportamiento general de los indicadores económicos sugieren que el departamento pudo haber cerrado con un crecimiento positivo y nada despreciable, así, las exportaciones e importaciones, acumuladas a corte de noviembre y octubre, aumentaron 5% y 23% respectivamente, en Bolívar las licencias de construcción acumuladas de enero a octubre de 2022 con relación a igual periodo de 2021 aumentaron en 29%, el turismo en la ciudad de Cartagena exhibió números que indican un aumento importante de la actividad económica de éste, la ocupación hotelera alcanzó a ser 71,9% en el periodo de enero-octubre de 2022, superior a la reportada en igual periodo de 2021 (47,2%), los pasajeros nacionales e internacionales aumentaron en el periodo enero-noviembre de 2022, frente a igual periodo del año anterior, en 60% y 106% respectivamente; los cruceros por su parte alcanzaron las 80 recaladas en el periodo 2021-2022, con un total de cruceristas de 77.978. El buen comportamiento de la economía se vio reflejado en el mercado laboral, el cual registró una tasa de desempleo de 10,4% en el trimestre móvil septiembre-noviembre. La buena dinámica de la economía se vio empañada por la inflación, la cual fue superior a la nacional y afectó en mayor medida a los hogares de más bajos ingresos. Se espera que en 2023 la economía departamental siga en la senda de crecimiento, aunque de una manera más moderada debido a las expectativas económicas mundiales de 2023.

#### Bibliografía

Banco de la República. (2022). Informe de política monetaria - enero 2022. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/presentacion-informe-politica-monetaria-enero-2022>

FMI. (2021). Informe de perspectivas de la economía mundial: la recuperación en tiempos de pandemia. FMI. Obtenido de [imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2021/10/12/world-economic-outlook-october-2021](https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2021/10/12/world-economic-outlook-october-2021)

FMI. (2022). Actualización de perspectivas de la economía mundial; un panorama sombrío y más incierto . FMI.



# 03.



CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA

#Vamos  
PA'LANTE

**Enfoque Estratégico  
Cámara de Comercio  
de Cartagena**



### 3. ENFOQUE ESTRATÉGICO CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA

#### 3.1 MISIÓN

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

#### 3.2 VISIÓN

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

#### 3.3 PROPUESTA DE VALOR

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

#### 3.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

##### Perspectiva Financiera

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

##### Perspectiva Entorno

Objetivo estratégico	Descripción
Consolidar a la CCC como Agencia territorial de Desarrollo Productivo & de Sostenibilidad	Apoyar la formalización, el emprendimiento, la innovación, el fortalecimiento y competitividad que generen valor agregado al ecosistema empresarial de la región.



Posicionar la marca institucional	Definir estrategia de comunicaciones y marketing enfocada en acciones, técnicas y pasos que permitan construir, fortalecer y posicionar la marca institucional, contribuyendo a su visibilidad y permanencia en el mercado.
Desarrollar el tejido empresarial a través de alianzas estratégicas y proyectos de impacto.	Articular, promover y/o liderar esfuerzos que fortalezcan el ecosistema de competitividad.

**Perspectiva Cliente**

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

**Perspectiva procesos internos**

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



# 04.



#Vamos  
PA'LANTE

**Gobierno  
Corporativo**



## 4. GOBIERNO CORPORATIVO

La Cámara de Comercio de Cartagena es una persona jurídica de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administrada y gobernada por los comerciantes inscritos en el registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Creada mediante Decreto No.1807 del 29 de octubre de 1915 y su jurisdicción comprende la ciudad de Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural, y los Municipios de Arjona, 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.

	<b>MIEMBRO DE JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>CALIDAD</b>	<b>PERÍODO</b>
Elegidos	SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA S.A. SACSA	RAMON IGNACIO PEREIRA VISBAL	Principal	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	CARTAGENERA DE INGENIERIAS S.A.S. CARINSA	SANTIAGO LUIS RIZO DELGADO	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	CM CALIDAD Y SERVICIO S.A.S	CARLOS MARIO LOPEZ SOTO	Principal	(18/01/2019) - (28/07/2022)
	REPRESENTACIONES RAMIREZ ISAZA S.A.S.	CARMEN EMILIA ISAZA SUAREZ	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	GREEN PORT SAS	FANNY ELIZABETH GUERRERO MAYA	Principal	(18/01/2019) - (31/03/2022)
	INMOBILIARIA I.B.R. RODRIGUEZ Y ASOCIADOS S.A.S.	MAYRA CECILIA RODRIGUEZ OSORIO	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)



	GRUPO DE MERCADEO & LOGÍSTICA S.A.S.	EDWIN PULIDO SIERRA	Principal	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	DISTRIBUIDORA FERRETERA INTERNACIONAL SAS	LEONARDO LOAIZA TORRES	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	JONH FREDY HERRERA ARANGO	N/A	Principal	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	MEGAINVERSIONES S.A	BEATRIZ ELENA GAVIRIA AGUDELO	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)
	INVERCOMER DEL CARIBE S.A.S.	CAMILO RAMÍREZ CASTAÑO	Principal	(18/01/2019) - (21/11/2022)
	INVERSIONES CENTRO HOTEL SAS	JORGE OSCAR SUÁREZ CORREA	Suplente	(18/01/2019) - (31/12/2022)
Gobierno	Representante Gobierno Nacional	MARTIN ESTEBAN ECHAVARRIA LOPEZ	Principal	(22/03/2019) - (28/07/2022)
	Representante Gobierno Nacional	GUILLERMO ANTONIO DEL CASTILLO PIEDRAHITA	Suplente	(26/05/2022) - (03/12/2022)
	Representante Gobierno Nacional	GEORGE BERNARD GILCHRIST BUSTAMANTE	Principal	(24/09/2020) - (05/07/2022)
	Representante Gobierno Nacional	JOSÉ DAVID MORALES VILLA	Suplente	(22/03/2019) - (03/12/2022)
	Representante Gobierno Nacional	FABIO MIGUEL GIRALDO MORALES	Principal	(26/09/2019) - (24/08/2022)
	Representante Gobierno Nacional	MAURICIO VILLEGAS GERDTS	Suplente	(22/03/2019) - (22/07/2022)

### EVALUACION DE JUNTA DIRECTIVA

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de los estatutos de la entidad, anualmente la Junta Directiva evaluará su gestión. Para la vigencia 2022, la junta directiva y sus comités fueron efectivos, los directivos asistieron y se prepararon adecuadamente para las reuniones, y, por consiguiente, realizaron una participación objetiva y constructiva en las discusiones durante y por fuera de las reuniones de la Junta Directiva, promoviendo y actuando con ética, así como permitiendo que la administración tomara decisiones de manera autónoma. Adicionalmente, los directivos vigilan y protegen los intereses de la entidad, velando por la utilización eficiente de sus recursos, generando así valor tanto para la entidad, su jurisdicción y grupos de interés.



# 05.



#Vamos  
PA'LANTE

## Resultados Indicadores Estratégicos



## 5. RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

Orientado con el plan estratégico de creación de valor 2021-2023 la Cámara de Comercio de Cartagena presenta el cuadro de mando integrado de indicadores estratégico 2022 que evidencia los resultados e impactos de las principales actividades desarrolladas por la organización.

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR ESTRATEGICO	META	EJECUCION	CUMPLIMIENTO
Asegurar la sostenibilidad financiera	Generación de excedentes	3%	15%	100%
	Rotación de Activos	39%	43%	100%
Fortalecer la eficiencia de los procesos de negocio	Optimización de los tiempos de cumplimiento de procedimientos	90%	97%	100%
	Ejecución de proyectos y convenios	92%	94%	100%
Diversificar Ingresos	Porcentaje de ingresos PV	12%	25%	100%
Consolidar a la CCC como agencia de desarrollo productivo	Nuevas empresas formalizadas	785	977	100%
	Emprendimientos y empresas acompañadas para cierre de brecha	2210	2593	100%
	Empresas accediendo a nuevos mercados	301	308	100%
Posicionar la marca institucional	Resultado encuesta de percepción	92%	97%	100%
	Desarrollo de proyectos en la cobertura geográfica	12	12	100%
Desarrollar alianzas estratégicas	Recursos gestionados	3679	5423	100%
	Alianzas gestionadas	47	52	100%



Ofrecer servicios con valor agregado	Nuevos servicios especializados	12	12	100%
	Incremento de clientes	400	495	100%
	Clientes perfilados con diagnóstico realizado	100%	117%	100%
	Incremento de afiliados	600	198	33%
	Comerciantes activos	35725	37470	100%
Gestionar la experiencia del cliente	% Implementación de la ruta de servicios experiencia con el cliente	100%	100%	100%
	% Clientes que recompran	44%	58%	100%
Fortalecer la eficiencia de los procesos de negocio	Optimización de los tiempos de cumplimiento de procedimientos	90%	97%	100%
	Ejecución de proyectos y convenios	92%	94%	100%
Gestionar el capital intelectual	Plan de formaciones	100%	100%	100%
	Gestión de metodologías especializadas	7	7	100%
	Generación de conocimientos	21	29	100%
Incorporar la transformación digital	Nuevos aplicativos implementados	8	8	100%
	Interoperabilidad de sistemas de información	2	2	100%



# 06.



#Vamos  
PA'LANTE

## Resultados Programas Estratégicos Plan de Acción 2022



## **6. RESULTADOS PROGRAMAS ESTRATÉGICOS PLAN DE ACCIÓN 2022**

### **6.1 PERSPECTIVA FINANCIERA**

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

### **6.2 PERSPECTIVA ENTORNO**

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

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

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Negocia +	100%
Clúster Para el Desarrollo Productivo	100%
Ecosistema de innovación y Transformación Digital	100%
Redes de núcleos Empresariales	100%
Cartagena y Bolívar como Destino de inversión	100%
Comisión Regional de Competitividad	100%
Emprendimiento de Alto Impacto	100%
Emprendimiento Social y Cultural	100%
Soluciones para el crecimiento empresarial mediante formaciones y acompañamiento	100%
Formalización del ecosistema empresarial en la jurisdicción	100%

**PROGRAMA ESTRATÉGICO: NEGOCIA +  
Principales logros:**

- 254 empresas y/o emprendedores participando en espacios de relacionamiento nacional
- 31 empresas y/o emprendedores que incrementan sus ventas
- 33 empresas y/o emprendedores participando en espacios de relacionamiento internacional
- 4 eventos empresariales nacionales organizados y/o apoyados
- 6 empresas accediendo a nuevos mercados y/o reactivando sus exportaciones
- US 160 k Monetización de exportaciones
- 5 empresas y/o emprendedores asesorados en comercio exterior / internacionalización

Negocia + en el 2022 facilitó el acceso de las empresas y emprendedores de la ciudad de Cartagena y de los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena a mercados nacionales e internacionales, mediante espacios de participación comercial con el fin de promover el desarrollo empresarial de la región.

Durante el año se logró la participación de empresas y/o emprendedores en espacios de relacionamiento nacional como Farex 2022, Rueda de relacionamiento Núcleos Empresariales y Afiliados, Bolívar compra Bolívar, Bolívar compra Bolívar, IXEL MODA 2022, Feria "El Rastrillo" con resultados consolidado de un total de 254 empresarios participantes, 507 negocios realizados y ventas cerradas por más de \$ 230.000.000 millones de pesos, con 31 empresas que lograron incrementar sus ventas.

La CCC se avanzó en los procesos de inserción de las empresas y/o emprendedores en nuevos mercados impulsando la reactivación de las exportaciones destacando los siguientes logros de nuestros empresarios:

- La empresaria Martha Martínez: exportaciones por US\$1.794
- LKS S.A.S: exportaciones por US\$38.762
- Servicecol sas: Ventas al exterior por usd\$21.718 a Canadá
- Dotemos Corporate, Beamar y MR and Junior: Exportaciones por USD\$30.000
- Culture Coffee CO SAS: exportaciones por US\$41.629
- Spicarium : exportaciones por US\$1.175



**PROGRAMA ESTRATÉGICO: CLÚSTER PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO****Principales logros:**

- 35 empresarios impactados por medio de proyectos de cooperación nacional e internacional
- 2 clústeres incluyendo a mipymes en programas de encadenamientos productivos
- 5 proyectos ejecutándose desde las mesas de trabajo de los clústeres
- 5 iniciativas clúster o rutas competitivas trabajadas
- 35 empresas naranjas en programas de desarrollo empresarial

En CCC dinamizamos en 2022 el ecosistema empresarial de los sectores representados en los 5 Clústeres por medio de sinergias que propiciaron la reactivación económica y los encadenamientos productivos destacando la participación de empresarios en proyectos, mesas de trabajo y programas de desarrollo empresarial.

