



CÁMARA COMERCIO
CARTAGENA

 UN NUEVO COMIENZO

Juntos por la reactivación económica
de Cartagena y Bolívar

INFORME DE GESTIÓN

2020 Cámara de Comercio de Cartagena

#UnNuevoComienzo

  [camcartagena](#)  [cam_cartagena](#)

JUNTA DIRECTIVA 2020

PRESIDENTE: CAMILO RAMÍREZ CASTAÑO
VICEPRESIDENTE: CARLOS MARIO LÓPEZ SOTO

MIEMBRO PRINCIPAL	MIEMBRO SUPLENTE
SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA S.A SACS RAMON IGNACIO PEREIRA VISBAL	CARTAGENERA DE INGENIERÍAS S.A.S – CARINSA SANTIAGO LUIS RIZO DELGADO
GREEN PORT S. A. S - F FANNY ELIZABETH GUERRERO MAYA	INMOBILIARIA I.B.R RODRÍGUEZ Y ASOCIADOS S.A.S MAYRA CECILIA RODRÍGUEZ OSORIO
CM CALIDAD Y SERVICIO S.A.S CARLOS MARIO LÓPEZ SOTO	REPRESENTACIONES RAMIREZ ISAZA S.A.S CARMEN EMILIA ISAZA SUÁREZ
GRUPO DE MERCADEO & LOGISTICA S.A.S EDWIN PULIDO SIERRA	DISTRIBUIDORA FERRETERA INTERNACIONAL S.A.S LEONARDO LOAIZA TORRES
JONH FREDY HERRERA ARANGO	MEGAINVERSIONES S. A - BEATRIZ ELENA GAVIRIA AGUDELO
INVERCOMER DEL CARIBE S.A.S CAMILO RAMÍREZ CASTAÑO	INVERSIONES CENTRO HOTEL S.A.S JORGE ÓSCAR SUÁREZ CORREA
MARTIN ESTEBAN ECHAVARRÍA LÓPEZ (GOBIERNO NACIONAL)	VACANTE
GEORGE BERNARD GILCHRIST BUSTAMANTE (GOBIERNO NACIONAL)	JOSÉ DAVID MORALES VILLA (GOBIERNO NACIONAL)
FABIO MIGUEL GIRALDO MORALES (GOBIERNO NACIONAL)	MAURICIO VILLEGAS GERDTS (GOBIERNO NACIONAL)

PRESIDENTE EJECUTIVO

JUAN PABLO VÉLEZ CASTELLANOS

EQUIPO DIRECTIVO

Vicepresidente de Competitividad- Juan Pablo Vélez Castellanos

Director Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación- Nancy Blanco Morante

Director Competitividad Empresarial- Roberto Carlos Cepeda Piñeres

Director Servicios Empresariales- Andrea Piña Gómez

Director Administrativo y Financiero- María Josefina Covo Fernández

Secretaria General- Soad Eljach Daguer

Jefe de Planeación Estratégica y SIG – Cerys Montes Díaz

Jefe de Mercadeo y Comunicaciones – Carlos Jiménez Martelo

Editorial Informe de Gestión

Jefe de Planeación Estratégica – Cerys Montes Díaz

Equipo Planeación Estratégica

Roger de Ávila Suárez

Diana Cassalins Madera

Yurani Díaz Pérez

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	5
2.	BALANCE ECONÓMICO CARTAGENA Y BOLÍVAR 2020.....	7
3.	SITUACIÓN JURÍDICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	18
4.	RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020	35
4.1.	Servicios Registrales eficaces y eficientes	37
4.1.1.	Omnicanalidad para el acceso de los servicios registrales.....	37
4.1.2.	Modernización de la operación del registro.....	37
4.2.	Servicios del Centro de Arbitraje y Conciliación competitivos	40
4.2.1.	Promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos	40
4.2.2.	CAC como sede de Arbitrajes Internacionales y Marítimo	41
4.3.	Entornos competitivos.....	41
4.4.	Emprendimiento e Innovación	45
4.4.1.	Emprendimiento de alto impacto.....	45
4.4.2.	Emprendimiento social	46
4.4.3.	Innovación	47
4.5.	Acceso a Mercados Nacionales e Internacionales	49
4.5.1.	Comercia en el exterior.....	50
4.5.2.	Atracción de inversiones	51
4.5.3.	Negocia +.....	52
4.5.4.	Plataformas culturales y creativas.....	52
4.6.	Fortalecimiento Empresarial	53
4.6.1.	Soluciones empresariales.....	53
4.6.2.	Escuela Detallista.....	54
4.6.3.	Fortalecimiento de las Industrias Culturales y Creativas	54
4.7.	Gestión y difusión del conocimiento.....	56
4.8.	Desarrollo Regional de Alto Impacto.....	57
4.8.1.	Proyectos regionales de alto impacto.....	57
4.8.2.	Apuestas productivas para el desarrollo regional.....	58
4.8.3.	Comisión Regional de Competitividad e Innovación	58
4.8.4.	Alianzas para el desarrollo Regional	59
4.8.5.	Veedurías ciudadanas.....	63
4.9.	Cámara Preferencial.....	63
4.10.	Gestión del desempeño	64
4.11.	Gestión de procesos.....	65
5.	RETOS PLANTEADOS PARA LA VIGENCIA 2021.....	67

1 PRESENTACIÓN

1. PRESENTACIÓN

En medio de este año de retos, de desafíos, de vivir una coyuntura económica, social y de salud tan retadora, la Cámara de Comercio de Cartagena (CCC) muestra en este documento el resultado del gran esfuerzo, compromiso y pasión con que se llevaron a cabo todas las actividades, programas e iniciativas que tuvieron como bandera el beneficio de los empresarios de la jurisdicción.

La Cámara de Comercio de Cartagena como impulsora del crecimiento empresarial y en su papel de agencia de desarrollo fue partícipe con otros actores importantes de gestar alianzas, realizar mesas de trabajo, hacer convenios que favorecieran el entorno económico y que apoyaran a los emprendedores y empresarios a mantener sus empresas a pesar de la difícil situación.

Este año demostramos nuestra valentía, entusiasmo y arduo trabajo por sacar adelante nuestro Plan Estratégico, gracias al apoyo y liderazgo de nuestra Junta Directiva, colaboradores y demás grupos de interés. El esfuerzo se ve recompensado en los resultados mostrados a lo largo de este informe.

Se viene el 2021 lleno de retos y de darle continuidad al trabajo que nos ha caracterizado como promotores de proyectos de innovación, emprendimiento, formalización, fortalecimiento, competitividad que aportan al desarrollo de una mejor ciudad y un mejor país, construido por todos.

Juan Pablo Vélez Castellanos
Presidente Ejecutivo

2

**BALANCE
ECONÓMICO
CARTAGENA
Y BOLÍVAR
2020**

1. CONTEXTO ECONÓMICO MUNDIAL

En 2019 la economía global experimentó un comportamiento por debajo de las proyecciones esperadas. El Fondo Monetario Internacional -FMI- proyectaba un crecimiento de 3%, pero la economía creció 2,47%, de acuerdo con los datos del Banco Mundial. Para 2020, diferentes organismos internacionales estimaban un modesto crecimiento acompañado de una dinámica positiva del comercio internacional, que reflejarían mejoras en la demanda interna de los países y en la inversión. Sin embargo, estas perspectivas económicas cambiaron drásticamente cuando apareció el SARS-CoV-2, un virus que provoca la enfermedad Covid-19.

Cuadro 1. Proyecciones del PIB mundial para el año 2020 antes de la Pandemia (porcentaje)

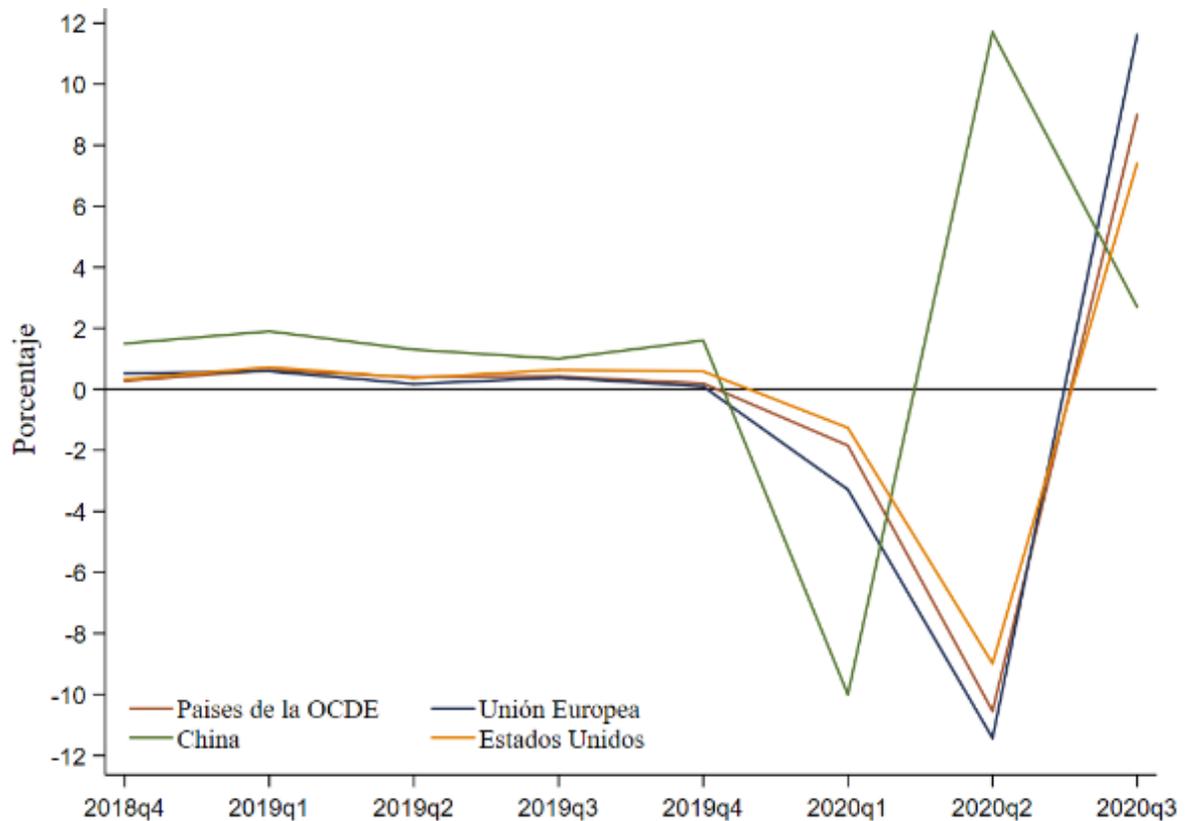
Organismo internacional	Pronóstico del PIB	Documento
NACIONES UNIDAS	2,5	World Economic Situation and Prospects 2020
FONDO MONETARIO INTERNACIONAL	3,3	World Economic Outlook, enero 2020
BANCO MUNDIAL	2,5	Global Economic Prospect, enero 2020
OCDE	2,9	Economic Outlook 106 noviembre 2019

Fuente: Elaboración propia de los autores

El primer caso de Covid-19 se diagnosticó en Wuhan China, el 10 de diciembre del 2019, y el primer caso de muerte a causa de esta enfermedad se registró el 9 de enero del 2020. El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la enfermedad como una pandemia que desató una recesión económica a nivel global y puso un velo de incertidumbre sobre el futuro.

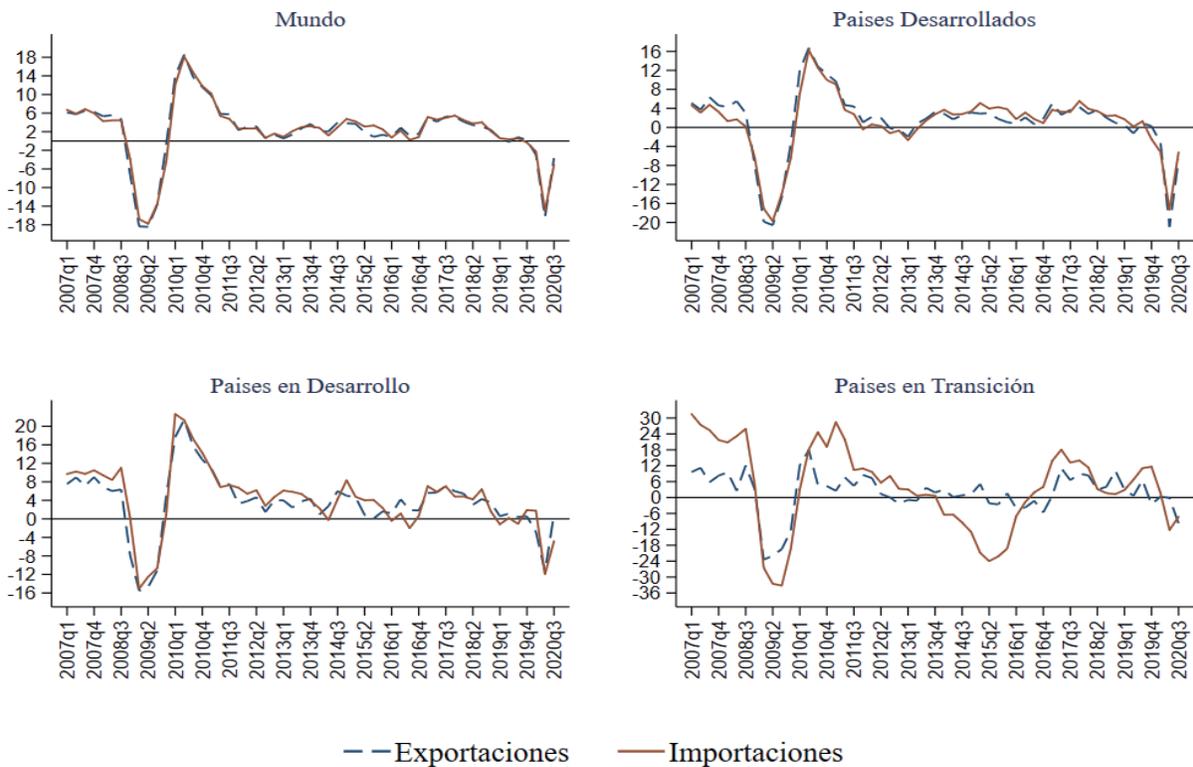
Casi todas las economías están pasando por una grave situación económica y han experimentado contracción en la producción. En el primer y segundo trimestre del 2020, el grupo de los países de la OCDE, la Unión Europea y Estados Unidos presentaron crecimiento negativo en el PIB, con un repunte positivo en tercer trimestre (ver Gráfica 1). Esta crisis también provocó una caída en la actividad comercial a nivel mundial solo comparable con la ocurrida durante la recesion económica del 2008 (ver Gráfica 2).

Gráfica 1. Crecimiento del PIB trimestral



Fuente: Elaboración propia con datos de la OCDE

Gráfica 2. Crecimiento del volumen de las exportaciones e importaciones (porcentaje; trimestre año a año)



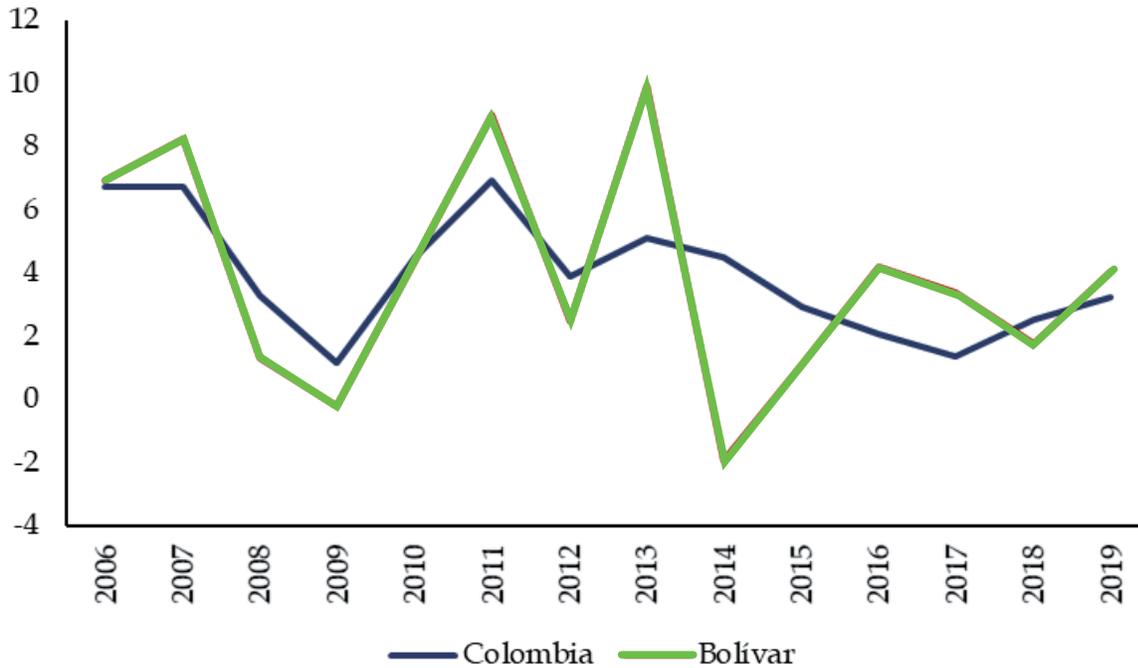
Fuente: Elaboración propia con datos de UNCTAD

Sin embargo, en 2021 se espera una recuperación de la economía mundial, con un crecimiento estimado, según la OCDE, entre 2,75% y 5,22%.

2. CONTEXTO REGIONAL BOLÍVAR - CARTAGENA

Desde el año 2015 la economía departamental ha aumentado su crecimiento, registrando desde el 2016 -con excepción del 2018- tasas superiores a la nacional (ver Gráfica 3). No obstante, dadas las circunstancias actuales, el Banco de la República proyecta a cierre de 2020 una contracción de la actividad económica nacional estimada en -7,6%, siendo los sectores del turismo y el transporte -principalmente transporte aéreo- los más afectados. En este contexto, la economía en la Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena también cerrará el 2020 con números rojos.

Gráfica 3. Crecimiento económico de Colombia y Bolívar (porcentaje)

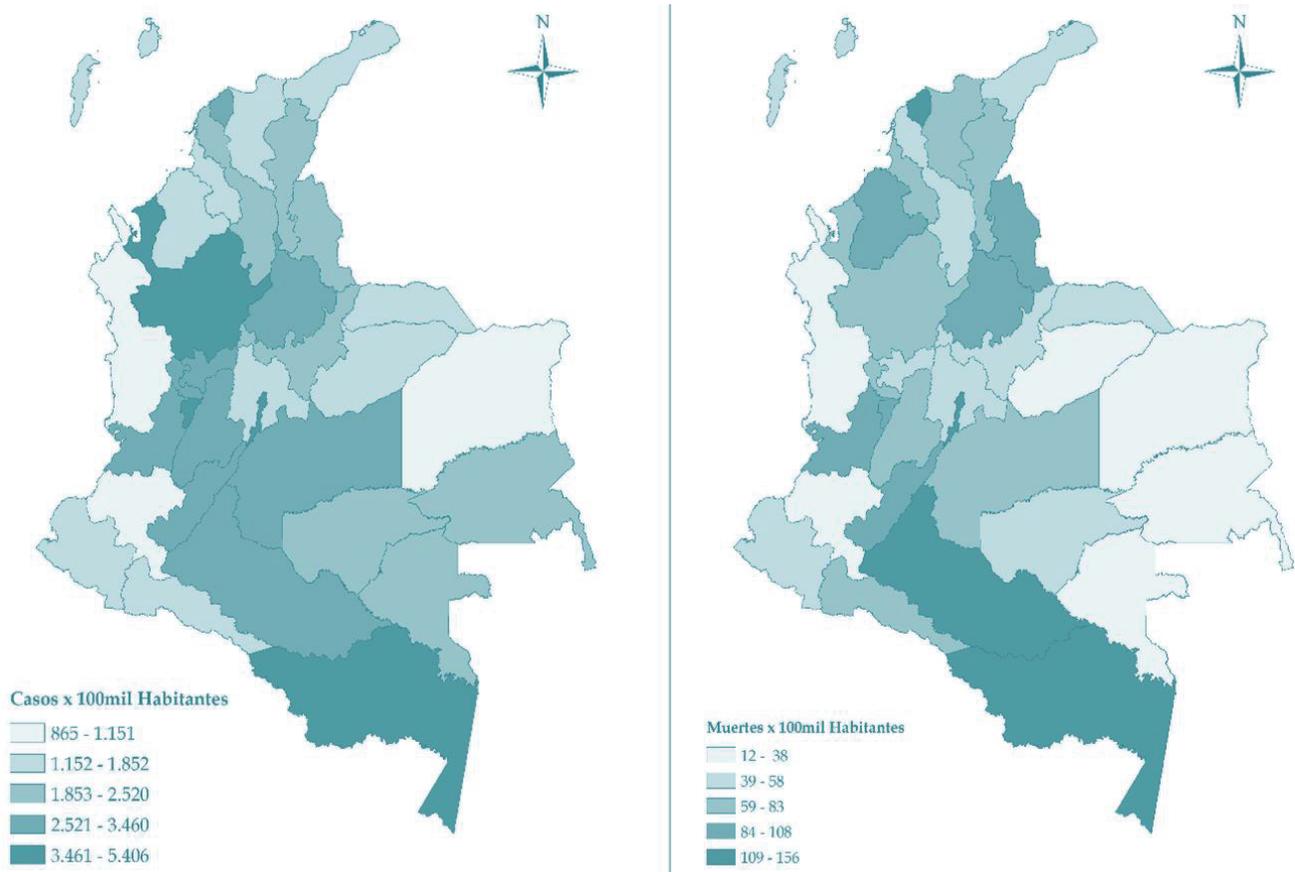


Fuente: Elaboración propia con datos del DANE

En cuanto a los contagios y las muertes a causa de la Covid-19, Bogotá acumuló a corte del 15 de diciembre de 2020, más casos confirmados, llegando a 5.406 por cada 100.000 habitantes, seguido de Amazonas y San Andrés con 4.039 y 3.760 por cada 100.000 habitantes respectivamente (ver Mapa 1). Por otro lado, los departamentos con mayores muertes por Covid-19 por cada 100.000 habitantes son: Amazonas, Caquetá y Atlántico; con 157, 124 y 122, respectivamente. El departamento de Bolívar, en ese mismo periodo, acumuló 2.115 casos confirmados por cada 100.000 habitantes y 46 muertes por cada 100.000 habitantes.