**Empresarios impactados por medio de proyectos**

**PROYECTO CLÚSTER MÁS PRO:** El proyecto se buscó la sofisticación la oferta de valor de las empresas pertenecientes al clúster marítimo de la ciudad de Cartagena a través de la implementación de procesos de mejora en sus procesos internos, enfocado en dos líneas de trabajo, Encadenamientos productivos y gestión y estrategia comercial; Se impactaron 10 empresas a través de las siguientes actividades como la definición de la oferta de valor conjunta del clúster Marítimo, la implementación de Estrategia de branding de la oferta de valor conjunta del clúster, el desarrollo de un módulo para implementación de soluciones tipo B2B en la plataforma Connecta, estrategias de marketing digital y la participación de 10 empresas en la feria internacional NAVALIA 2022

**PROYECTO INNOVACLÚSTER:** El proyecto se buscó el fortalecimiento del clúster de mantenimiento competitivo de Cartagena a través de procesos de innovación que conllevaron a la sofisticación y/o diversificación de sus productos y/o servicios incrementando las ventas de las empresas; se impactaron 10 empresas a través de actividades como la implementación de una plataforma tecnológica B2B para conectar la oferta y demanda, desarrollo de ruedas de negocios y eventos comerciales, participación en los procesos de obtención/renovación de su certificación en RUC, ISO9001, OSHAS 18001, entre otros habilitantes para el mercado y formación en sistemas o métodos para la gestión de la innovación

**PROYECTO CLÚSTER MÁS PRO-ACOMPañAMIENTO - CLÚSTER ENERGÍA:** El proyecto se buscó el fortalecimiento de la hoja de ruta para el clúster de Energía de Cartagena y Bolívar; se impactaron 10 empresas alcanzando logros como caracterización del clúster y Análisis de la industria, Identificación de las tendencias de mercado y retos estratégicos. Análisis sobre el futuro del negocio y la conformación del comité ejecutivo



PROYECTO CLÚSTER MÁS PRO-ACOMPAÑAMIENTO - CLÚSTER TURISMO DE REUNIONES Y EVENTOS DE CARTAGENA Y BOLÍVAR: El proyecto se buscó el fortalecimiento de la hoja de ruta para el Clúster Turismo de Reuniones y Eventos de Cartagena y Bolívar; se impactaron 4 empresas obteniendo logros como la caracterización del clúster y Análisis de la industria, la Identificación de las tendencias de mercado y retos estratégicos, el análisis sobre el futuro del negocio y la Conformación del comité ejecutivo.

**Tabla. Listado de clústeres**

 <p>MantenimientoCompetitivo</p>	<p>Clúster de mantenimiento competitivo</p>	<p>La iniciativa clúster de mantenimiento industrial tiene una gobernanza establecida y actualmente cuenta con 39 empresas vinculadas</p>
 <p>CLÚSTER MARÍTIMO DE CARTAGENA</p>	<p>Clúster Marítimo</p>	<p>La iniciativa clúster marítimo tiene una gobernanza establecida y actualmente cuenta con 17 empresas vinculadas</p>
 <p>CLÚSTER PETROQUÍMICO PLÁSTICO de Cartagena y Bolívar</p>	<p>Clúster de petroquímico plástico</p>	<p>La iniciativa clúster petroquímico plástico tiene una gobernanza establecida y actualmente cuenta con 12 empresas vinculadas</p>
 <p>Experiencias CULTURALES CARTAGENA DE INDIAS &amp; BOLÍVAR</p>	<p>Clúster de Experiencias Culturales</p>	<p>La iniciativa clúster de experiencias culturales tiene una gobernanza establecida y proyectos priorizados</p>
 <p>CLÚSTER DE ENERGÍA BOLÍVAR</p>	<p>Clúster de Energía</p>	<p>Con el acompañamiento técnico de Clúster Development se desarrolló el proyecto fortalecimiento de la hoja de ruta del clúster energía de Cartagena y Bolívar y actualmente se cuenta con una iniciativa clúster estructurada, retos estratégicos definidos, agenda de proyectos priorizada y modelo de gobernanza definido</p>

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

**Principales logros:**

- 147 empresas apropiando conocimiento de transformación digital en sus negocios
- 4 retos sectoriales de innovación identificados y priorizados para la reactivación económica
- 15 empresas estructurando un proyecto de innovación, creando o mejorando un producto, servicio, proceso



En 2022 la CCC fortaleció las capacidades de innovación y transformación digital en las empresas de la jurisdicción a través de la implementación de programas especializados para el cierre de brechas y generación de competitividad empresarial, logrando que empresarios y emprendedores capacitarse en temáticas como la transformación digital, modelos de gobernanza, agilidad y optimización digital, talleres de marketing digital y social selling, impactando a 147 empresas en la jurisdicción.

CCC lidero el desarrollo de INNOVALATAM 2022 la cumbre internacional anual que tiene como objetivo compartir mejores prácticas, herramientas y tendencias para generar crecimiento sostenible en las organizaciones a través de la innovación empresarial. El evento contó con la asistencia de más de 700 personas presencial, más de 300 asistentes de forma virtual, 25 conferencistas de diferentes países y 70 empresarios impactados en Taller Estrategia de innovación.

En 2022 se trabajó en los retos sectoriales de innovación identificados en la jurisdicción y priorizados para la reactivación económica, esto a través de programas como el de innovación abierta con empresas clúster" y el "Reto Huella de carbono para empresas clúster Mantenimiento".

Adicionalmente, se continuó con la ejecución del convenio firmado con MinCiencias que ejecutaba varios beneficios de la Estrategia *Pactos por la Innovación* presentado como resultados más de 300 empresas con autodiagnóstico de innovación, 20 empresas con sistemas de innovación establecido, 30 empresas beneficiarias del programa de innovación abierta , 12 empresas certificadas en ciclo de conferencias, 9 proyectos generados en innovación colaborativa con más de 300 millones financiados y 4 empresas beneficiarias de Misiones Empresariales en Barcelona, España.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO: REDES DE NÚCLEOS EMPRESARIALES****Principales logros:**

- 4 núcleos empresariales insertados en las cadenas de valor de clúster
- 10 empresarios accediendo a cadenas de valor de clúster
- 5 espacios de visibilización comercial en los cuales los Núcleos empresariales participan con su oferta de valor
- 25 empresas participando en programas de fortalecimiento organizacional u operativo con cierre de brechas evidenciadas
- 50 empresarios intervenidos por medio del programa de núcleos empresariales

**Los núcleos empresariales tuvieron presencia en los siguientes espacios:**

Farex 2022: a través de la estrategia de Núcleos empresariales en alianza con Farex se gestionó la participación de 3 empresarios de los núcleos accesorios, textil y confecciones generando ventajas competitivas en el mercado.

Rueda de relacionamiento Núcleos 2022: los empresarios pertenecientes de los programas de núcleos empresariales y afiliados; por medio de este espacio podrán intercambiar contactos, realizar nuevas alianzas, y/u oportunidades de negocios, con el fin de fortalecer las empresas de la jurisdicción., se impactaron 56 empresas de que se conocieron y vieron la oportunidad de crear alianzas

Enlace gastronómico 2022: Fortalecer las redes de proveeduría de los restaurantes del Núcleo, a través del acercamiento con proveedores nacionales teniendo en cuenta los productos demandados por cada restaurante. Resultados: 3 alianzas estratégicas con los restaurantes: Da Pietro, Di Silvio, Karrú. Este último sacó al mercado nuevos productos en alianza con SERVICECOL. fomentando la creación de alianzas entre distintos empresarios pertenecientes al Núcleo de restaurantes.

Ixel moda 2022: 6 microempresas de los Núcleos sector moda participaron fomentando la creatividad, cultura, sostenibilidad, innovación y tecnología de la región.

Bolívar compra Bolívar: más de 142 empresas tuvieron la oportunidad de mejorar en la proveeduría de bienes y servicios, fomentando la solidaridad empresarial y finalmente, se genere riqueza local a través de la generación de empleo y de la recaudación de los impuestos en el territorio y su redistribución.

Además de los procesos de relacionamientos los núcleos empresariales participaron en el programa de fortalecimiento organizacional y operativo con cierre de brechas, destacando el desarrollo de cursos/talleres como el de Estructura financiera con la participación de 16 microempresarias pertenecientes al núcleo del Portal de los dulces; curso SENA Diseño y Montaje de estructuras fotovoltaicas con la participación de 7 empresas de Núcleos energía renovable impactando 30 de sus colaboradores; curso SENA cocina caliente con la participación de 47 colaboradores de este núcleo; taller de



Internacionalización Sector Moda donde participaron 13 empresas del núcleo textil y accesorios ; curso de habilidades gerenciales donde se impactó 14 empresas de los núcleos de Hoteles, Agencias de viaje y Joyería, evidenciado el compromiso de la CCC en la cualificación continua de los empresarios participantes de esta estrategia.



## **PROGRAMA ESTRATÉGICO: CARTAGENA Y BOLIVAR COMO DESTINO DE INVERSIÓN**

### **Principales logros:**

- 15 inversiones gestionadas para la llegada de nuevas empresas a la ciudad en sectores y mercados prioritarios
- 3 eventos para la identificación de proyectos y / o relacionamiento entre inversionistas
- 4 procesos de encadenamientos productivos apoyados

En el marco de los procesos de promoción de la inversión nacional e internacional en la región se desarrollaron o (04) workshop o evento virtual y/o presencial para la identificación de proyectos y/o relacionamiento entre proyectos e inversionistas, como lo fue la Rueda de Inversión - Expo Dubái, Pons IP ,Beneficios tributarios y desarrollo empresarial con responsabilidad social y el Encuentro de Promoción con Cámaras Binacionales del País

En 2022 se desarrolló cuatros (4) procesos de encadenamientos productivos apoyados:

**First Ammonia:** La oportunidad de encadenamiento estuvo en que la delegación de First Ammonia socializara su proyecto con Reficar y Surtigas para conocer de primera mano sus experiencias en este sector, ya que ambos están llevando a cabo pilotos de hidrógeno verde. Los resultados de este encadenamiento, y la visita de First Ammonia en general fue muy productiva, ya que están próximos a toma de decisión de establecer sus operaciones en Cartagena.



**Delegación Canadiense:** La oportunidad de encadenamiento radicó en intercambiar conceptos entre las universidades y conectar los servicios que ofrecen empresas como Labrador Rewinding a una empresa como Cotecmar. Adicionalmente, Memorial ofreció sus servicios a los presentes en materia de consultoría y asesoramiento en proyectos de energía. Los acompañan en temas de investigación y desarrollo. Pelmo International ofrece sus cursos de inglés a los presentes. La idea en términos generales fue generar un networking entre las empresas e instituciones presentes en la charla que permitan el crecimiento de la industria de energía y marítima/metalmeccánica

**HILTON:** La cadena de hoteles y franquicias Hilton está en busca de expandir sus operaciones y considera a Cartagena como sede potencial. Su principal objetivo es la adquisición de hoteles boutique y operar bajo la franquicia Hilton. Se realizó puente entre Valentina Luque quien es la directora de expansión de Hilton con el hotel Marqués de Villalta y Construcciones HC, en donde ambas partes quedaron muy interesadas en la propuesta y se espera que lleguen a un acuerdo en las próximas semanas. Así mismo se hizo el relacionamiento con hoteles boutique de la ciudad.

**FUGRO:** Empresa holandesa dedicada a proveer soluciones tanto en mar y tierra, en pro de reducir riesgos ambientales. A su vez, son consultores en temas de energías renovables, infraestructuras sostenibles y adaptación al cambio climático. En su visita a Cartagena, Fugro está interesada en conocer el ámbito local y específicamente proyectos relacionados a reutilización de aguas pluviales y el megaproyecto del Canal del Dique. En conjunto con la Cámara de Comercio de Cartagena, y cooperación internacional se realizó una reunión en donde se presentaron las ventajas de invertir en Cartagena.