La Covid-19 pudo haber sido la principal causa de muerte en Colombia durante 2020. Según las estadísticas vitales del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2020, la principal causa de muertes en Colombia fue la denominada Resto de ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias con el 20%, seguida de Enfermedades isquémicas del corazón (15%). Cabe resaltar que, en 2019, las participaciones de estas dos causas de muerte fueron 0,34% y 16%, respectivamente.

Mapa 1. Casos confirmados de Covid-19 por cada 100.000 habitantes y muertes por Covid-19 por cada 100.000 habitantes

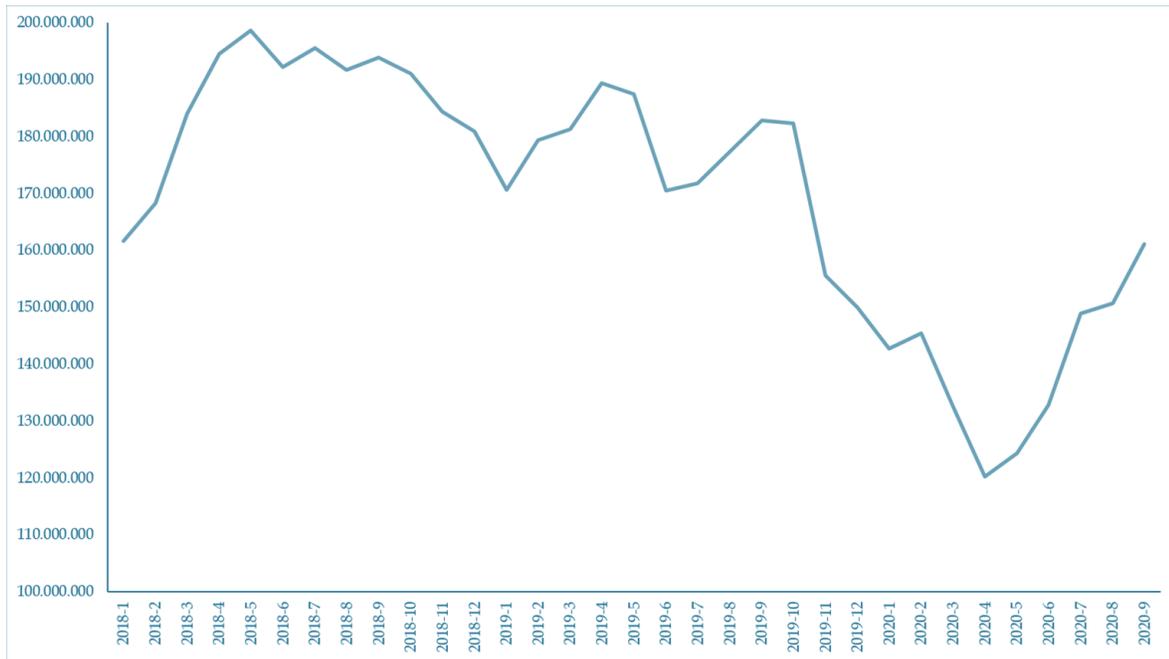


Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Salud

Nota: Los datos van hasta el 15 de diciembre del 2020

Las políticas implementadas por los países para contener la propagación del virus de la Covid-19 causaron un fuerte impacto en el comercio mundial, y Colombia no fue ajena a estos efectos adversos, mucho menos el departamento de Bolívar. Las exportaciones del departamento sufrieron una fuerte caída. En el mes de mayo, las ventas al exterior alcanzaron un mínimo llegando a 109 millones de dólares. A partir del mes de julio, las exportaciones departamentales comenzaron a mostrar signos de recuperación (Gráfica 4).

Gráfica 4. Exportaciones del departamento de Bolívar (dólares FOB, mensual)

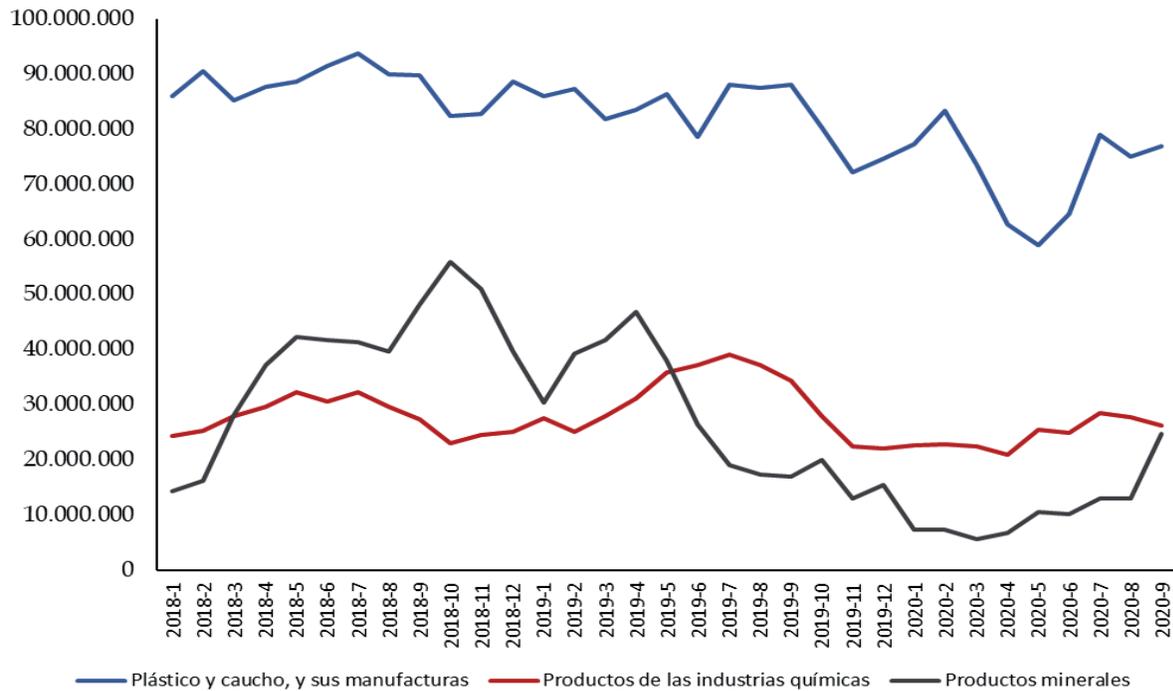


Fuente: Elaboración propia con datos de DIAN-DANE

Nota: La tendencia se suavizó con trimestre móvil

Las exportaciones de los productos minerales, en el mes de abril, se redujeron en -90% respecto al mismo mes del 2019 (ver Gráfica 5), situación explicada por la ruptura de la cadena de suministros al principio de la pandemia, una contracción global de la demanda y una disminución de los precios internacionales de las materias primas. Por su parte, los plásticos y cauchos, y sus manufacturas que, aunque sufrieron una fuerte caída de sus exportaciones entre febrero y mayo, se recuperaron más rápidamente. Por último, los productos de la industria química han sido los que menor afectación han tenido.

Gráfica 5. Principales exportaciones del departamento de Bolívar (dólares FOB, mensual)



Fuente: Elaboración propia con datos de DIAN-DANE

Nota: La tendencia se suavizó con trimestre móvil

El impacto de la recesión se notó en el tejido empresarial del norte de Bolívar. Así, a corte de octubre de 2020 había alrededor de 27 mil empresas registradas en la Cámara de Comercio de Cartagena, cantidad que fue 22,5% inferior a la reportada en igual periodo de 2019, cuando había aproximadamente 35 mil empresas. Los sectores que resultaron más afectados fueron: Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación; comercio y reparación de vehículos automotores y motos y; alojamiento y servicios de comida con reducciones en el número de empresas de 81%, 14,4% y 25%, respectivamente.

Cuadro 2. Estructura empresarial en jurisdicción de la Cámara de Comercio de Cartagena.

Actividad económica	A octubre de 2019	A octubre de 2020	Variación absoluta	V%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	2.454	471	-1.983	-80,8%
Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas	12.665	10.843	-1.822	-14,4%
Alojamiento y servicios de comida	4.166	3.096	-1.070	-25,7%
Industrias manufactureras	2.761	2.201	-560	-20,3%
Construcción	2.234	1.776	-458	-20,5%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.258	1.866	-392	-17,4%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.638	1.313	-325	-19,8%
Otras actividades de servicios	1.160	839	-321	-27,7%
Actividades inmobiliarias	1.745	1.431	-314	-18,0%
Transporte y almacenamiento	1.412	1.205	-207	-14,7%
Actividades financieras y de seguros	523	410	-113	-21,6%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	719	621	-98	-13,6%
Educación	195	132	-63	-32,3%
Información y comunicaciones	662	600	-62	-9,4%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	335	276	-59	-17,6%
Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental	232	175	-57	-24,6%
Explotación de minas y canteras	60	33	-27	-45,0%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	88	79	-9	-10,2%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	15	13	-2	-13,3%
Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio.	2	0	-2	
Total general	35.324	27.380		-22,5%

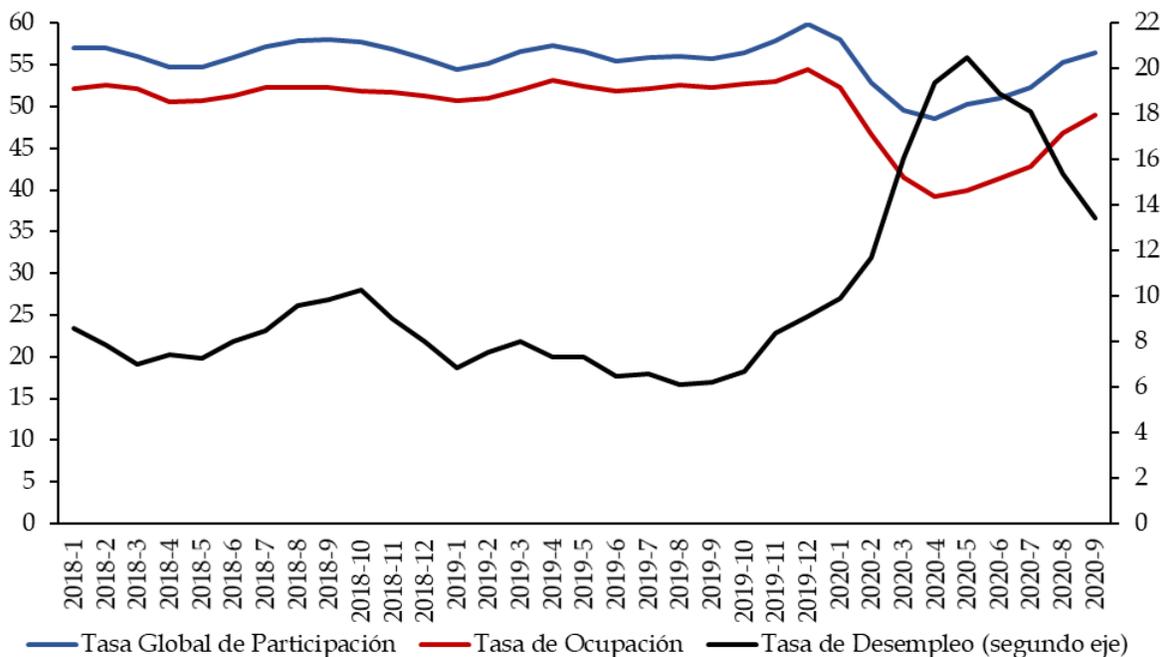
Fuente: Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cartagena

En materia de empleo, en la ciudad de Cartagena, en el trimestre móvil abril-junio fue donde más puestos de trabajo se destruyó, llegando a un nivel de ocupación del 39,2%. Posteriormente, la tasa de ocupación fue mejorando hasta ubicarse en el trimestre móvil septiembre - noviembre en 49% (ver Gráfica 5).

La Tasa Global de participación, al momento de la implementación de las medidas de contención de la propagación del SARS-CoV-2, disminuyó considerablemente hasta llegar a su nivel más bajo en el trimestre móvil abril-junio (48,6%). Sin embargo, cuando se relajaron las medidas de confinamiento, las personas que dejaron de participar en el mercado laboral, decidieron volver a buscar empleo, lo que presionó al alza la tasa de desempleo.

Aunque la mayor tasa de desocupados se presentó en el trimestre móvil abril - mayo (20,5%), desde ese momento comenzó a disminuir paulatinamente sin alcanzar -a corte del trimestre móvil septiembre noviembre- los niveles previos a la pandemia.

Gráfica 6. Principales indicadores del Mercado Laboral en Cartagena (porcentaje, trimestre móvil)



Fuente: Elaboración propia con datos del DANE - GEIH

En el trimestre móvil de septiembre-noviembre del 2020, el empleo en Cartagena disminuyó 5,1% respecto al mismo trimestre del 2019. Las actividades económicas que más pérdida de empleo absoluta tuvieron fueron Alojamiento y Servicios de Comida, Transporte y Almacenamiento, y Actividades Artísticas y Entretenimiento (ver Cuadro 3).

Cuadro 3. Empleo en Cartagena por actividad económica (miles, porcentaje)

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	2019	2020	Variación absoluta	Variación porcentual
	Sep - nov	Sep - nov		
Alojamiento y servicios de comida	50,25	39,65	-10,59	-21,1%
Transporte y almacenamiento	57,72	51,60	-6,11	-10,6%
Actividades artísticas, entretenimiento recreación y otras actividades de servicios	46,66	42,19	-4,48	-9,6%
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	59,24	56,28	-2,95	-5,0%
Actividades financieras y de seguros	5,13	3,81	-1,32	-25,6%
Información y comunicaciones	5,82	4,66	-1,16	-19,9%
Explotación de minas y canteras	1,22	0,41	-0,82	-66,6%
Construcción	38,34	37,66	-0,68	-1,8%
Industrias manufactureras	42,17	41,58	-0,59	-1,4%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,80	2,24	-0,56	-20,1%
Suministro de electricidad gas, agua y gestión de desechos	5,54	5,90	0,36	6,5%
Actividades inmobiliarias	5,34	6,11	0,77	14,5%
Comercio y reparación de vehículos	84,19	87,01	2,83	3,4%
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	23,96	27,07	3,10	13,0%
Ocupados Cartagena	428,38	406,37	-22,00	-5,1%

Fuente: Elaboración propia con datos del DANE - GEIH

3

**SITUACIÓN
JURÍDICA,
ADMINISTRATIVA
Y FINANCIERA**

Durante el 2020, la Cámara de Comercio de Cartagena dio cumplimiento a la normatividad vigente en Colombia que rige a las instituciones de esta naturaleza y se realizó especial seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Habeas Data, logrando un aumento del 70,6% en la vigencia 2020 frente a 2019, pasando de 51/100 a 87/100 en el puntaje de la Auditoría de Índice de Transparencia y Acceso a la Información- ITA realizado por la Procuraduría General de la Nación. Así mismo, se atendió oportunamente los requerimientos de las autoridades judiciales y administrativas. Finalmente, la Secretaría General de la entidad, continuó implementando acciones de mejora en sus procesos, para lo cual se hicieron ajustes en el Manual de Contratación y Procedimiento de PQRS.

A continuación, se detallan los aspectos más relevantes asociados a la situación jurídica de la entidad:

PQRS

Como consecuencia de las observaciones formuladas por la Superintendencia de Industria y Comercio en el informe SECC 2019, se estableció un Plan de Mejoramiento para fortalecer la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRS, en el cual se realizaron las siguientes actividades:

- Se dictó capacitación a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cartagena acerca del Procedimiento de PQRS haciendo énfasis sobre su importancia y utilidad dentro del desarrollo de las funciones camerales.
- Se instruyó a los responsables en las diferentes áreas sobre la forma de dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignadas, a través del envío de TIPS de PQRS, instrucciones del procedimiento de atención cuando se asigna una PQRS, y modelos establecidos para dar respuesta a los usuarios de los servicios camerales.
- Se creó un comité interno interdisciplinario para hacer seguimiento bimestral al funcionamiento del sistema de PQRS, el cual podrá sugerir estrategias que permitan generar soluciones para una adecuada administración de los riesgos generados por las situaciones repetitivas de los reclamos y quejas de los usuarios de los servicios camerales.

Adicionalmente, se destaca que hubo una mejora considerable en los tiempos de respuestas a las PQRS, logrando responder las mismas dentro del término de promesa de valor establecido por la entidad, lo cual se alcanzó con un seguimiento más riguroso a los responsables, así como a la implementación de una relación que permitiera llevar el respectivo control de las PQRS.

De igual modo, se identificaron los motivos principales de las peticiones, permitiéndonos crear un catálogo de respuestas frecuentes, generando así mayor celeridad y efectividad en la atención de nuestros usuarios.

Por otro lado, se resalta la disminución en la radicación de peticiones en nuestro aplicativo de PQRS en la vigencia 2020 frente a 2019 en un 2.67%, pasando de 3509 a 3415 peticiones.

GESTIÓN CONTRACTUAL

En materia de gestión contractual, se ajustaron todas las minutas contractuales, fortaleciéndose el clausulado de acuerdo con las necesidades identificadas por la Secretaría General en aras de brindar mayor protección jurídica a la entidad; y se establecieron nuevos modelos, correspondientes al contrato de obra, contrato de arrendamiento de local comercial y formato de suspensión de contratos y convenios.

Es prudente resaltar que, con el objetivo de robustecer el seguimiento a la ejecución de la contratación de la institución, se implementó la Matriz de Seguimiento de Contratos y Convenios la cual se actualiza mensualmente, y en la que se evidencia el estado actual de cada negocio que suscribe la entidad, se valida el porcentaje de su ejecución técnica y financiera, y permite tener mayor control del cumplimiento de la contratación, así como la identificación de acciones de mejora.

Por último, en el 2020 la Secretaría General de la Cámara de Comercio de Cartagena ingresó en la era de la transformación digital con la implementación de la herramienta adobe sign para la realización de la gestión contractual. La oportunidad surgió a causa de las restricciones generadas por la pandemia covid-19 y el cierre de las sedes, debido a que toda la documentación contractual y el trámite de recolección de firmas se realizaba de manera física y presencial. Esta herramienta no sólo nos permitió afrontar la contingencia de manera segura para la entidad cameral, los contratistas y aliados, ya que la misma emite un informe de auditoría final en donde muestra la trazabilidad de los documentos y certifica la veracidad de los firmantes a través de la dirección electrónica donde el documento fue remitido, sino que a su vez conllevó a una mayor agilidad en el proceso de contratación, al facilitar la recolección de firmas y seguimiento a las partes.

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

En la entidad, esta dirección se encarga de brindar un excelente servicio a todos los empleados de la Cámara de Comercio de Cartagena, velando por el bienestar, abastecimiento, optimización de los recursos financieros, buen funcionamiento de sus instalaciones, gestión oportuna de sus servicios tecnológicos y la buena administración de los documentos. Las áreas que comprenden la dirección son: TIC's, Gestión Documental, Gestión Humana, Servicios Administrativos, Financiera y Compras.

Este año el desafío principal fue ofrecer a los colaboradores las condiciones necesarias para el trabajo en casa, como medida de contención por las disposiciones del Gobierno tomadas a raíz de la Pandemia por Covid-19. Sin embargo, se tomaron todas las acciones necesarias para que se garantizara la prestación del servicio con calidad y oportunidad.