### **PROGRAMA ESTRATÉGICO: COMISION REGIONAL DE COMPETITIVIDAD**

#### **Principales logros:**

- 8 gestiones para impulsar (formulación, consecución de recursos, Alianzas) los PPIs de la ADCI y / o programas especiales de la Cámara
- 10 gestiones realizadas para el mejoramiento de los Indicadores de competitividad e Innovación del departamento

**Impactos:**

- Relacionamiento con la Cámara de Comercio de Turismo del Ecuador como entidad cooperante y país aliado para la postulación del proyecto "Desarrollo de capacidades en innovación colaborativa en empresas del sector turismo" de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Mejoras en la articulación entre actores del sector público, privado y la academia para el impulso y gestión de los PPIs de la ADCI, del sector agro, PQP y Marítimo, tanto en su formulación como en la búsqueda de fuentes de financiación.
- Inclusión de 8 proyectos transversales y 2 proyecto sectorial de la ADCI en el documento técnico presentado por la Cámara de Comercio de Cartagena y la CRCI de Cartagena y Bolívar ante el DNP y Presidencia de la República de cara a la formulación del nuevo Plan Nacional de Desarrollo.
- Creación de un sistema de vigilancia de indicadores de desarrollo y productividad del departamento (2da edición - Bolívar en Cifras)
- Alineación estratégica del plan de acción de la Cámara de Comercio de Cartagena con los indicadores del IDC
- Puesta en marcha del plan de acción y plan operativo para el cierre de brechas en competitividad de las variables "Formalidad laboral" y "Cobertura en formación técnica y tecnológica" medidas en el IDC
- Entrega de línea de base para la construcción de la política pública de educación del distrito de Cartagena.
- Co - creadores de los lineamientos de política pública en CTel del departamento de Bolívar.
- Socialización con actores del ecosistema de economía circular del departamento de Bolívar el proyecto financiado con recursos del SGR "Negocios Verdes Bolívar" de la Universidad de Cartagena
- Apuesta al mejoramiento de los resultados del Índice Departamental de Competitividad - IDC, calculado por el Consejo Privado de Competitividad y la Universidad del Rosario, con las acciones gestionadas por la CRCI de Cartagena y Bolívar
- Creación de un sistema de vigilancia de indicadores de desarrollo y productividad del departamento (2da edición - Bolívar en Cifras)
- Alineación estratégica del plan de acción de la Cámara de Comercio de Cartagena con los indicadores del IDC



- Puesta en marcha del plan de acción y plan operativo para el cierre de brechas en competitividad de las variables "Formalidad laboral" y "Cobertura en formación técnica y tecnológica" medidas en el IDC
- Entrega de línea de base para la construcción de la política pública de educación del distrito de Cartagena.
- Co - creadores de los lineamientos de política pública en CTel del departamento de Bolívar.
- Socialización con actores del ecosistema de economía circular del departamento de Bolívar el proyecto financiado con recursos del SGR "Negocios Verdes Bolívar" de la Universidad de Cartagena
- Apuesta al mejoramiento de los resultados del Índice Departamental de Competitividad - IDC, calculado por el Consejo Privado de Competitividad y la Universidad del Rosario, con las acciones gestionadas por la CRCI de Cartagena y Bolívar

## **PROGRAMA ESTRATÉGICO: EMPRENDIMIENTO DE ALTO IMPACTO**

### **Principales logros:**

- 40 emprendimientos de AI apoyados para cierre de brechas.
- 1400 emprendedores participando de iniciativas de alto impacto
- 1 proyectos desarrollados en la jurisdicción

**Impacto con Aldea Experimenta Avanzado:** 43 emprendimientos impactados a través de los programas Aldea Experimenta Avanzado, StartCo y Scale Up representando el 108% del cumplimiento del indicador: Emprendimientos de AI apoyados para cierre de brechas.

**Impacto StarCo 2022:** A través de una convocatoria se realizó un proceso de acompañamiento a 7 emprendimientos de base tecnológica los cuales finalmente presentaron un pitch y fueron seleccionados 2 ganadores para participar en una subasta de inversión y financiamiento en vivo en la ciudad de Medellín en el evento denominado StarCo, los cuales tuvieron la oportunidad de visibilizarse en esa vitrina, compitieron mediante la presentación de un pitch en su propio stand, y mediante puntuaciones de los asistentes se seleccionaron a los mejores para poder obtener la inversión o financiamiento.

**Impacto con Endeavor Scale Up:** Participación de la CCC en 4 Consejos Directivos Regionales; mención como patrocinador de la CCC en todos los canales de comunicación. Convocatorias durante la apertura, desarrollo y cierre del programa Scale Up en la Costa Caribe teniendo en 9 Emprendimientos atendidos por el programa, 4 Empresas acompañadas, 1 Empresa escalada con mentorías individuales, 5 Empresas aceleradas



con mentorías grupales y Caracterización y recomendaciones por parte de Endeavor a las empresas.

Impacto Joven TÚ CLASS 2022: Programa de Emprendimiento Juvenil:

- 5 jóvenes emprendedores seleccionados para exponer su Demoday en el marco del VII Foro JovenTÚ, de los anteriores fueron seleccionados los dos mejores pitch como ganadores de un premio de \$1.000.000 y \$600.000 respectivamente.
- 3 tómate un café: Los espacios incluían la asistencia de jóvenes, en donde las temáticas variaban entre emprendimiento social y artístico, clases de tecnología y alcance del éxito, se impactaron 239 jóvenes.
- 10 Bootcamps: Espacios de participación de los jóvenes del programa para aprender de distintas temáticas de negocio de los cuales se beneficiaron 35 jóvenes.

Impacto Joven TÚ VII Foro de Jóvenes: El evento logró impactar a 885 jóvenes en el rango de 14 a 34 años de Cartagena y Bolívar, que aprendieran cómo ser líderes protagonistas del emprendimiento juvenil e inclusivo a través de conferencias inspiracionales, con temáticas de emprendimiento, salud, Esports, educación y empleo, participación ciudadana, tecnologías, sostenibilidad e inclusión, disciplina y Startups.

Impacto Cemprende Jr: Se realizó el cierre de cada categoría vía zoom, en donde se presentaron 10 pitch por cada una. A los ganadores principales se le dio \$600.000 del capital semilla, y el resto de las participantes ganaron asesorías personalizadas.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO: EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y CULTURAL****Principales logros:**

- 1139 emprendedores /microempresarios acompañados a través de asesorías, fortalecimiento, mentorías para cierre de brechas
- 87 número de emprendedores/microempresarios participando en espacios de relacionamiento
- 116 empresas Formalizadas
- 7 proyectos desarrollados en la jurisdicción

**Asesorías, fortalecimiento, mentorías**

Desde la Jefatura de Emprendimiento Social durante el año 2022 se realizaron diferentes programas y proyectos que buscan crear y fortalecer emprendimientos /microempresas sostenibles en el tiempo. Para lograr este objetivo nos apoyamos en la Metodología de Ruta integral de Emprendimiento que combina el SER con el SABER HACER, logrando los siguientes resultados: 1139 emprendedores / microempresarios acompañados a través de asesorías, fortalecimiento y mentorías para el cierre de brechas.

**Ruta Municipio Emprendedor:** Se desarrolló en alianza con la Alcaldía de Turbaco, Zona Franca Parque Central y la Cámara de Comercio de Cartagena, cuyo objetivo fue brindar mentorías y asesorías especializadas en el fortalecimiento de modelo de negocios, alistamiento financiero, habilidades psicosociales y marketing digital a emprendedores de Turbaco y su conurbación, impactando a 35 emprendimientos, la micro capitalización con capital semilla no reembolsable por valor de \$30.000.000.

**Ruta Mujer Emprendedora:** Es un programa cuyo objetivo es generar empoderamiento económico en las mujeres Cartageneras de los barrios Olaya Herrera, El Pozón, Nelson Mandela, corregimiento de la Boquilla, entre otros. Durante el proceso de convocatoria se resalta la masiva inscripción de 916 mujeres emprendedoras obtenida luego del lanzamiento de esta. En total fueron seleccionadas, de acuerdo con los criterios establecidos, 95 mujeres, distribuidas de la siguiente manera en los barrios priorizados Pozón (42,6%), Nelson Mandela (37,2%), Olaya Herrera (17,0%), Boquilla (3,2%)

**Programa de Minicadenas Locales:** Programa orientado al crecimiento empresarial dirigido a unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado, de acuerdo con sus capacidades productivas y las realidades territoriales en las que desarrollan sus actividades. Este proyecto es en alianza con Innpulsa Colombia. Como resultado de la primera fase se logró beneficiar a 64 unidades productivas y 313 personas víctimas.

**Espacios de relacionamiento**

**Avances Fase II Programa Minicadenas:** Para la segunda fase se busca beneficiar a un total de 65 unidades productivas y 325 personas víctimas del conflicto, para ello se establecieron



alianzas estratégicas con las Cámara de Comercio de Santa Marta, Sincelejo, Montería y Valledupar.

**Programa de CREEce:** Programa de crecimiento empresarial para la formalización - CREEce, dirigido a micro y pequeñas empresas para apoyar su crecimiento y lograr avances en su proceso de formalización, en su componente No. 1 tuvo un alcance de 600 Mypes intervenidas. Este programa se realiza en alianza con las Cámaras de Comercio de Magangué, Guajira y Santa Marta. Este proyecto es en alianza con Innpulsa Colombia.

**Proyecto Parkemprende:** Este proyecto tiene como objetivo apoyar a 100 jóvenes emprendedores en Cartagena con edades entre 15 a 29 años, a partir del desarrollo de competencias sociales y técnicas para contribuir a los proyectos de vida de las y de los jóvenes en los barrios de Olaya Herrera y Nelson Mandela.

Se desarrolla gracias a la alianza estratégica con USAID - Acdivoca, y aliados en el territorio como Fundación Grupo Social, Programa Desarrollo y Paz Canal del Dique, Fenalco Bolívar, Unicolombo, Thaly Duran- Líder Juvenil, Alcaldía de Cartagena.

**Proyecto Oportunidades Sin Fronteras:** Su objetivo es Promover la creación y fortalecimiento de emprendimientos liderados por población migrante proveniente desde Venezuela, colombiana retornada y de comunidades de acogida, residente en la ciudad de Cartagena, a través de la generación de capacidades (técnicas y socioemocionales), acceso a oportunidades de comercialización y de capitalización alineadas a su proyecto de vida. La meta era caracterizar 300 emprendimientos, sin embargo, logramos caracterizar 838 participantes, de los cuales el 58% son venezolanos, de las 838 personas caracterizadas 597 personas cumplieron con los requisitos para pasar el primer filtro del programa, el 79% cuenta con emprendimientos y 21% con ideas de negocios.

Se realizó la selección de 245 emprendimientos teniendo en cuenta que el proyecto requería seleccionar 200 emprendimientos, incluidos los de ideas de negocios, de los cuales serán capitalizados en promedio por el valor de \$1.710.000 por cada emprendedor, para un total de 342.000.000. Tuvimos avances en las firmas de actas de compromiso, fortalecimiento en conocimiento empresarial, mediante las formaciones que se han realizado y avance en plan de inversión de los emprendedores.

Emprendimiento Social se ha logrado generar 112 empleos directos en la región caribe, en los departamentos de Bolívar, Guajira, Sucre, Córdoba, Magdalena, mediante los diferentes convenios y contratos que se han desarrollado con entidades aliadas:

- Programa Minicadenas Locales Fase 1: 45 empleos (21 en Cartagena, 9 Montería, 9 Sincelejo y 6 Santa Marta).
- Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización - CREEce Componente 1: 49 empleos (22 Cartagena, 8 Guajira, 11 en Santa Marta, 8 en Magangué).
- Proyecto Parkemprende: 7 empleos.
- Programa Oportunidades Sin Fronteras: 10 empleos.
- Ruta Mujer Emprendedora: 1 empleo



### PROGRAMA ESTRATÉGICO: SOLUCIONES PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL

#### Principales logros:

- **1.520** empresas participaron de las diferentes formaciones tanto públicas como privadas en el transcurso del año 2022.
- **142** empresas que representan el 113% de la meta planteada para el 2022, fueron acompañadas e intervenidas mediante asistencias técnicas, asesorías especializadas
- 120 empresas formadas en la metodología de capacitación, 154 empresas formadas en Cartagena y la jurisdicción.

**142** empresas que representan el 113% de la meta planteada para el 2022, fueron acompañadas e intervenidas mediante asistencias técnicas, asesorías especializadas,



entre otras acciones que permitieron cerrar brechas, aumentar su nivel de productividad y empoderar a los empresarios en buenas prácticas empresariales.

Así mismo, desde Soluciones Empresariales se brindó acompañamiento a los empresarios al desarrollo de acciones encaminadas a la reactivación económica desde el programa FONTUR, en el cual se logró asesorar y certificar a través de ICONTEC a 46 empresas en el Sello de Bioseguridad Check In, lo que permitirá generar un ambiente de confianza y seguridad a los visitantes y turistas de la ciudad y el país.

### **ASESORÍAS ESPECIALIZADAS:**

**33** empresas se fortalecieron y cerraron brechas, mediante asesorías y acompañamiento en Registro de Marca (27), NTC ISO 9001:2015 (1), Consultoría Estratégica para Proyección de Desarrollo de Unidades Empresariales (1), Diseño e Implementación del Sistema de Gestión Social (1), Enseña Comercial (2), Sistema de Gestión Integral: NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO 14001:2015 (1).

**Formaciones para la reactivación empresarial: 1.520** empresas participaron de las diferentes formaciones tanto públicas como privadas en el transcurso del año 2022. Se realizaron actividades en diferentes ejes formativos y con temáticas de actualidad global. Hemos fortalecido a nuestro tejido empresarial en temáticas tales como : la ruta hacia la carbono neutralidad, comunicación asertiva, metaverso, blockchain y cápsulas en alianzas con bancoldex y mintic por mencionar algunas actividades.

Escuela del comercio detallista: 120 Empresas formadas en la metodología de capacitación, 154 empresas formadas en Cartagena y la jurisdicción. El proyecto se desarrolló bajo el marco del programa ESCUELA DETALLISTA y se dividió en 6 ejes temáticos formativos que son: Gestión Empresarial, Mercadeo y Ventas, contabilidad básica y financiera, recursos humanos, aspectos jurídicos y medio ambiente. Además, se desarrollaron actividades complementarias formativas en temas como Economía circular, gamificación y SGI enfocados a la bioseguridad.

**Sistemas de información:** Desde el área de fortalecimiento empresarial se lanzó la plataforma de información comercial para la toma de decisiones. En el marco del evento experiencia en el servicio 1 de diciembre del año 2021 se realizó el prelanzamiento del servicio, teniendo un primer contacto con los empresarios. El 29 de marzo de 2022 se hizo el lanzamiento formal en rueda de relacionamiento empresarial, se ha logrado impactar a 40 empresas acompañándolos en el proceso de acceso a información que les permita realizar estudios de inteligencia de mercados, contactos empresariales, entre otros para aumentar su competitividad.

En la estrategia utilizada en el servicio, se han desarrollado ventas consultivas, se ha trabajado por el posicionamiento del servicio (Campañas- presentaciones en eventos) Marketing digital por canales de la CCC, se ha recolectado acciones de mejora para seguir agregándole valor a la herramienta



### 6.2.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO: POSICIONAR LA MARCA INSTITUCIONAL

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

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Mas conectados que nunca	100%

#### PROGRAMA ESTRATÉGICO: MAS CONECTADOS QUE NUNCA

##### Principales logros:

- 97% de los encuestados tienen una imagen favorable de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- 97% de los encuestados conoce a la Cámara de Comercio de Cartagena
- 87% de los encuestados percibe a la Cámara de Comercio de Cartagena como un aliado en el crecimiento de los negocios y la competitividad de la región.

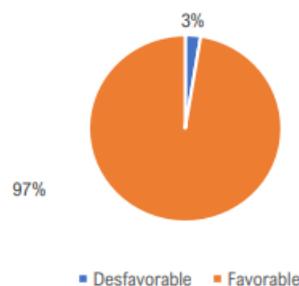
A partir de las actividades desarrolladas en la entidad para posicionar y apropiar la marca con los grupos de interés, se aplicó una encuesta de percepción que permitió medir el impacto en algunos campos de acción de la Cámara de Comercio, obteniendo los siguientes resultados.

##### Población Objetivo

Grupo de interés de la entidad.

- Colaboradores CCC
- Afiliados CCC
- Empresarios de la jurisdicción
- Emprendedores
- Proveedores CCC

#### La imagen que usted tiene de la Cámara de Comercio es:



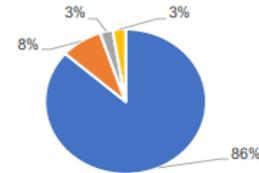


- Gremios
- Academia

### Temas indagados

- Temas ASG - Ambientales, Sociales y de Gobernanza: Identificación y calificación de la importancia de los distintos temas de ASG para la CCC.
- Percepción de la Cámara de Comercio de Cartagena.
- Conocimientos sobre los servicios ofrecidos por la entidad.

### ¿Cómo percibe a la Cámara de Comercio de Cartagena?



- Un aliado en el crecimiento de los negocios y la competitividad de la región
- Una entidad que representa a los comerciantes ante el gobierno
- Una entidad para obtener o pagar servicios registrales
- Otros

### 6.2.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATEGICAS

Gestionar y formalizar alianzas nacionales e internacionales que promuevan el desarrollo regional y empresarial, la reactivación económica y el fortalecimiento del ecosistema de competitividad del departamento.

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Alianzas estratégicas y proyectos de ciudad - región	100%

### PROGRAMA ESTRATÉGICO: ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y PROYECTOS DE CIUDAD – REGIÓN

#### Principales logros:

- 59 alianzas firmadas para promover el desarrollo empresarial y regional. Estas alianzas se firmaron con empresas de la región, Organizaciones No Gubernamentales, fondos y agencias de cooperación nacional e internacional, entre otros actores relevantes para nuestra labor misional.
- \$ 5.901.011.713 en recursos gestionados para fortalecer el ecosistema de competitividad regional
- 4 alianzas, Eventos o espacios de transferencia de conocimiento desarrollados en autoría o coautoría.



Durante el 2022 se lograron firmar más de 20 alianzas que permitieron la gestión de recursos por el orden de más de 5 mil millones de pesos para el fortalecimiento del ecosistema de competitividad regional.

Se gestionaron y firmaron 59 alianzas para promover el desarrollo empresarial y regional. Estas alianzas se realizaron con empresas de la región, Organizaciones No Gubernamentales, fondos y agencias de cooperación nacional e internacional, entre otros actores relevantes para la labor misional.

### **Fomentar el desarrollo de proyectos regionales en la ciudad y región.**

En el marco de las actividades de Desarrollo Regional y Sostenibilidad se gestionaron desde diferente roles 7 proyectos regionales.

- **Macroproyecto Canal del Dique**

Se desarrollaron más de 6 Comités de Seguimiento del Macroproyecto Canal del Dique, donde Cámara de Comercio ejerce la Secretaría Técnica. A partir de estos espacios de articulación se logró hacer seguimiento constante a las etapas, avances y compromisos del Gobierno Nacional frente al desarrollo del proyecto.



Desde la Cámara promovimos y lideramos una campaña de comunicaciones para divulgar la información estratégica y relevante del Macroproyecto que justifica la importancia del desarrollo de este para el departamento y el país en general. Se tuvieron espacios con los siguientes medios de comunicación para divulgar la información: BLUE Radio, Portafolio, Valora Análitk, El Heraldó, Semana, Noticias RCN.

- **Sistemas de información de infraestructura**

La Cámara de Comercio de Cartagena, en trabajo conjunto con los aliados regionales Cámara de Comercio de Barranquilla y Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, están aunando esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para desarrollar una plataforma de proyectos de infraestructura y desarrollo territorial en la



Región Caribe que permita identificar y monitorear proyectos claves y realizar gestiones conjuntas para promover su ejecución.

- **Ruta de Jaspe**

Desde la Cámara de Comercio se apoya en la formulación y promoción del proyecto cultural Ruta de Jaspe, un proyecto de ciudad que busca Incrementar el acceso a locales, nacionales y extranjeros en el disfrute de escenarios socioculturales y académicos basados en la arquitectura y pintura de Jaspe en Cartagena de Indias.

- **Super Ciudad Caribe**

En alianza con la Cámara de Comercio de Barranquilla y la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, se empezó a promover el Proyecto de la Super ciudad del Caribe en diálogo con otros niveles de la administración y con entidades del sector privado; a través de este proyecto se busca contar con un instrumento innovador que permita definir una visión estratégica con iniciativas y proyectos clave capaces de impulsar a estos territorios que lideran las regiones del norte de Colombia y acogen los principales puertos por los que se desarrolla el comercio internacional del país hacia una nueva etapa de cambios y transformaciones en un contexto globalizado, abierto, de competencia y de cooperación entre ciudades y territorios.

- **Green Cotelco**

Desde la Cámara de Comercio se firmó alianza con Cotelco Capitulo Cartagena, a través de la que se aúnan esfuerzos técnicos, administrativos y logísticos para formular, estructurar y gestionar la financiación de un proyecto que promueva prácticas sostenibles en el sector de alojamientos. Avances: En conjunto hemos avanzado en la estructuración del Marco Lógico del proyecto para presentar ante El Fondo Nacional de Turismo – FONTUR.

- **Proyecto – Obras por Impuestos**



Si no puede visualizar los **tableros de SISI**, debe iniciar sesión con **usuario y contraseña en el siguiente Link**

Desde la Cámara de Comercio de Cartagena se promovió alianza con empresa del sector privado con el objeto de formular, estructurar, registrar y presentar un proyecto que permita la destinación de parte de los impuestos de la empresa a inversión social a través del mecanismo de Pago Obras Impuestos.

**PROGRAMA ESTRATÉGICO: SOSTENIBILIDAD Y TRANSICION ENERGETICA****Principales logros:**

- 1 proyectos estructurados que promuevan la transición de energética de las empresas.
- 1 iniciativa piloto de eficiencia energética implementada
- 2 proyectos desarrollados en la jurisdicción.
- 5 empresas apoyadas en la realización de auditorías ambientales para el cierre de brechas.
- 5 empresas acompañadas en su transformación o constitución como empresas de Beneficio e interés Colectivo.
- 5 empresas apoyadas en la implementación de proyectos de economía circular.

**Proyectos que promuevan la eficiencia energética en las empresas:** Durante 2022 la Cámara de Comercio de Cartagena en alianza con Ecopetrol, trabajo en la estructuración, consolidación y lanzamiento del Centro de Innovación y Tecnología del Caribe, un proyecto que se materializó con el objetivo de generar ambientes seguros para innovar a través de experiencias inmersivas que faciliten la apropiación de nuevas tecnologías en la búsqueda de soluciones a desafíos de industria en materia de transición energética.

El modelo de operación de este Centro incluye: una articulación dinámica, espacios físicos comunes, entorno de experimentación y metaverso digital.

Se cuenta ya con aliados estratégicos del Centro como:



**Iniciativas de eficiencia energética:** Desde el Clúster Petroquímico Plástico de Cartagena y Bolívar, en alianza con la empresa Solenium se implementó un proyecto piloto que tiene el propósito de monitorear en tiempo real la calidad de la energía de los equipos más importantes de las líneas de producción 5, 6 y 7 de Esenttia. A partir de este piloto ejecutado se ha logrado mayor control y mejores prácticas energéticas.

**Constitución de empresas BIC:** como resultado de los acompañamiento se apoyaron a 17 empresas en el proceso de transformación a Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, esto con apoyo de Confecámaras a través de un convenio firmado durante este año. A través de esto se promueve la adopción de buenas prácticas de sostenibilidad en materia



de Sostenibilidad y la implementación de sencillos proyectos enfocados en la economía circular, específicamente en el aprovechamiento de residuos.

### 6.3 PERSPECTIVA CLIENTE

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

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Creación y promoción de servicios	100%

#### **PROGRAMA ESTRATÉGICO:** CREACIÓN Y PROMOCIÓN DE SERVICIOS

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

- 12 nuevos servicios especializados

Durante el periodo del 2022 se trabajó articuladamente con las diferentes unidades de negocios y el área de Planeación Estratégica para conformar un Comité de Innovación en donde se realizaron diferentes actividades que incentivaban la creación de nuevas ideas o mejoras con los servicios que actualmente ofrece nuestra Institución.

Lo anterior, dio como resultado el lanzamiento de 12 nuevos servicios que añaden al portafolio privado llamado Coneccta de la Cámara de Comercio de Cartagena:

1. SMARTDATA
2. COWORKING SPACES
3. DIPLOMADO DE EXPERIENCIA EN EL SERVICIO (Convenio con la Universidad P. Javeriana)
4. PROGRAMA DE INGLÉS PARA LOS NEGOCIOS
5. ESTUDIOS DE INVESTIGACIONES DE MERCADOS
6. ASESORÍAS EN COMERCIO EXTERIOR
7. ASESORÍAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CERTIFICACIÓN OEA
8. ASESORÍA EN LA/FT
9. AGENDAMIENTO DE CITAS COMERCIALES
10. MISIONES COMERCIALES
11. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS CORPORATIVOS
12. ASESORÍA PARA CERTIFICACIÓN A LAS ZONAS FRANCA



Crecimiento Empresarial



CÁMARA COMERCIO  
CARTAGENA

Vamos  
PA'LANTE

### ¡Haz crecer tu negocio con SMARTDATA!

Fortalece la estrategia y fuerza comercial de tu empresa

Nuestra plataforma que te permitirá acceder a clientes o proveedores potenciales a través de bases de datos segmentadas y automatizadas

Déjanos tus datos en el link de la descripción



Co-working  
space

Empresario:  
@Mcabogados

¿Sabías qué...  
Ya inauguramos nuestro  
Coworking Space  
en nuestra sede  
Ronda Real ?

Un espacio diseñado  
para que fluyan tus ideas  
y gestiones tu negocio.

Reserva al: 3164156522  
coworking@cccartagena.org.co

CONECTA  
Un portal de la Cámara de Comercio de Cartagena

### 6.3.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLAR CARTERA DE CLIENTES

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

#### PROGRAMA ESTRATÉGICO: CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN CON PROYECCIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

##### Principales logros:

- Ejecución del 100% de la estrategia de posicionamiento nacional e internacional de los servicios del CAC
- Incremento en un 7,4 % de los MASC radicados

#### Ejecución de la estrategia de posicionamiento nacional e internacional de los servicios del CAC:

- El CAC cuenta con una estrategia de difusión y promoción de los servicios proyectada a tres años con vencimiento en el 2023, en virtud de la cual se han definido una serie de

actividades relevantes para continuar posicionando los servicios de solución alternativa de controversias para los empresarios y comunidad en general.

En dicha estrategia encontramos cuatro objetivos así, el primero de ellos se encuentra encaminado a conocer la competencia, analizar e identificar los factores que se diferencian de los nuestros y realizar e implementar mejoras al servicio; el segundo es el aspecto académico dirigido a la generación de espacios de conocimiento y de reflexión para los empresarios y comunidad en general que permitan visibilizar al CAC como un referente en la solución de controversias nacionales e internacionales; el tercero el aspecto promocional por medio del cual damos a conocer los MASC mediante acciones comunitarias y sociales de promoción y divulgación de los servicios; por último, la fidelización de los operarios del CAC, esto es las listas oficiales del centro, conformado por árbitros y conciliadores, fortaleciendo su compromiso y sentido de pertenencia para que se conviertan en un referente académico de nuestro centro y al mismo tiempo los usuarios de nuestros servicios.