TIC

- Configuración remota de los equipos de los colaboradores que requerían de las VPN, y adecuación de protocolos de seguridad para minimizar riesgos de seguridad informática.
- Adquisición y capacitación sobre el uso de plataformas de videoconferencia Zoom y Google Meet para la realización de eventos, capacitaciones, reuniones, formaciones y demás servicios realizados por la CCC.
- Procedimiento para la asistencia técnica remota a los colaboradores, cuando solicitan requerimientos TIC, mediante la plataforma de asistencia remota ZHO ASSIST, se solicita permiso para acceder al equipo de cómputo y realizar la revisión correspondiente.
- Implementación de la mesa de ayudas de la Dirección Administrativa, para integrar los requerimientos de todas las áreas que la conforman, con el objetivo de realizar un control y seguimiento efectivo a todos los requerimientos que se realizan.
- Implementación de solución tecnológica ADOBE SIGN, para el firmado electrónico de documentos administrativos y contractuales de la Dirección Administrativa y Secretaría General.
- Configuración e implementación de la solución de chat web TAWK, como canal de atención al usuario registral de la CCC.
- Configuración e implementación de la plataforma GOOGLE DRIVE FILE STREAM, como solución para la gestión de unidades compartidas de documentos entre todas las áreas de la CCC.
- En la etapa de reapertura, se configuró y adaptó de acuerdo con los protocolos de bioseguridad, la plataforma de gestión de turnos: DIGITURNO.
- Sensibilización a través de comunicaciones internas, sobre el cuidado y recomendaciones tecnológicas del trabajo en casa.

COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

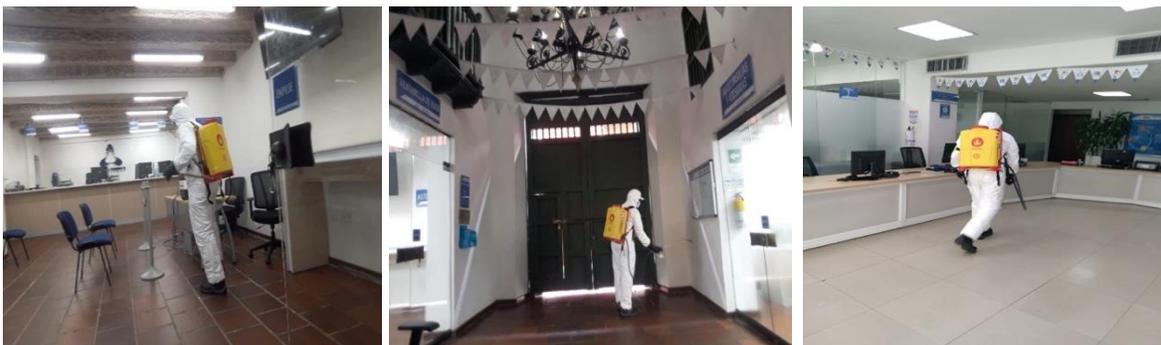
- Se gestionaron y elaboraron 1.141 órdenes de compras y de servicios, correspondientes a actividades propias de la Cámara, así como la ejecución de los proyectos en los cuales participa.
- Se pusieron en marcha medidas de control para verificar requisitos aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo que deben cumplir el proveedor y/o contratista, los bienes y/o servicios y la identificación de los peligros, riesgos y cambios que estos puedan generar en la organización para establecer las medidas de control según su naturaleza.
- Se inició la etapa de actualización de datos de proveedores dada la contingencia para implementar los pagos por transferencias electrónicas únicamente. El pago en cheque únicamente se realiza para reembolsos por caja menor.
- Se realizaron ajustes a los procedimientos del proceso de compras dada la contingencia garantizando de igual forma aprobaciones en documentos y formatos en este caso de forma digital.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

La pandemia, ocasionada por la Covid-19 fue una limitante para el cumplimiento de los planes del área de Servicios Administrativos durante el año 2020 ya que no solo se redujeron los recursos económicos asignados, sino la agilidad para realizar trabajos durante el aislamiento obligatorio, decretado por el Gobierno Nacional.

Las actividades más relevantes, fueron:

- Mantenimiento de instalaciones y equipos.
- Adecuaciones en instalaciones
- Servicios de apoyo: se ajustó la logística del transporte de elementos e insumos de trabajo a los domicilios de los colaboradores, Apoyo a SST con la logística de recarga, mantenimiento e instalación de extintores y la compra de elementos para el botiquín y distribución en las sedes.
- Actividades por COVID-19: Programación de los traslados de activos fijos a los domicilios de los trabajadores, apoyo a gestión humana con la consecución y entrega de elementos de bioseguridad al personal de atención al cliente y a todos los que retomaron actividades presenciales en la CCC y sedes, esta actividad se realiza cada 15 días, apoyo a gestión documental con la escaneada de 346.666 folios de expedientes para ser trasladados a archivo central y recepción de documentos de manera presencial CCC sede Centro, jornadas de desinfección en las sedes Centro y Ronda Real



- Adecuación de nuevos espacios y puestos de trabajos con protección y distanciamiento social, exigidos para el nuevo comienzo

SEDE CENTRO



SEDE RONDA REAL



- Mudanza a nuevo local en Seccional Carmen de Bolívar.



GESTIÓN DOCUMENTAL

- Asistencia a las reuniones del Consejo Departamental de Archivo y el Consejo Distrital de Archivo de los cuales la Cámara de Comercio de Cartagena es miembro y donde se apoyan los temas archivísticos del departamento y municipio respectivamente.
- Revisión y convalidación de las Tablas de Retención Documental de las diferentes entidades estatales del departamento de Bolívar.
- Como miembros del Comité Técnico Nacional de Archivo de las Cámaras de Comercio, liderado por Confecámaras, se realizó un acompañamiento a las Cámaras en la elaboración de sus instrumentos archivísticos requeridos para el cumplimiento de la normatividad vigente del Archivo General de la Nación.
- Se obtuvo la convalidación, por el Consejo Departamental de Archivo, de las tablas de retención documental que contienen las series y subseries documentales de las funciones públicas, de esta manera cumplimos con el acuerdo 005 del 2018 del Archivo General de la Nación.
- Se cumplió la meta de digitalizar el 100% de los documentos administrativos de la CCC, escaneando durante el año 2020, para un aproximado de 1.200.000 folios escaneados.
- Para este periodo se recibieron 6.530 documentos y salientes fueron 4.075, se recibieron 2.928 facturas de las cuales fueron devueltas 179.

GESTIÓN HUMANA

Se describen los subprocesos impactados, las actividades desarrolladas y los programas implementados para el desarrollo de los colaboradores y de sus familias, así mismo las conclusiones de cada una:



- **Subproceso de Selección:** se gestionaron 25 procesos en diferentes áreas de la entidad que venían dadas de cambios en la estructura y vacantes de cargos existentes.
- **Subproceso de Contratación y Desvinculación:** Se contó un total de 17 ingresos, la división que más tuvo ingresos fue la de Presidencia, el área de Secretaría General, con un total de 5 ingresos. Seguido del área de Registros con 4 ingresos.

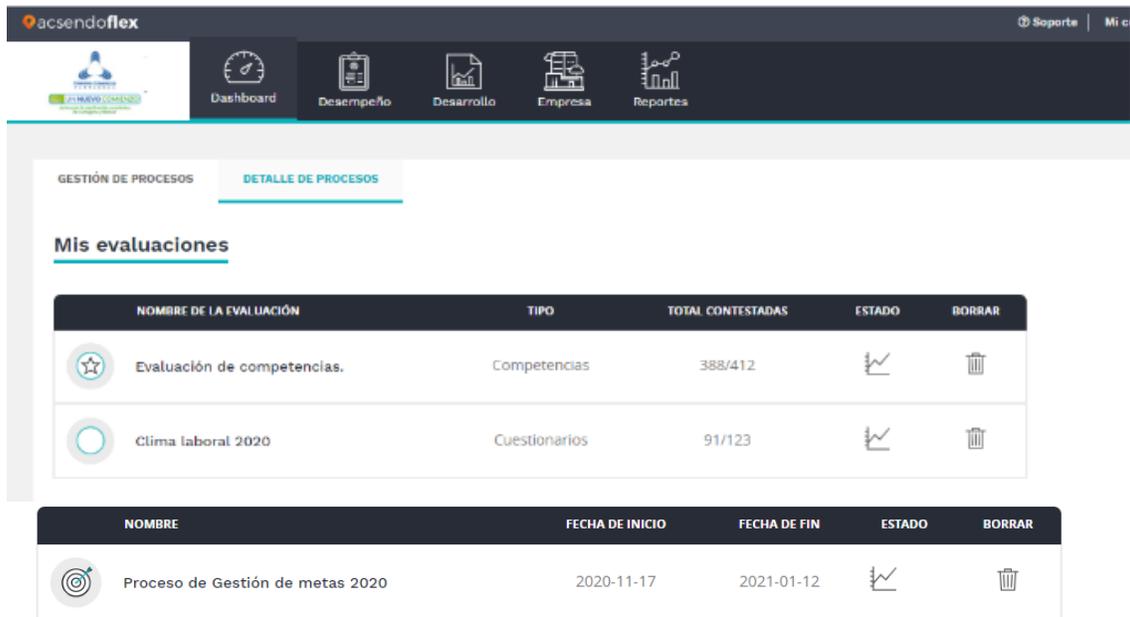
En cuanto a los retiros, se llegó a la cifra de 15 colaboradores, cuyas razones con mayor retiro fueron de manera voluntaria por una mejor oportunidad laboral.

- **Subproceso de Formación:** se realizó la inducción y reinducción a los colaboradores de la entidad, y de igual manera la distinción entre capacitación, entrenamiento, conferencia o charla, con el fin de darle mayor alcance a cada una de las mismas. Algunos de los logros obtenidos frente a este subproceso fue la vinculación de 18 colaboradores a la realización de cursos virtuales en apoyo con la Universidad Javeriana en temas como innovación, ventas, finanzas personales, investigación de mercados, comunicación estratégica e innovación de mercados. Inicialmente obtuvimos 31 cupos, sin embargo, no todos pudieron completar su formación a tiempo. Con este programa tuvimos un impacto de 55%.

Otro tipo de formación realizada de manera virtual fueron diplomados, cursos y charlas, tales como Programa Ejecutivo Geniales, capacitación en temas registrales, Diplomado Cómo Auditar el SG-SST con énfasis en protocolo de Bioseguridad, diplomado en Gerencia en Comercio Electrónico y Marketing Digital; curso de 50 horas de SG SST, Contabilidad Presupuestal Pública y Catálogo Integrado de Contabilidad Presupuestal, Charla Lactancia Materna y Gestión del Cuidado en las Organizaciones, Charla la importancia de una actitud apropiada para salir adelante, Charla ¿Por qué temer?, curso de Comunicación y Sinergia.

- **Subproceso de Desarrollo:** se destaca el desarrollo de habilidades y crecimiento de colaboradores dentro de la organización, a través del desplazamiento de estos en varias posiciones internas demostrando la ampliación de nuevos conocimientos y capacidades en los colaboradores.

Adquisición de la plataforma Ascendo, la cual soportará la gestión integral del talento humano para la toma de decisiones a nivel estratégico con los colaboradores. Este software contiene tres módulos de competencia organizacionales bajo el modelo 360 grados, metas e indicadores de cada uno de los colaboradores acompañados del feedback que surge luego de las evaluaciones de desempeño.



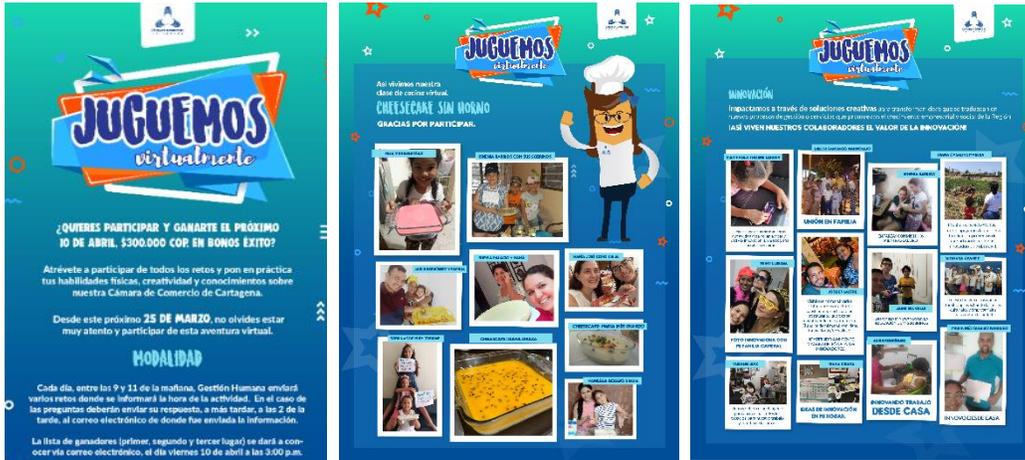
NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	TIPO	TOTAL CONTESTADAS	ESTADO	BORRAR
Evaluación de competencias.	Competencias	388/412		
Clima laboral 2020	Cuestionarios	91/123		

NOMBRE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ESTADO	BORRAR
Proceso de Gestión de metas 2020	2020-11-17	2021-01-12		

- **Subproceso de Bienestar:** se realizó la celebración del Día de la Mujer, a través de un compartir realizado entre todas las colaboradoras y resaltando el rol de la mujer en la sociedad.



- Luego en el mes de marzo el mundo laboral se vio enfrentado a la pandemia presentada por la Covid-19 la cual puso el bienestar de los colaboradores en las organizaciones como uno de los mayores retos a desarrollar; se realizaron actividades que motivaban a los colaboradores a continuar con su sentido de pertenencia a la entidad y motivados para seguir dando lo mejor sí, desde casa.
- **Juguemos virtualmente:** de esta manera se mantuvo conectados a los colaboradores, a través de su correo electrónico con preguntas asociadas a la entidad y el refuerzo de los valores camerales. Hubo mucha participación de parte de todos e integración con sus familias.



- Se realizó:** pilates en casa, entrenamiento físico, actividades para conmemorar el Día del Niño como reto conejo de Pascua y reto Tik Tok, charla: Niños, niñas y adolescentes de sujeto de especial protección, actividad de risoterapia con el Dr. Alexito, celebración Día de la Madre con un taller de automaquillaje, homenaje Día del Trabajo, charla sobre preparación para enfrentar la cuarentena, celebración del Día del Padre y Madre con mensaje emotivo de los hijos de los colaboradores, festival de la cometa, coffee breaks con profesionales, celebración de Amor y Amistad, cápsulas motivaciones y homenaje a cada uno de los colaboradores como héroes sin capa que dan la milla extra, aún en tiempos de crisis.



- En el mes de junio se realizó la actividad Virtual Summer Activities y contó con la participación de 5 colaboradores, premiando los tres primeros lugares:



- **Celebración Día de los Niños:** A través de un show virtual titulado “El último regalo de Navidad” todos los hijos de los colaboradores pudieron compartir este maravilloso momento que los acercó a la magia de la Navidad.



- **Alineación Fin de Año** Con el fin de alinear a la organización en el cumplimiento de los objetivos propuestos del año 2020, se realizó el primer evento de realidad virtual 360°; durante este evento se resaltó el cumplimiento de los objetivos, la fortaleza de todos los colaboradores enfrentando la situación pandémica y los valores camerales. El video tuvo una reproducción de 400 veces, lo que quiere decir que los colaboradores no solo disfrutaron el evento en el momento sino posterior al mismo.



- **Subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo** La Seguridad y Salud en el Trabajo es fundamental para la Cámara de Comercio de Cartagena, debido a que está enfocada en la promoción y prevención de Enfermedades Laborales y Accidentes de Trabajo, a través de diversas actividades que tiene como centro al colaborador, y esto se ve reflejado en los resultados e indicadores de nuestros procesos. Se están llevando indicadores tales, como: Frecuencia de Accidentalidad y Ausentismo.

- **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**

El COPASST es el comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, según la Resolución 2013 de 1984 debe realizarse al menos una reunión al mes, por lo que se realizaron 12 reuniones durante todo el año.

- **Comité de Convivencia Laboral (COCOLA):** Este comité es el encargado de evitar que se presente maltrato, discriminación, persecución u otros hostigamientos en el ámbito laboral considerados, acoso laboral definido en la ley 1010 de 2006. Para este se hicieron elecciones y se eligieron nuevos miembros en el tercer trimestre del año que estarán vigentes durante un periodo de dos años. Con ellos se revisó, modificó y aprobó una nueva versión del reglamento del COCOLA.

ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

PRIMER TRIMESTRE

Jornada de lavado de manos por parte de Kimbely Clark y un médico especialista en salud laboral de CIMPRE.



SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE

Se envió, vía correo electrónico infografías alusivas a la importancia del lavado de manos, donde se buscó impactar a todos los colaboradores para que se disminuyera el riesgo de contagio de la COVID-19.

Se hizo la elección de los líderes de bioseguridad, de manera presencial en las instalaciones quienes son los veedores del funcionamiento del protocolo.

Se envió, vía correo electrónico, a todos los colaboradores tips: Momentos de prevención para ayudar a todos los colaboradores en su salud mental debido al confinamiento.



Durante este periodo se iniciaron las capacitaciones del Protocolo de Bioseguridad, con el objetivo de hacer seguro el retorno a las instalaciones de la empresa. Al cierre del año se capacitaron 98 colaboradores, y se les hizo entrega de su kit de elementos de bioseguridad.



Se realizó capacitación de Ergonomía en el Trabajo en casa, dictada por una profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objetivo de brindar recomendaciones sobre mantener una buena postura mientras se trabaja en casa y la importancia de realizar pausas activas. En esta actividad se impactaron a 50 colaboradores.



Se recibió una asesoría por parte de la ARL SURA sobre el Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

Se realizó la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en la cual se dictaron charlas y se desarrolló un concurso enfocado a la importancia y conocimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se obtuvo la participación de 100 colaboradores.



Los extintores de las cuatro sedes fueron revisados y recargados, dando un cumplimiento de 28 extintores recargados.

En las inspecciones con el COPASST se identificó la necesidad de algunos medicamentos del botiquín de primeros auxilios para lo cual se realizó la compra y abastecimiento del este.

- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** Durante todo el año se adelantó el diseño de programas y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en apoyo con un asesor externo a la empresa, logrando alcanzar un porcentaje del 96,25% aumentando 3,55 puntos porcentuales en comparación con el año anterior.
- **Subproceso Nómina y Laboral:** Con el fin de aliviar los flujos de caja de nuestros colaboradores se dispusieron las siguientes medidas:
 - Suspensión de descuentos de libranza con bancos aliados por 5 meses para que pudiesen aliviar el ingreso en sus hogares. Con esta medida se logró un impacto en mejorar el flujo de caja de 45 colaboradores.
 - 10 colaboradores accedieron al retiro de Cesantías de manera parcial por disminución de su salario.

FINANCIERA

- **Gestión de Facturación:** Durante la vigencia 2020 se gestionan 927 facturas y 129 facturas proformas, con el fin de apoyar la gestión de ventas de servicio privados de la entidad.
- **Gestión Contable:** Durante la vigencia 2020 se gestiona la causación de 2.258 facturas de proveedores de bienes y servicios. De igual forma, se gestionan 39 declaraciones tributarias en forma oportuna, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad tributaria distrital, departamental y nacional.

- **Gestión de Tesorería:** Durante la vigencia 2020 se gestionan 2.376 pagos a proveedores de bienes y servicios con el fin de dar cumplimiento a los compromisos contractuales de la entidad. Como resultado de la gestión de administración del portafolio de inversión de excedentes de tesorería se gestionaron trescientos cuatro millones ciento diez mil setecientos ochenta y un pesos (\$304.110.781) por concepto de rendimientos financieros producto de inversiones temporales.

Se implementa la estrategia de cero papel, para la recepción, verificación, aprobación, contabilización de las facturas de proveedores de bienes y servicios de la CCC.

Se construye base de datos con las cuentas bancarias de nuestros proveedores con el fin de realizar el 100% de los pagos en forma virtual.

- **Gestión de Presupuesto:** Durante la vigencia 2020 se gestionan asignación presupuestal para 1.141 órdenes de compra y servicios, así como para 169 contratos.

Debido a la disminución de comerciantes renovados y matriculados, al igual que las menores ventas de servicios privados, se hace necesario realizar durante el mes de julio una reducción del 24,1% sobre el presupuesto inicialmente aprobado para la vigencia 2020, de conformidad con el siguiente detalle:

	Presupuesto inicial	Presupuesto ajustado	Reducción %
Ingresos de Origen Público	18.154	14.264	21,4 %
Ingresos de Origen Privado	3.430	2.116	38,3 %
Total Ingresos	21.584	16.380	24,1 %

**valores en millones de pesos*

Adicionalmente durante el primer semestre del año 2020, se realiza solicitud para acceder al pago del subsidio de nómina del Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF-, la cual fue aprobada por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) para los meses de abril y mayo de 2020, gestionando ochenta y cuatro millones quinientos noventa y un mil pesos (\$84.591.000).

GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Entre los procesos que la Cámara de Comercio de Cartagena tiene estipulados para el logro de sus objetivos se encuentra la Gestión de Evaluación y Control, como parte integral del Sistema de Control Interno de este ente cameral, basado en los cinco elementos establecidos por la

Superintendencia de Industria y Comercio en el numeral 8.2.1 del Título VIII de la Circular Única proferida por dicha superintendencia:

1. Entorno de control.
2. Valoración de riesgo.
3. Información y comunicación.
4. Actividades de control.
5. Seguimiento de los controles.

Los aspectos más representativos dentro de la gestión de este proceso en el 2020:

1. Entorno de control.

Establece los parámetros necesarios dentro de la cámara para crear la filosofía cameral, su cultura institucional, su estructura, valores éticos y la competencia de los colaboradores de la cámara. Este elemento es liderado por la Junta Directiva desde sus funciones y por el Presidente Ejecutivo quien materializa en este ente cameral las estructuras necesarias para poder alcanzar los objetivos institucionales.