#### **Para el año 2022, se presentan los siguientes resultados:**

- El centro de arbitraje y conciliación lideró el proyecto de recopilación de la costumbre mercantil en los sectores inmobiliario, hotelero y náutico.
- Dos diplomados uno de ellos el de formación de conciliadores en derecho y el segundo el de arbitraje nacional, internacional y derecho marítimo.
- VII Congreso Internacional de derecho empresarial contable y de los negocios llevado a cabo en el Hotel Hyatt en la modalidad presencial y virtual. Se contó con la participación de 46 conferencistas durante los días 1 y 2 de septiembre, alcanzando la asistencia de 210 personas de manera presencial y 1.094 de manera virtual. En el marco de la agenda de este evento, cabe destacar que se tuvo un día dedicado especialmente a la divulgación de los MASC, en específico lo referente al arbitraje nacional e internacional.
- 10 tertulias jurídicas al sector empresarial de la ciudad.
- Capacitaciones a la comunidad vulnerable sobre los Métodos de Resolución de Conflictos en diferentes municipios de la jurisdicción visitando 6 municipios de nuestra jurisdicción.
- Dos rutas de la conciliación en el Municipio de Calamar y dos jornadas gratuitas de conciliación en Cartagena.
- Reuniones de trabajo con bufetes de abogados de la costa caribe, empresarios y miembros de nuestras listas.
- Publicación de artículos en medio de comunicación sobre los servicios CAC



- Giras de medios y entrevistas en periódicos locales y nacionales
- Capacitaciones a las listas oficiales en temas de vigencia para la óptima prestación jurídica
- de nuestros servicios.
- Se otorgaron reconocimientos públicos a miembros de las listas que se destacan en ser promotores de los MASC en la ciudad.

EL UNIVERSAL | SÁBADO 10 DE SEPTIEMBRE DE 2022

SOCIALES | 23

**COCTEL**

En días pasados se ofreció un coctel para conmemorar los 30 años del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena.



Juan Pablo Vélez, Verónica Romero, Rafael Bernal y Eduardo Zuleta. #FOTOS: ZENIA VALDELMAR - EUI



Ramón Sánchez, Didier Sánchez Reinoso y María Angélica Salas.



Bertha González, Adriana Guzmán y Adriana Polanía.



Nancy Blanco, Juan Pablo Vélez, y Gustavo Londoño.



Andrea Piña y Soad Eljach.

**Incremento de los MASC radicados:**

En el marco de la mejora continua se trabaja en el incremento de los MASC, respaldado en la estrategia de promoción y divulgación de nuestros servicios. Dando como resultado para este año un total, de 218 casos distribuidos de la siguiente forma: 183 entre conciliaciones y acuerdos de apoyo y un incremento en los casos de arbitraje respecto de años anteriores para un total de 35 casos.

Resaltamos como un reconocimiento a la trayectoria del CAC, consolidarse en el 2022 como invitado a pertenecer al comité nacional de los centros de arbitraje y conciliación de las cámaras de comercio donde hacen parte únicamente las cámaras coordinadoras del país.



### Procesos De MASC En La Jurisdicción.



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

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

- 37470 comerciantes activos en los municipios de la jurisdicción
- 876 empresas formalizadas en estrategia Cámara Móvil

##### **Promoción renovación de los registros públicos:**

En el año 2022, se trabajó en una campaña de renovación más cercana hacia nuestros empresarios, con actividades importantes como:

- Segmentación de Base de datos, por registros y fecha de renovación e identificación de necesidades de cada segmento. Así como también la determinación de la narrativa y manera de dirigirnos a cada segmento.
- Implementación de una campaña de renovación en equipo con el área de mercadeo y comunicaciones, basada en el one to one y el marketing digital.
- Contratación de personal temporal para aumentar la cobertura de respuesta presencial para nuestros empresarios.
- Capacitación a los equipos y personal temporal para el correcto uso de los tramites virtuales.
- Implementación de salas virtuales con el objetivo de generar la cultura de la virtualidad en los empresarios. Se adecuó en el espacio de atención al cliente en cada sede, con equipos donde el empresario puede auto gestionar sus trámites online, sin necesidad de hacer filas y accediendo a un servicio más ágil y de calidad.
- Acompañamiento de personal contratado para acompañar a los empresarios en la realización de sus trámites virtuales y hoy hemos alcanzado un 13% de aumento en la virtualidad.



- Salimos a las calles en un trabajo conjunto con el área de mercadeo y comunicaciones apoyando las **Tropas de la formalización**, en las cuales recorrimos varias zonas de la ciudad de Cartagena llevando el servicio de formalización, **con énfasis a la renovación de los registros públicos** con el objetivo que un alto número de comerciantes cumplieran con su obligación de renovar. Hicimos 47 acercamientos a los empresarios, visitando así 34 barrios de la ciudad.
- En este indicador también impactó la Cámara Móvil como programa de promoción de la formalización en la jurisdicción.

### Cámara Móvil:

El objetivo principal del programa de Cámara Móvil es el de promocionar la formalización empresarial en cada uno de los municipios de nuestra jurisdicción, descentralizando la prestación del servicio y colocando nuestros servicios al alcance de la comunidad empresarial. Para el 2022, igualmente integramos algunos programas y actividades de otras áreas para ponerla a disposición de los empresarios de la región, como fueron las capacitaciones en temas de contabilidad, servicio al cliente, marketing digital entre otros.

- Se visitaron los 19 municipios de la jurisdicción, incluida Cartagena.
- Personas atendidas en cámara móvil (municipios): 1001
- Comerciantes renovados (solo municipios): 373
- matriculados (solo municipios): 97

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

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Cámara Preferencial	33%
Mas cerca de nuestro cliente	100%

#### PROGRAMA ESTRATÉGICO: CÁMARA PREFERENCIAL

##### Principales logros:

- 602 afiliados totales
- 196 nuevos afiliados

Se desarrollaron dos estrategias para la captación de nuevos afiliados, una externa en donde se llamaba la atención visibilizando los beneficios de ser afiliados, se realizaron nuevos convenios, ruedas de relacionamiento, eventos exclusivos para este nicho y adicionalmente se trabajó en una estrategia interna llamada SOMOS UNO PREFERENCIAL, en donde apropiamos a nuestros colaboradores a redimir afiliados de manera efectiva:



Estrategia Interna: SOMOS UNO PREFERENCIAL:

Se socializo a los colaboradores en los deberes, derechos y beneficios de los afiliados y se diseñó un plan de incentivos.



**Estrategia Externa:** Promocionamos el programa de Cámara Preferencial resaltando los beneficios que tiene el empresario al pertenecer a este programa. Asimismo, se mostraban las diferencias entre estar matriculado a Cámara y estar afiliado, cómo se puede observar en el siguiente ejemplo:

Se realizó luego una estrategia de precios en donde el valor iba bajando de acuerdo al mes y en los meses de octubre, noviembre y diciembre el valor de la afiliación era de 0\$, gracias a esta estrategia alcanzamos a más de 100 afiliados preferenciales:





**Capsulas y Formaciones:** En alianza con la empresa Adecco se organizo taller "Se el Influencer en el Talento Humano de tu organización" , donde fue invitado el panelista Julian Sopo y se converso sobre esas estrategias efectivas modernas para evitar la rotación de personal en las empresas y la ventaja competitiva de usar Big Data para el analisis de la información en la gestión del talento humano.

Se realizo una charla sobre el registro de marca y enseña comercial donde se dio espacio a resolver dudas en torno a las marcas de los asistentes.

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

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

En el mes de diciembre del 2022, se llevó a cabo el evento Afiliado es +, en donde se les brindó una conferencia motivacional con Jeison Aristizabal y luego se continuó con una metodología de Bussines Hunting para la consecución de clientes y cierre de negocios.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO: MAS CERCA DE NUESTRO CLIENTE****Principales logros:**

- 465 empresarios participando en ferias, gestión de visitas, espacios de relacionamiento, actividad de fidelización, promoción de portafolio.
- Desarrollo en un 100% los diagnósticos con aliados a través de las áreas misionales que impactan en las necesidades de los empresarios
- 14 mapas de servicios desarrollados para impactar en la experiencia del usuario

Se diseñó y se desarrolló un Plan de Mercadeo y Comunicaciones para promocionar, posicionar los diferentes servicios de la Cámara de Comercio de Cartagena categorizados en: asesorías, formaciones, eventos, proyectos y alianzas/Convenios

A través de portafolios de servicios, piezas digitales, e impresos para utilizarlos en canales adecuados de acuerdo con el servicio y los prospecto (segmentación de canales y clientes) Con el fin de aumentar la efectividad en la consecución de nuevos clientes.

Gracias a lo anterior pudimos llegar a clientes de manera más efectiva, superando la meta establecida.



TE PRESENTAMOS NUESTRO  
**PORTAFOLIO  
DE SERVICIOS**  
ESPECIALIZADOS

*¡Conectados con tu empresa a otro nivel!*



**Vamos  
PA'LANTE**

*Nuestros*  
**EVENTOS 2022**

Gracias a la buena gestión articulada de las unidades de negocios y el área comercial se pudo superar la meta en un 8% en la realización de diagnósticos para perfilar a las diferentes empresas y comerciantes de nuestra jurisdicción.

El proyecto de la ruta de experiencia al cliente se llevó a cabo con éxito, se realizaron más de 3 talleres presenciales, diagnósticos, encuesta, cliente incognito para poder construir la ruta adecuada del Journey Map para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.



## 6.4 PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

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

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

#### PROGRAMA ESTRATÉGICO: OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIOS REGISTRAL

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

#### Principales logros:

- 98.7% de satisfacción del cliente en los canales de asesoría presencial y virtual
- 7.9% de incremento en el uso de los servicios virtuales por los usuarios
- 100% de integración de canales de atención para los usuarios registrales

Como parte de la estrategia de optimización y fortalecimiento del servicio registral, se desarrolló la articulación entre Cámara de Comercio de Cartagena y Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía. con el objetivo de impactar de manera significativa tanto en el equipo humano como la comunidad empresarial, en virtud de las mejoras e



innovaciones que se introdujeron como consecuencia de la homologación registral (desde lo tecnológico y procedimental) entre las dos Cámaras de Comercio antes descritas.

**Uso de Servicios Registrales Virtuales:** En cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Sociedades en cuanto a asegurar la confiabilidad, integridad y seguridad de la información en la realización de trámites registrales virtuales; acorde con la misión de la Cámara de Comercio de Cartagena respecto a impulsar la transformación digital, la innovación y la sostenibilidad; se han adoptado nuevos aplicativos registrales en línea así como también se han implementado mejoras en los aplicativos virtuales con que se cuenta, lo cual ha incidido sustancialmente en facilitar y simplificar la formalización empresarial, el acceso permanente a los servicios registrales y la generación de cultura digital en nuestros usuarios. Hoy la entidad cuenta con los siguientes aplicativos registrales en línea disponibles para nuestros empresarios:

1. Matricula de Perona Natural virtual.
2. Constitución de SAS virtual.
3. Matricula de establecimiento de comercio virtual.
4. Renovaciones.
5. Certificados electrónicos.
6. Radicador virtual de documentos.
7. Mutaciones virtuales.
8. Registro Único de Proponente.
9. Aumento de capital suscrito y pagado virtual
10. Libros electrónicos.
11. RNT y Runeol (A través de los aplicativos dispuestos por Confecámaras).

**Satisfacción del cliente en los canales:** Se desarrollaron acciones para medir la satisfacción de los usuarios y empresarios frente a los servicios registrales recibidos por la Cámara de Comercio de Cartagena en los diferentes canales de atención, asesoría virtual (chat Bot) y atención presencial, igualmente la realización de actividades de mejora continua en los servicios y la experiencia del cliente, se destacan los siguientes aspectos:

- ✓ Transformación digital en la entrega de los servicios: Sucursal virtual con aplicativos en línea que permiten generar un incremento en el uso de los servicios online lo que representa una simplificación de trámites y agilidad en los mismos.
- ✓ Implementación de call center que permite ofrecer un mejor servicio en el canal telefónico.
- ✓ Capacitación constante de los colaboradores en el uso de servicios virtuales y trámites registrales.
- ✓ Actualización de los instructivos de trámites registrales contenidos en la página web como guía para los usuarios.
- ✓ Arraigo de la cultura de la autogestión mediante el acompañamiento al empresario, en las salas virtuales implementadas en nuestras sedes para apoyo de los trámites online.
- ✓ Actualización en los aplicativos y seguridad en el uso de los servicios virtuales.

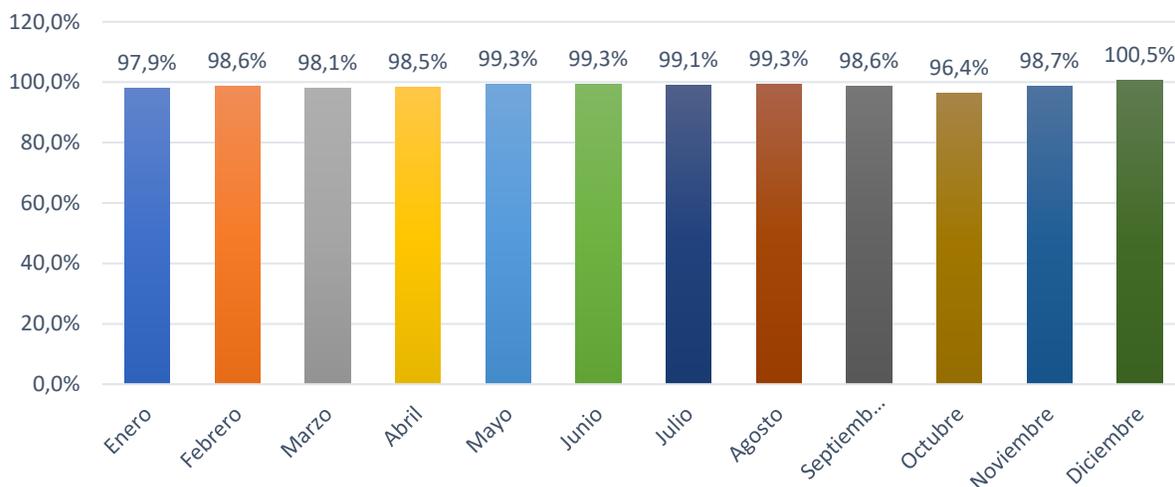


Grafico. Satisfaccion de usuarios en canales de asesoria virtual y presencial

**Fortalecer la integración de los canales de atención:** En la búsqueda de transformar un servicio registral eficiente y de alta calidad, que garantice la atención de las solicitudes y requerimientos de los usuarios y que estos puedan acceder inclusive a otros servicios camerales, se implementaron herramientas tecnológicas para la prestación del mismo y así fortalecer cada canal de atención, mejorando la oferta de valor de cada uno, con las siguientes resultados: actualización comunicacional con la herramienta Chat Bot, Implementación de Call Center con un Bot de respuestas generales automatizadas y asesor personalizado y la Integración de canales como el Chat Web, Chat WhatsApp y Call Center.

### PROGRAMA ESTRATÉGICO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y CONVENIOS

#### Principales logros:

- Seguimiento a 12 proyectos de cooperación en la vigencia 2022.
- Cumplimiento en un 100% plan de trabajo PMO interna

En marco del desarrollo de la oficina de proyectos, se realizó el seguimiento a 12 proyectos de cooperación en la vigencia 2022, de los cuales 07 proyectos finalizaron en la vigencia 2022 y 05 proyectos continúan su ejecución en la vigencia 2023.



### PROYECTOS DE COOPERACIÓN FINALIZADOS AÑO 2022

No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	COOPERANTES	BENEFICIARIOS
1	FORTALECIMIENTO DEL CLÚSTER PETROQUÍMICO DE CARTAGENA Y BOLÍVAR - COMPONENTE 2	Fortalecimiento del clúster de petroquímico plástico de Cartagena y Bolívar a través de procesos de innovación	INNPULSA COLOMBIA	10 empresas del Clúster PQP fortalecidas
2	PACTOS Y SISTEMAS DE INNOVACIÓN EN BOLÍVAR III	Afianzar el compromiso de las empresas y organizaciones para invertir en innovación como parte de su estrategia de crecimiento empresarial	PACTOS Y SISTEMAS DE INNOVACIÓN EN BOLÍVAR III	90 empresas fortalecidas con capacidades en gestión de la innovación
3	INNOVACLÚSTER	Fortalecimiento del clúster de mantenimiento, a través de procesos de innovación	INNOVACLÚSTER	10 empresas fortalecidas
4	AJICINTO	Fortalecimiento de la Organización Agrícola, para contribuir a la comercialización del ají de san jacinto - Bolívar	INNPULSA COLOMBIA	30 agricultores familiares de la Organización estarán fortalecidos
5	REACTIVATE INN	Afianzamiento e innovación de microempresarios y jóvenes emprendedores de Cartagena, para contribuir a la reactivación económica a partir del fortalecimiento de la proveeduría local y el apalancamiento de las iniciativas juveniles de emprendimiento innovadoras	ECOPETROL S.A	170 microempresarios fortalecidos
6	ALDEA EXPERIMENTA AVANZADO	Fortalecimiento capacidades de los emprendedores, para acelerar el crecimiento de emprendimientos innovadores con potencial de alto impacto en las región	CAMARA DE COMERCIO DE CALI	29 empresas fortalecidas
7	CLÚSTER MAS PRO - FORTALECIMIENTO	Sofisticación de la oferta de valor de las empresas pertenecientes al clúster marítimo de la ciudad de Cartagena a través de la implementación de procesos de mejora en sus procesos internos.	COLOMBIA PRODUCTIVA	10 empresas fortalecidas del sector marítimo

**PROYECTOS DE COOPERACIÓN CON CONTINUIDAD PARA LA VIGENCIA 2023**

No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	COOPERANTES	BENEFICIARIOS
1	CREECE	Promover mejores prácticas empresariales en las micro y pequeñas empresas (mipes) a través de procesos de acompañamiento, capacitación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para mejorar su oferta de valor y avanzar en su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial.	INNPULSA COLOMBIA	Intervenir Mil Cien (1.100) (Mipes) en actividad económica de Panadería, Droguerías, Confecciones, Hospedajes y sector turismo
2	MINICADENAS LOCALES	Fortalecimiento empresarial de unidades productivas de población víctima de desplazamiento forzado y/o grupos étnicos	INNPULSA COLOMBIA	128 unidades productivas fortalecidas 638 personas víctimas de desplazamiento forzado beneficiadas.
3	COLINNOVA	Desarrollar la estrategia Pactos por la Innovación del Ministerio de Ciencia.	CONFECAMARAS	30 nuevas empresas firmantes de Pactos. 15 empresas capacitadas en innovación colaborativa
4	PARKEMPRENDE	Apoyar jóvenes emprendedores en Cartagena a partir del desarrollo de competencias sociales y técnicas para contribuir a los proyectos de vida de las y los jóvenes en los barrios Olaya Herrera y Nelson Mandela	ACDIVOCA	120 jóvenes emprendedores participantes del programa. 100 jóvenes capacitados para mejorar su empoderamiento económico 50 emprendimientos juveniles apoyados
5	CIEMI	Promover la creación y fortalecimiento de emprendimientos liderados por población migrante proveniente desde Venezuela, colombiana retornada y de comunidades de acogida, residente en la ciudad de Cartagena, a través	USAID	200 emprendimientos fortalecidos



		de la generación de capacidades (técnicas y socioemocionales), acceso a oportunidades de comercialización y de capitalización alineadas a su proyecto de vida		
6	HABITAD	. Aumentar el acceso a información sobre la oferta y demanda de gestión social en el territorio. Aunar esfuerzos para analizar las características organizacionales, operativas, gestión y distribución espacial del sector social en Cartagena de Indias.	FUNDACION SANTO DOMINGO	200 organizaciones sociales
7	INTERCLÚSTER - CLÚSTER DE MANTENIMIENTO.	Implementación de procesos de sofisticación de oferta de valor de las empresas pertenecientes al clúster de mantenimiento competitivo de Cartagena y Bolívar y al clúster metalmecánico de Manizales y caldas a través de mejoras en eficiencia energética y encadenamientos productivos	COLOMBIA PRODUCTIVA	10 empresas de Cartagena y 10 empresas de Manizales pertenecientes al clúster de mantenimiento competitivo

**COORDINACIÓN DE PROYECTOS ARTICULADOS  
CON CAMARAS DE COMERCIO ALIADAS DEL PAÍS.**

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

Teniendo presencia en:

Bolívar: Cartagena, Arjona, Turbaco, Magangué, Cicuco, Mompox, María Labaja, San Juan, Carmen de Bolívar y San Jacinto.

Magdalena: Santa Marta.

Guajira: Valledupar, Riohacha y Dibulla

Sucre: Sincelejo

Córdoba: Montería

Risaralda: Santa Rosa de Cabal-



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

**PROGRAMA ESTRATÉGICO: SISTEMAS DE GESTIÓN****Principales logros:**

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

**Renovación certificado SGC ISO 9001:2015.** En el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015, se realizó auditoría de seguimiento a las oportunidades de mejora del 2021 y 2022 detectadas en la auditoría por ICONTEC, estableció mesas de trabajo para el cumplimiento de los requisitos de la norma, se realizó en el segundo semestre diagnóstico del sistema de gestión de calidad donde se evidenciaron fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del sistema se realizó plan de trabajo para el 2022 y 2023 con los líderes de proceso en búsqueda de la mejora continua de los procesos.



Como reto para la vigencia siguiente se establece la integración de los sistemas existentes para la eficacia del sistema cameral 2023.

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

Se realizó auditoría interna con un aliado externo con el fin de diagnosticar el estado de la implementación y apropiación del sistema, igualmente se identificaron oportunidades de mejora a los procesos con el fin de estabilizar y contribuir a la mejora continua del sistema.



**Implementación de Ruta de Innovación:** Como parte del proceso del sistema de innovación se realizó el diseño de la ruta de validación, conceptualización de ideas innovadoras, la creación de nuevo procedimiento, y portafolio de nuevos servicios, se estructuró un plan de trabajo para el seguimiento, levantamiento documental y sensibilización en la innovación interna de la Cámara de Comercio de Cartagena.

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

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

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



## PROGRAMA ESTRATÉGICO: VIGILANCIA E INTELIGENCIA COMPETITIVA

### Principales logros:

- 4 alianzas gestionadas
- 18 estudios económicos especializados realizados
- 2 metodologías especializadas implementadas
- 11 proyectos realizados de gestión del Conocimiento para la Competitividad Regional.

Se desarrollaron cuatro alianzas para la gestión y apropiación social del conocimiento:

- Universidad de Cartagena, a través de la Facultad de ciencias económicas, y el instituto de estudios del caribe y la maestría en desarrollo territorial y gestión pública.
- Universidad del Sinú, a través de la facultad de ciencias administrativas y contables.
- Unicolombo, a través de la coordinación de investigación y extensión.
- Fundesarrollo y Fundación Santo Domingo para un estudio de finanzas públicas.

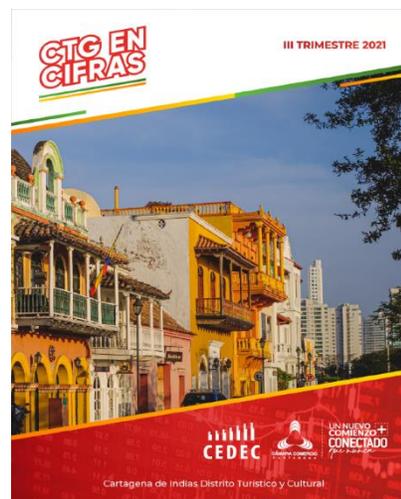
### Estudios económicos

Tratan del análisis sistemático y estructurado de diferente tipo información, adquiriendo un valor estratégico sobre los competidores y sobre la industria en general para la toma de decisiones empresariales. A continuación, se describen los estudios realizados:

**Cartagena en Cifras** es un proyecto de vigilancia de entorno que permite conocer la dinámica empresarial y socioeconómica de la ciudad de Cartagena de manera periódica, continua y permanente a través de la recopilación de una serie de indicadores desde una perspectiva histórica, comparativa a nivel nacional y regional y con énfasis espacial.

#### ¿Qué contiene?

- Documento informativo
- Resumen ejecutivo
- Presentación





**Serie de coyuntura económica de Cartagena y Bolívar** es una publicación seriada que compila los resultados de investigaciones del CEDEC sobre el comportamiento de la economía en situaciones de coyuntura, y los diferentes estudios sectoriales o especializados que se desarrollan.

### ¿Qué aplicaciones tiene?

- Permite conocer los detalles de una coyuntura económica y social y sus efectos. Este tipo de conocimiento es insumo para la formulación de proyectos de intervención de política pública que atiendan los efectos de las situaciones coyunturales.
- Los estudios de tipo son fuente importante de conocimiento para el desarrollo de políticas públicas orientadas a estimular el desarrollo productivo de un sector en particular.

### Informe del comportamiento del comercio exterior del Departamento de Bolívar

es un informe periódico que brinda información acerca de las variables más relevantes del comercio exterior en diversos sectores de la economía.

### ¿Qué aplicaciones tiene?

Este sistema de vigilancia obtiene información oportuna de las tendencias que se dan a nivel internacional en materia de comercio exterior, el análisis por sectores ayuda a identificar las oportunidades de mercado con el fin de brindarles a los empresarios, un informe sectorial que les dé la posibilidad de ser más competitivos en su mercado.