- En el año 2020 la Junta Directiva aprobó una actualización de las Políticas Contables.
- Se aprobó la Política de Riesgos de la entidad por parte de la Junta.
- Teniendo en cuenta el impacto de la pandemia por el Covid-19 se realizaron ajustes al Plan de Acción 2020 y al Presupuesto 2020 por parte de la Junta Directiva.
- El Comité Directivo se reunió frecuentemente para analizar el desarrollo de la entidad, de la ejecución del Plan de Acción y las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Se realizaron actualizaciones a procedimientos de los procesos, ajustándolos de acuerdo con el lineamiento estratégico.

2. Valoración del Riesgo.

Este ente cameral sigue trabajando para fortalecer este elemento. En el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Se inicia el trabajo de implementación de la Política de Riesgos aprobada por la Junta Directiva en el 2020.
- Se trabaja en el procedimiento de gestión de riesgos y la herramienta a utilizar para la ejecución del mismo.

3. Información y Comunicación.

Se busca velar por que la entidad use y brinde a sus usuarios internos y externos información organizada, oportuna, confiable y relevante, con el fin de ayudar lograr los objetivos propuestos.

- Teniendo en cuenta lo acontecido con la pandemia en el 2020 se realizó un despliegue a través de las redes sociales para llegar a los usuarios con los servicios camerales.
- La página web se convirtió en la forma más efectiva para llegar a los usuarios durante el confinamiento.
- Se abrió un nuevo canal de comunicación con los usuarios registrales a través de un chat interactivo.
- Internamente se realizaron muchas actividades de comunicación para poder estar cerca con los colaboradores que tienen trabajo en casa.

4. Actividades de Control.

Las actividades de control están inherentes dentro de los procesos y se ejecutan en todos los niveles y empleados de la entidad. Además, en este punto se encuentran las revisiones y auditoría que realiza el área de Control Interno, las cuales ayudan a revitalizar los procesos en la mejora continua.

- Se dio cumplimiento al Programa Anual de Auditoría en un 92%, el cual contiene auditorías a los procesos y las revisiones realizadas a diferentes actividades.
- Se presentó al Presidente Ejecutivo mensualmente informe de las actividades realizadas por el área de control interno.
- Cada líder de proceso realiza seguimiento a la ejecución de actividades y procedimientos establecidos en cada uno de ellos.

5. Seguimiento de controles.

Evaluando continuamente la efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad, identificando oportunidades y mejoramientos dentro de los procesos internos.

- Seguimiento continuo a la ejecución del Plan de Acción 2020.
- Seguimiento a la ejecución de los Planes de Mejoramiento.
- Seguimiento a la presentación de informes y respuestas a requerimientos realizados por los entes de control.
- Se identifican las causas de los hallazgos y recomendaciones que realizaron los entes de control como lo son la Superintendencia de Industria y Comercio y la Revisoría Fiscal; estableciendo actividades para la atacar la causa que dio origen a los mismos.

4

RESULTADOS DEL PLAN ESTRAGTÉGICO 2020

4

RESULTADOS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2020

En el marco del Plan Estratégico 2017 a 2021 vigente en esta Cámara de Comercio, se definió el Plan anual de trabajo 2020 el cual contó con 11 programas que enmarcaron la ejecución de 30 proyectos tendientes a dar cumplimiento no solo a los objetivos estratégicos de la entidad sino a todas las funciones delegadas por el Estado.

Este es el listado de programas y proyectos desarrollados, los cuales tuvieron metas ambiciosas y cuyos resultados y grandes logros se verán a lo largo de este documento.

PROGRAMA	PROYECTO
SERVICIOS REGISTRALES EFICACES Y EFICIENTES	Omnicanalidad para el acceso de los servicios registrales.
	Modernización de la operación del registro
SERVICIOS DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN COMPETITIVOS	Promoción de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
	CAC como sede de Arbitrajes Internacionales y Marítimo.
ENTORNOS COMPETITIVOS	Clúster
	Núcleos Empresariales con ofertas de valor claramente diferenciadas
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN	Emprendimientos de Alto Impacto
	Emprendimiento social
	Innovación empresarial
ACCESO A MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES	Comercia en el exterior

	Atracción de inversiones
	Negocia +
	Plataformas Culturales y Creativas
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	Soluciones empresariales
	Escuela Detallista
	Fortalecimiento de las Industrias Culturales y Creativas
	Formaliza tu empresa
GESTIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTO	Investigaciones Económicas
	Alianzas para la gestión del conocimiento
DESARROLLO REGIONAL DE ALTO IMPACTO	Proyectos regionales de Alto Impacto
	Apuestas productivas para el desarrollo regional
	Comisión Regional de Competitividad e Innovación

	Alianzas para el desarrollo Regional
	Veeduría ciudadana
	Cámara Preferencial
POSICIONAMIENTO Y APROPIACIÓN DE LA MARCA INSTITUCIONAL Y SERVICIOS CCC	Marca e imagen institucional
	Gestión del desempeño
CULTURA ORGANIZACIONAL	
GESTIÓN DE PROCESOS	Sistema de Gestión de Proyectos consolidado
	Sistema de Gestión de Seguridad de Información
	Plan de Mejoramiento de Sistema de Gestión

4.1. SERVICIOS REGISTRALES EFICACES Y EFICIENTES

Este programa tiene como objetivo implementar mecanismos para la mejora continua del proceso registral y enmarca el desarrollo de los siguientes proyectos:

4.1.1. Omnicanalidad para el acceso de los servicios registrales.

Con la implementación de nuevas herramientas como: chat virtual, servicio de atención telefónica y de correos electrónicos para la realización de trámites y orientaciones registrales, se avanzó en la planeación de la omnicanalidad; presentando un impacto positivo, logrando atender a: **28.594** usuarios en el chat virtual, **359** trámites recibidos por correo electrónico y aproximadamente **10.000** llamadas atendidas.

En el 2021, el reto es la total integración de los canales de atención en el marco del proyecto; incrementar la atención por los canales virtuales; y obtener una mayor satisfacción del usuario.

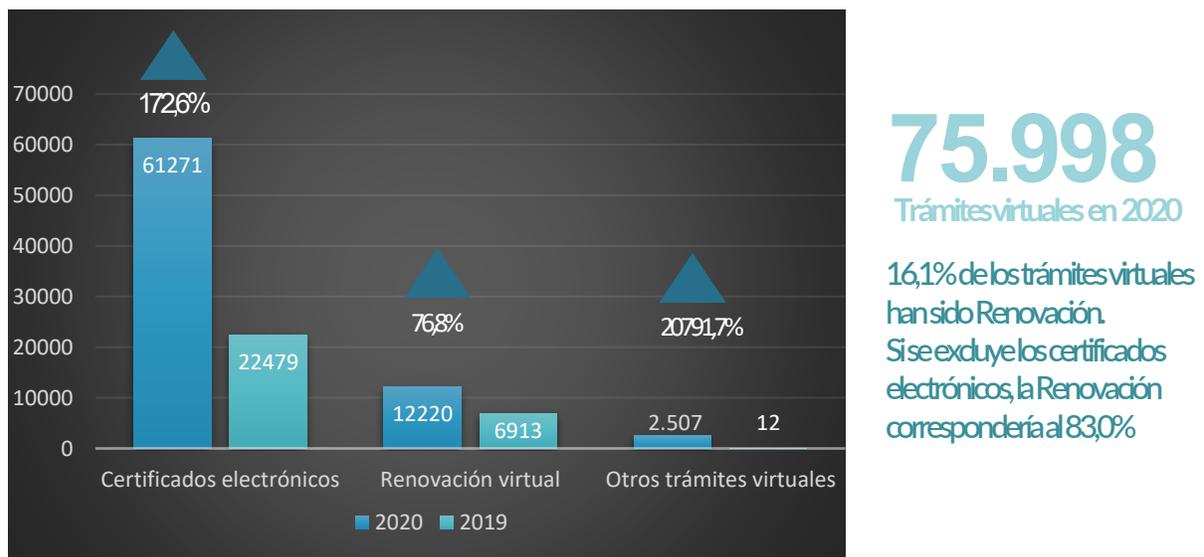
4.1.2. Modernización de la operación del registro

Durante el año 2020 se implementaron nuevos aplicativos virtuales y se actualizaron otros que, en medio de la pandemia, permitieron a los empresarios acceder a los servicios públicos registrales para realizar sus trámites y a la Cámara cumplir con el deber legal y reglamentario que le asiste en llevar los registros públicos encomendados a ella garantizando el acceso de todas las personas a

los canales virtuales, en ese sentido se actualizaron con mejoras, los siguientes aplicativos: Renovación virtual; Certificados Electrónicos; Radicador virtual; Taquillas (facturación electrónica) y en el esquema gráfico de los certificados de acuerdo con lo establecido en la Circular de la SIC.

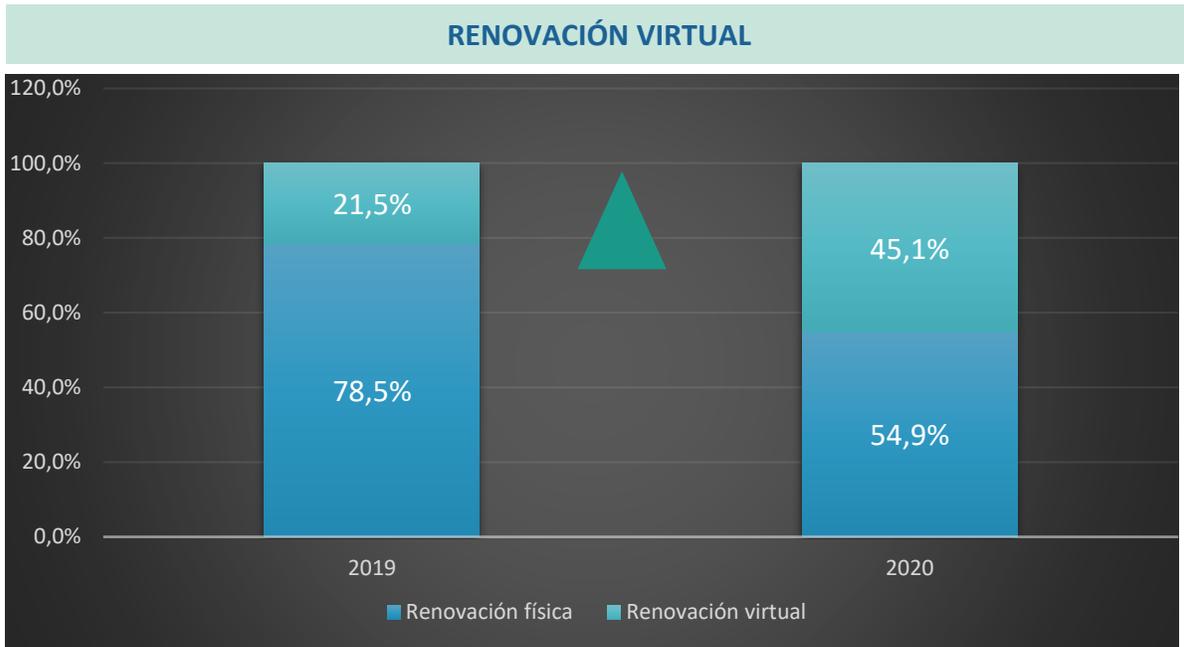
Por otra parte, se implementaron nuevos aplicativos, como alternativa para la realización de otros trámites de manera virtual: i) La matrícula de persona natural con establecimiento de comercio; ii) Mutaciones y iii) RUP, con lo cual se impactó positivamente en el cumplimiento de los indicadores de calidad, oportunidad y pertinencia.