#### COMERCIO EXTERIOR DE BOLÍVAR I SEMESTRE 2019.

El comercio global<sup>1</sup> en el departamento de Bolívar fue de US\$2.903 millones, en donde US\$1.607,3 millones FOB corresponden a exportaciones y US\$1.308 millones CIF a importaciones (Ver figura 9). La evolución del comercio global muestra una dinámica positiva y durante el último periodo creció 5,1%. Este incremento estuvo marcado por las exportaciones que presentaron una variación positiva del 12%, contrario a las importaciones que se contrajeron en 1,5% (Ver figura 10).

Figura 9. Exportaciones, Importaciones y Balanza Comercial de Bolívar, I Semestre 2011 - 2019



<sup>1</sup> Comercio global se refiere a la suma de las exportaciones más las importaciones.  
Fuente: Cálculo de los autores con base en OAH - Leguizamón.

### Bases de datos

Este año se continuó con la adquisición de dos bases de datos: Legiscomex y Comtrade. En la compra de Comtrade que se solicitó la renovación de la suscripción desde el mes de junio, fue solo hasta el 30 de octubre que se dio el pago de este, y el acceso al login a finales de noviembre. lo que trajo como consecuencia la modificación de un estudio de competitividad de los productos exportados por el departamento en los mercados



internacionales, que se tenía previsto elaborar en el segundo semestre en el 2022. **Informe de Inversión Empresarial en Cartagena y los Municipios del Norte de Bolívar** es un informe periódico que brinda información acerca el comportamiento de la dinámica empresarial y la inversión realizada por parte de las sociedades con residencia en los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena.

### ¿Qué aplicaciones tiene?

En este seriado se obtiene información oportuna de las tendencias que se dan a nivel local en materia de movimiento neto expresado por el comportamiento de la creación y liquidación de empresas desde una perspectiva histórica y geoespacial y la inversión privada de las sociedades. Así como un análisis detallado de los principales indicadores de demografía empresarial.

**A continuación, se relacionan los diferentes estudios que nuestro equipo de investigadores desarrolló en el año como parte del plan estratégico 2022:**

1. Informe económico de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena 2021.
2. Informe Cartagena en Cifras 2021.
3. Informe del comportamiento del comercio exterior del departamento de Bolívar 2021.
4. Informe Cartagena en Cifras trimestre I de 2022.
5. Informe de inversión neta de capitales en el norte de Bolívar 2021.
6. Encuesta Ritmo empresaria semestre I 2022.
7. Encuesta Ritmo empresarial semestre II 2022.
8. Informe del comportamiento del comercio exterior del departamento de Bolívar I semestre 2022.
9. Informe de vigilancia de las exportaciones e importación a Trimestre I de 2022.
10. Informe Cartagena en Cifras trimestre II de 2022.
11. Serie de coyuntura de Cartagena y Bolívar: análisis especial de dinámica y efectos de los precios durante la pandemia en Cartagena.
12. Serie de coyuntura de Cartagena y Bolívar: Informe contexto económico y perspectivas 2022.
13. Informe Cartagena en Cifras trimestre III de 2022.
14. Prueba piloto para diagnosticar a las empresas del clúster Petroquímico Plástico (PQP).
15. Informe preliminar de evaluación de impacto del proyecto CEE+.
16. Revisión de la literatura de la gestión fiscal como determinantes de la competitividad del distrito de Cartagena.
17. Índice de competitividad turística de Cartagena.



**En el marco del proyecto de Cartagena en cifras se realizaron los siguientes informes ejecutivos de la coyuntura económica del momento:**

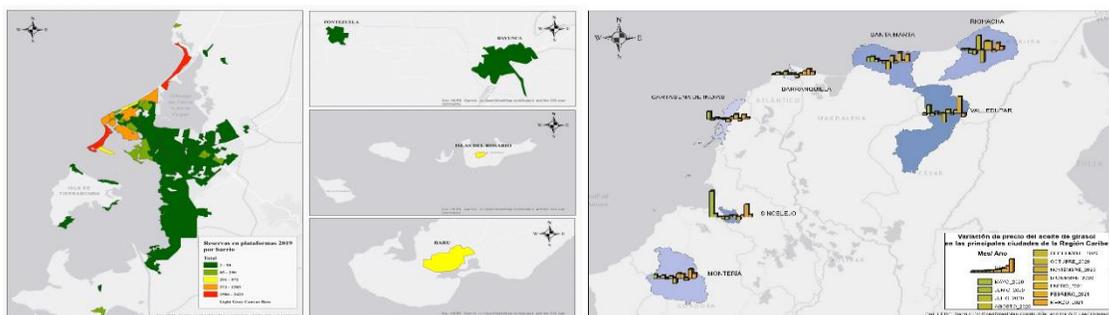
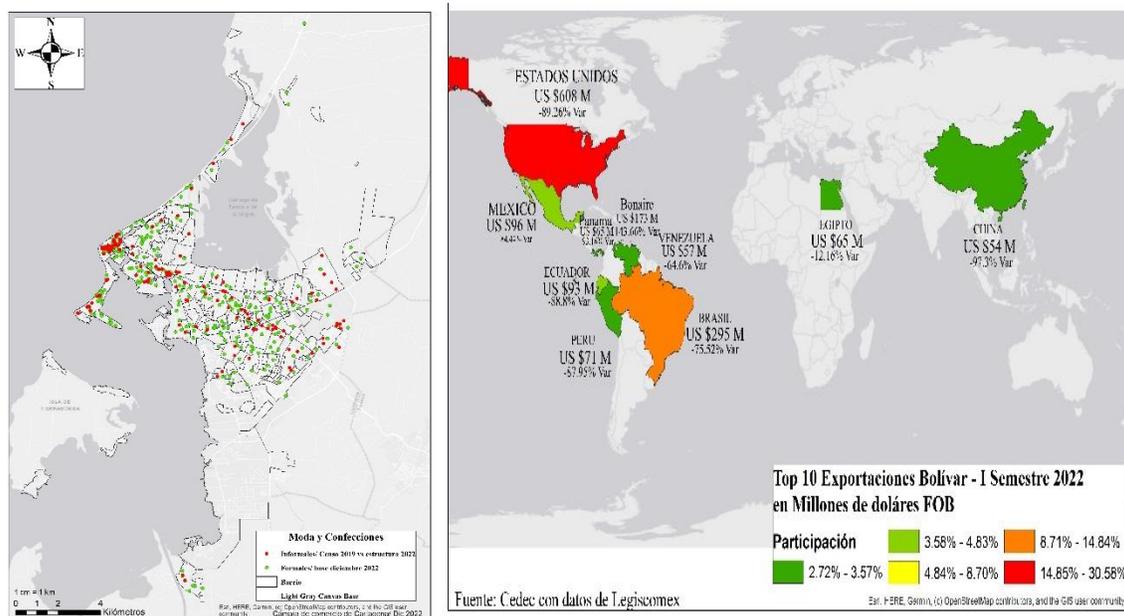
1. Informe ejecutivo IPC diciembre 2021 – 7 de enero
2. Informe ejecutivo pulso social – 27 enero
3. Informe ejecutivo mercado laboral IV trimestre 2021 – 1 febrero
4. Informe ejecutivo IPC enero 2022 – 8 febrero
5. Informe ejecutivo encuestas económicas – 18 febrero
6. Informe ejecutivo pulso social – 1 marzo
7. Informe ejecutivo IPC febrero 2022 – 10 marzo
8. Informe ejecutivo IPC marzo 2022 – 6 abril
9. Informe ejecutivo mercado laboral departamental – 11 abril
10. Informe ejecutivo mercado laboral – 5 mayo
11. Informe ejecutivo IPC abril 2022 – 10 mayo
12. Informe ejecutivo PIB departamental – 1 julio
13. Informe ejecutivo mercado laboral – 1 julio
14. Informe ejecutivo Agroindustria – 26 agosto
15. Informe ejecutivo PIB nacional III trim – 16 noviembre
16. Infografía mercado laboral – 1 diciembre
17. Infografía IPC noviembre 2022 – 5 diciembre
18. Informe ejecutivo Bolívar en cifras – 6 diciembre

Por otro lado, nuestro sistema de información estadístico y geográfico Cartagena en Cifras tiene un SIG que incluye información de comerciantes y establecimientos registrados en Cámara de Comercio de Cartagena por barrios, Unidades Comuneras De Gobierno (UCG) y localidades de la ciudad de Cartagena, lo que permite entender la demografía empresarial de la ciudad con un enfoque espacial. También se ha georreferenciado por puntos/manzanas al 80% de los afiliados en la Cámara de Comercio de Cartagena. Así mismo, nuestro SIG cuenta con información del Censo Empresarial de Cartagena 2019, Censo poblacional 2018, vías y rutas de Transcribe, puntos Supergiros, división por manzanas, entre otras capas de análisis.

El Sistema de Información Geográfico (SIG) se encuentra alojado en ArcGIS Online y es tratado con ArcMap y ArcGIS pro de ESRI. El CEDEC cuenta con el 75% de su equipo con formación en gestión y modelación de datos espaciales.



Figura 1. Tipos de mapas elaborados en el área de investigaciones económicas



VIGILANCIA E INTELIGENCIA COMPETITIVAS realizó una metodología y ejemplo de aplicación de patentes, este prototipo utilizó el sector agroindustrial. Brinda información acerca del comportamiento de las patentes en el mundo, en los sectores estratégicos del departamento y la región; identificando países de procedencia de las patentes, las familias a la que pertenece, el tiempo de duración, en que países son aplicados. Por lo que si aplicación permite identificar y priorizar patentes para su atracción y utilización en la jurisdicción.

Con la empresa Innomake se llevó a cabo un prototipo que busca realizar actividades relacionadas con la generación de nuevos productos y servicios en el Centro de Estudios



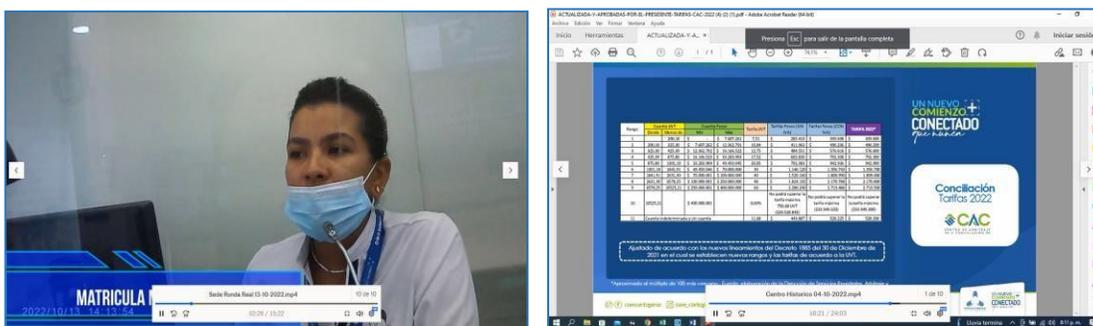
económicos y especializados – CEDEC de la Cámara de Comercio de Cartagena para impulsar el desarrollo empresarial de la ciudad y el departamento de Bolívar. Se desarrolló un nuevo producto para el clúster marítimo que busca ayudar a las empresas de este a ubicar a sus clientes potenciales; esto se realiza por medio de una plataforma que permite a los empresarios acceder a la base de datos donde van a encontrar a sus potenciales clientes.

### PROGRAMA ESTRATÉGICO: SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

#### Principales logros:

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

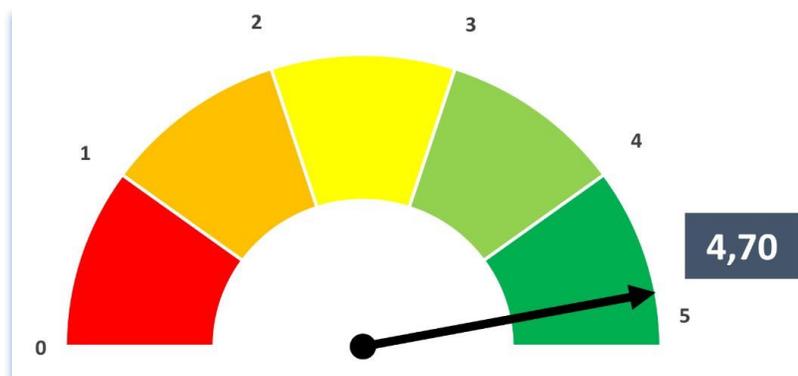
Se llevo a cabo estrategia de verificación de experiencia en el servicio llamada “Cliente Incognito”, con este estudio se pudo validar el servicio prestado a los diferentes usuarios cuando requieren de nuestros servicios camerales, se llevó a cabo por una metodología de investigación a las sedes Centro, Ronda Real y Centro de Arbitraje y Conciliación, los resultados de esta actividad fueron puestos a manos de los líderes encargados de las respectivas áreas para tomar las medidas pertinentes y mejorar en nuestra experiencia en el servicio.



Se realizó un diagnóstico interno del Sistema de Control Interno de la entidad, tomando como base el modelo COSO, para identificar debilidades y fortalezas dentro del sistema el cual arrojó la siguiente puntuación:



### Evaluación Sistema de Control Interno (Modelo COSO)



Las acciones de mejora para el 2023 deben estar encaminadas a fortalecer el elemento de Gestión de Riesgos.

Teniendo en cuenta planeación fijada desde el año 2021, se tiene como objetivo clave el fortalecimiento de la cultura organizacional del Sistema de Control Interno, haciendo énfasis en el componente integrado de Gestión de Riesgos, como parte fundamental en la creación de valor en cada uno de los procesos de la entidad. Para el desarrollo de esta tarea desde el ara de Control Interno se realizaron actividades encaminadas al logro de este propósito, en el año 2022 se inició una labor correspondiente a la metodología que abarcara desde la identificación, análisis, tratamiento y evaluación respecto a los riesgos de la entidad, luego de tener clara la metodología y la herramienta a utilizar se inició un proceso de identificación de los riesgos con todos los procesos, realizando un recorrido por cada uno de ellos. Esta labor fue realizada con un especialista externo quien juntamente con todos los procesos nos entregó las matrices correspondientes de cada uno de ellos.

Conjunto a esta actividad se realizó capacitación a todos los líderes de procesos en temas relacionados cultura de autocontrol, ejercido desde la labor del líder,

Al cierre del año 2022, se encuentra en proceso de construcción y el diligenciamiento de la herramienta "Mapa de Riesgos" para el 2023 como parte fundamental en la creación de valor de la entidad y sus procesos.

Durante el recorrido de todo el año 2022, se realizaron y de acuerdo con el plan anual, auditorías y seguimiento a todos los procesos de la CCC, permitiendo fortalecer el Sistema de Control Interno, dando a conocer las debilidades encontradas y encaminando a planes que permitan cerrar brechas y no permitiendo la materialización de riesgos que impidan el logro de los objetivos establecidos por la entidad.



## PROGRAMA ESTRATÉGICO: SOMOS UNO

### Principales logros:

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

**Fortalecimiento de la Cultura Organizacional:** Se estableció un propósito de cambio que genera un sentido cercano, comprensible, accionable e inspirador y que refleja la búsqueda de impacto de un resultado superior dentro de todos los colaboradores de la CCC. Así:

**Desarrollo de estrategia “SOMOS UNO”** donde se busca fomentar la importancia de clientes internos y externos en la entidad, por ello es necesario generar valor en todo lo que hace, enfocándose en crear una experiencia diferenciadora desde el servicio y especialmente en el cumplimiento de los resultados planteados, para ser reconocidos como aliados estratégicos.

Bajo este esquema de trabajo se contribuye al crecimiento como personas, al de la cámara, a construir un mejor lugar de trabajo, al desarrollo de clientes y a la construcción de un aporte de una mejor ciudad-región para todos.

Datos importantes de la estrategia

- Identificación a nivel organizacional de los 4 comportamientos-potencializadores claves que impulsan la motivación y búsqueda de resultados y servicio superiores.
- Creación, formación y desarrollo de los equipos de Cambio y facilitadores, quienes lideran el compromiso del cambio organizacional.

### Desarrollo de evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño tiene como objetivo principal determinar la calidad del trabajo desarrollado por el colaborador en la organización, lo que nos permite medir el nivel competitivo de la institución reflejando eficiencia y logro de los objetivos estratégicos de los procesos y procesos

La evaluación bajo una mirada de 360 grados para cargos directivos y 180 grados para los colaboradores nos permite conocer los resultados por cada colaborador y área para iniciar los planes individuales de desarrollo que también son consignados en la plataforma de ACSENDO con una periodicidad de 2 veces al año para revisión y cumplimiento del plan. Con esto se acompaña al colaborador y se espera que mejore su desempeño y competencias. Durante el año 2021 estos fueron los resultados obtenidos y sobre los que se trabajaron con sus jefes inmediatos durante el año 2022 en planes individuales de desarrollo de cada uno de los colaboradores.



### Plan de Clima Organizacional

A partir de los resultados del plan de clima con corte 2020-2022 y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial realizada en el año 2022 se indicó riesgo medio, por lo cual se ejecutaron actividades para seguir mejorando el ambiente y clima organizacional, dentro de esas, se realizó la estrategia de campaña de salud mental: “*Está bien no estar bien*”, con el objetivo de promover la salud mental, prevenir e intervenir en los factores de riesgo psicosocial en los ambientes intra y extralaboral.

Durante el lanzamiento de esta campaña se presentó el cronograma de actividades a realizar, y se socializaron diferentes beneficios que también fueron creados para intervenir en riesgos psicosociales identificados, dentro de esos el beneficio 3x2 de trabajo en casa, política de desconexión laboral y política de teletrabajo. Asimismo, se hizo entrega de kits de pausas activas cognitivas a cada uno de los líderes de área, el cual contiene actividades de pausas para ejercicios mentales y concentración, y un masajeador de espalda con el fin de prevenir riesgos de demanda de carga mental y física.

Uno de los principales focos de este programa fue el manejo sobre las emociones, que llevaba a la reflexión con los colaboradores y ayudarlos a conocer y gestionar sus emociones como la alegría, la tristeza, la ira, el desagrado y el miedo a través de la película “intensamente” en donde quisimos de manera lúdica y muy explicativa representar qué hacer cuando me enfrento a una emoción o situación y si quiero o necesito pedir ayuda no está mal, por eso el nombre de nuestra campaña.

Trabajamos con los colaboradores talleres para descubrir y diseñar su propósito y sentido de la vida y la gestión emocional en el contexto laboral.

Los primeros avances tangibles, visibles y detectados por los colaboradores fue la aceptación y vinculación a estos programas y sus actividades, teniendo un impacto positivo en el clima organizacional y evidenciando logros de cambio en interacciones que abren el camino hacia los objetivos organizacionales.

#### 6.4.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO: INCORPORAR LA TRANSFORMACION DIGITAL

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

PROGRAMAS	CUMPLIMIENTO
Cámara Digital	100%

**PROGRAMA ESTRATÉGICO: CÁMARA DIGITAL****Principales logros:**

- 8 plataformas TICs Implementadas
- 2 sistemas de información con Interoperabilidad
- Implementación analítica de datos - Sistema de Información ERP
- Plan estratégico de TIC - PETIC 2018 - 2022

La entidad ha iniciado la implementación de analítica de datos, a partir de los sistemas de información administrativos, sistema del servicio registral, entre otros. Con el fin de construir dashboards que permitan la toma de decisiones bajo parámetros reales.

Plataformas TICs Implementadas, Se logró implementar las siguientes plataformas:

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN
Módulo de Gestión de Proyectos TIC – Integrado Plataforma Mesa de Ayuda	este Módulo permite gestionar los proyectos del departamento de tecnologías de la CCC, de acuerdo con las buenas prácticas y estándares en gerencia de proyectos.
Solución de VOZ FASE I	implantación del sistema de telefonía fija sobre IP.
Proyecto de analítica de Datos CCC	sitio web que despliega los Dashboards BI de los procesos al interior de la CCC.
PQRS FASE 2	desarrollo de sistema de radicación de PQRS que incluye adecuaciones funcionales, mejoras en el sistema de reporteria e inclusión de accesibilidad para usuarios con discapacidad sensorial.
Implementación PETIC 2018 – 2022	Cumplimiento de las actividades enmarcadas en el plan estratégico de tecnologías de la información CCC PETIC de los años 2018 – 2022.
ISO 27000 – TIC	Actividades para desarrollar desde el departamento de TIC para el apoyo a la implementación de la ISO 2700.
Análisis de Vulnerabilidad – test de penetración	Ejercicio de análisis de vulnerabilidad y test de penetración requerido en la implementación de ISO 27000, como también implementación de proyecto táctico con los planes de acción resultantes del ejercicio.



Implementación Resolución 1519 MINTIC – Página WEB CCC	Cumplimiento de la resolución 1519 de agosto 2020 MINTIC para la adecuación del sitio de la CCC.
Plataforma de Firmado electrónico	Solución para la gestión de firmado electrónico de documentos en la CCC (Aplicativo AUCO).
TRANSUNION	Solución de antivirus integral para la protección y/o mitigación de amenazas cibernéticas.
Adecuaciones ERP-JSP	Conjunto de adecuaciones en el ERP-JSP7 (Gestión de convenios, Prórrogas laborales, Portal de empleados, Cuadro de vacaciones).
Plataforma Voto electrónico	Plataforma para el voto electrónico presencial del proceso de elección de Junta directiva y Revisoría fiscal.

En 2022 se implementaron las interfaces para la integración de datos de los diferentes sistemas de información. - Interoperabilidad de sistemas de información, el cumplimiento de estas iniciativas fue de un 100%, con la integración del ERP JSP7 – Sistema de Gestión Documental, la Plataforma MISE – Sistema de Información Registral y el ERP JSP7 – Visualizador BI (Wisesophia).

Además, se realizaron las adecuaciones funcionales y de interfaz gráfica del CRM, como las mejoras en los módulos de oportunidades, contactos, comerciantes, salones, eventos, encuestas; la alineación de la imagen corporativa de la CCC, con el CRM, la Implementación del módulo de marketing digital y la implementación Chat Bot (asesor interno) integrado al CRM, permite atender maneja ágil las inquietudes de los usuarios.

### Eficiencia de los Procesos Registrales

Se cumplieron todas las actividades planificadas para llevar a cabo esta iniciativa con los siguientes servicios:

Servicios Integrales TIC - Plan Estratégico	
Servicio de Q-PAR/DBA (Gestión Monitoreo y Afinamiento Base De Datos PROGRESS)	Consiste en un servicio Remoto de afinamiento, monitoreo, acompañamiento en gestión BD, a través del proveedor QUANTUM DATA SYSTEM
Consulta Base de Datos REGISTRADURÍA	Servicio anual de consulta a la Base de datos de la REGISTRADURÍA - SIPREF (incluido en cuenta contribuciones CONFECAMARAS)

Servicio SMS - Alertas Previas - Registrales - Devoluciones	Servicio anual SMS - Alertas Previas - Registrales – Devoluciones, a través del proveedor - TUCONTACTOSMS
Servicio de soporte y garantía Access Point CCC	Renovación Cloud – Garantía y Soporte Wifi de Arista para la - CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA
Servicios transaccionales adicionales en los botones de Pagos PSE (2)	Servicio anual de transacciones adicionales a las establecidas en los planes de los DATAFONOS para Pagos PSE
Servicio Certihuellas	Servicio Anual de Certihuellas - CERTICAMARA validación biométrica de usuarios registrales.
Sistema de Información Digiturno 5	Servicio anual Sistema de Información Digiturno 5 - lasS - CIEL INGENIERIA
Servicio Facturación electrónica	Servicio Anual Proceso Facturación electrónica ADMINISTRATIVA- REGISTRAL - a través del proveedor FACTURE SAS
Servicio de almacenamiento registros facturas MÓDULO DESACOPLADO ERP	Servicio anual por el almacenamiento de las facturas electrónicas en el módulo desacoplado de ERP - JSP7
Servicio Comunicación Alterno	Servicio Integral de comunicación alterno para las sedes, seccionales, punto de atención e internet.
Actualización Elementos DIGITURNO	reactivación de atriles, actualización de players, activación módulos turnos y agendamiento web + suscripción anual citas



# 07.



#Vamos  
PA'LANTE

## Retos Estratégicos 2023



La Cámara de Comercio de Cartagena, desarrollo durante el año 2022 una serie de actividades para analizar el contexto y los retos para la vigencia 2023, 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 16 Programas Estratégicos donde se proyectan algunos retos como los siguientes:

### Servicios Registrales y CAC

- 39.854 comerciantes activos en la jurisdicción, crecimiento del 8%
- 9.974 nuevos comerciantes matriculados en la jurisdicción, crecimiento del 4%
- 19 municipios con presencia de los servicios cámara
- +3.800 Población estimada de atención en los municipios de la jurisdicción
- 4 jornadas gratuitas de conciliación y de acceso a la justicia
- +100 Personas impactadas con proyectos para promover la resolución amigable de los conflictos en la comunidad.

### Competitividad Empresarial

- **290** empresas en Conglomerados Productivos acompañadas y formadas
- **200** empresas participando en evento de innovación y transformación digital
- **330** empresas en espacios de relacionamiento nacional e internacional.
- **4** misiones internacionales para empresarios

- 6 clúster dinamizados
- 200 empresas acompañadas por la estrategia de Núcleos.

### Crecimiento empresarial

- **1750** empresas participando en formaciones y acompañamientos
- **450** empresas en acompañamientos para cierre de brechas de Economía Popular
- **1400** emprendedores participando en estrategia Joven Tú
- **110** empresas participando en programas de fortalecimiento y cierre de brechas empresariales

### Alianzas Estratégicas para la Competitividad

- **32** alianzas gestionadas para el fortalecimiento del ecosistema empresarial de la región
- **2.600** millones de pesos en recursos gestionados para el fortalecimiento empresarial.
- **16** iniciativas de Sostenibilidad y Desarrollo Regional desarrolladas.

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 que permitan lograr una diversificación de ingresos a la entidad; esto a través de la implementación de la transformación digital en los procesos y un talento humano con capacidades potencializadas desde el ser y desde las competencias adquiridas.



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.