De acuerdo con lo que se refleja en la siguiente gráfica, el incremento de los trámites virtuales en el año 2020 superó, con creces, los mismos trámites en el año inmediatamente anterior:

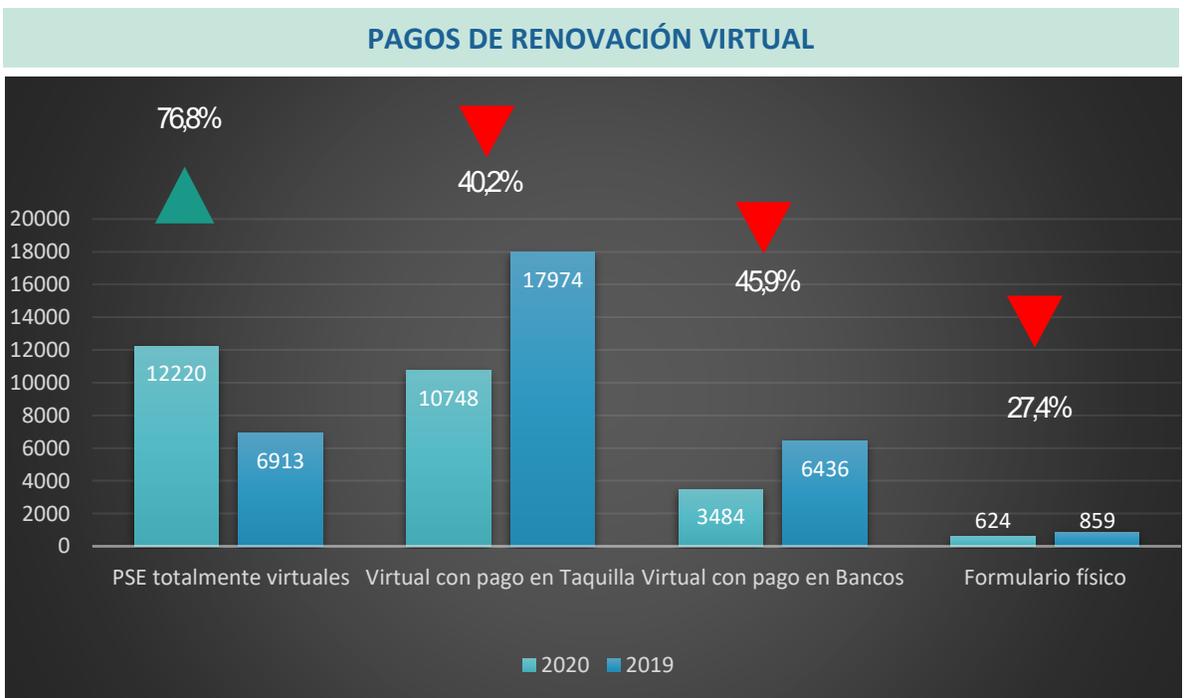


Como puede observarse, durante el año 2020 se realizaron **75.998 trámites** a través de los servicios virtuales lo que representa un incremento de más del 150% frente al año inmediatamente anterior (2019) en el cual el total de trámites fue de 29.404.

Renovación: En el caso de los renovados el análisis debe hacerse desde dos puntos de vista: uno en cuanto al **número de renovados**, en el cual se generó un impacto negativo con una caída del 18,1%, toda vez que de 28.640 renovados en el 2019 pasamos a 23.466 en el período 2020. Y otro aspecto, en cuanto al uso del aplicativo virtual, donde el comportamiento es positivo, ya que se evidencia un aumento de 5.307 en el número de renovaciones virtuales, debido al cierre de las sedes y seccionales por las restricciones impuestas por el Gobierno debido a la Pandemia, así:



Es necesario aclarar, que el incremento del canal virtual se da a través del diligenciamiento del formulario por el aplicativo virtual con el pago por PSE, por cuanto también se puede hacer el diligenciamiento virtual del formulario y utilizar otros canales de pago, tal como se observa en la siguiente gráfica donde se muestra el comportamiento de la renovación en términos de diligenciamiento en el aplicativo y uso de todos los medios de pago, incluyendo el PSE.



La disminución porcentual del pago a través de otros canales distintos al PSE y el incremento en el pago por PSE, refleja que cada día más nuestros usuarios se adaptan al uso de los aplicativos virtuales y a que conocen y utilizan otras estancias donde realizar sus pagos, lo que ayuda en demasía a bajar el número de personas que concurren a nuestras sedes y seccionales.

En resumen, el año 2020 cerró con 30.264 comerciantes activos, distribuidos así:

Total matriculados: 6.798

Total renovados: 23.466

4.2. SERVICIOS DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN COMPETITIVOS

El objetivo que persigue este programa es consolidar al Centro Arbitraje y Conciliación -CAC- como la mejor alternativa para la resolución de conflictos en la jurisdicción y promocionarlo a nivel nacional e internacional.

4.2.1. Promoción de los Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos

Los servicios del CAC fueron promocionados mediante la realización de **12 eventos de formación gratuitos** relacionados con la conciliación, arbitraje, insolvencia de persona natural no comerciante y el nuevo mecanismo de recuperación empresarial para personas jurídicas. Adicional a esas capacitaciones, fueron impartidas 6 capacitaciones gratuitas sobre mecanismos alternos para la solución de conflictos a población vulnerable en 6 municipios de nuestra jurisdicción.

Se realizó el Diplomado en Arbitraje Nacional, Internacional y de Derecho Marítimo, el cual contó con la participación como docente del Doctor Antonio María Lorca Navarrete, Árbitro español, presidente honorario y Árbitro de la Corte Vasca de Arbitraje, licenciado en Derecho por la Universidad de Granada, Dottore in Giurisprudenza per la Università degli Studi di Bologna (Italia), Doctor en Derecho por la Universidad de Granada, quien público en la página web de la Corte Vasca de Arbitraje su participación en dicho diplomado.

<http://www.cortevascadearbitraje.com/diplomado-arbitraje-camara-comercio-cartagena-colombia>

The image shows two overlapping screenshots of a website. The top screenshot displays a navigation menu for the 'CORTE VASCA DE ARBITRAJE' with various menu items. The bottom screenshot shows the main content area of the website, featuring the title 'DIPLOMADO EN ARBITRAJE, CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA (COLOMBIA)' and a photo of the professor, Antonio María Lorca Navarrete. The bottom of the page includes contact information for the Corte Vasca de Arbitraje.

Adicionalmente y para promocionar los servicios del CAC, en el año 2020 también se realizó la contratación de la elaboración de la página web al igual que la reforma al reglamento del Centro, para que este sea más competitivo a nivel nacional e internacional. Se firmaron dos importantes alianzas académicas encaminadas a ofrecer formación relacionada con los MASC fomentando la cultura de prevención del conflicto.

En cuanto al número de mecanismos alternos de solución de conflictos, durante el 2020 se presentó un incremento en los mismos así:

1. Se realizaron **252 conciliaciones con costo**, presentando un **incremento del 6,8%** con respecto al año inmediatamente anterior en el cual se registraron 236 conciliaciones. Es de resaltar que el número de conciliaciones por insolvencia de persona natural no comerciante se incrementó en un 50% frente al año inmediatamente anterior, donde se recibieron 12 conciliaciones en insolvencia en el año 2020, frente a 8 en el año 2019.
2. **Se incrementó en un 8% el número de conciliaciones gratuitas realizadas**, pasando de 88 en 2019 a 95 en 2020.
3. **Se incrementó en un 14.3% el número de arbitrajes** frente al 2019, toda vez que se radicaron 16 demandas arbitrales, de las cuales una corresponde a un arbitraje internacional.

4.2.2. CAC como sede de Arbitrajes Internacionales y Marítimo

La pandemia impidió que se realizaran alianzas a nivel internacional para que el Centro de Arbitraje fuera sede logística para arbitrajes internacionales, sin embargo, se recibió un arbitraje internacional.

De otra parte y frente a los ingresos del CAC para el año 2020, se ha registrado una disminución en los ingresos del 13,7% con respecto a 2019, lo que impidió el cumplimiento de las metas de ingresos propuestas para este año.

4.3. ENTORNOS COMPETITIVOS

El objetivo es Fortalecer los sectores y apuestas productivas en las empresas mediante la consolidación de grupos en el mercado local en sus procesos, bienes y servicios.

4.3.1. Clúster

Los resultados más relevantes de este proyecto fueron:

- **15 empresas** participantes del XXII Congreso Internacional de Mantenimiento y Gestión de Activos
- **+22 empresas** participantes en Rueda de Negocio Bolívar compra Bolívar

- **+ 40 empresas** participaron en webinars de protocolos de bioseguridad, PAEF Y PRIMA, Colombia flexibiliza el régimen de insolvencia, Medidas y lineamientos en materia laboral frente a la emergencia económica y social generada por la Covid-19.
- Rueda relacionamiento con la empresa EXIROS, donde más de **7 empresas** se registraron como nuevos proveedores.
- Se diseñó y promocionó un **Catálogo de Bioseguridad** de las empresas del clúster con propuesta comercial de productos de bioseguridad.
- **Se firmaron varias alianzas estratégicas** para beneficiar a las empresas de los clústeres: ACERTEK, Bureau Veritas y Consejo Colombiano De Seguridad.
- **+ 40 empresas** participantes en asesorías y consultorías especializadas
- **+12 empresas** participantes en talleres, seminarios y acompañamiento en temas internacionales
- **+ 15 empresas** con desarrollo de agendas comerciales
- **10 empresas** participantes en misión internacional a El Caribe por medio virtual, en el marco del proyecto con Holland House
- **+ 10 Empresas** inscritas como nuevos proveedores en empresas anclas
- **+16 fomentos** de contratación local difundidos por el Clúster
- Se presentó el **Directorio Empresarial** con información corporativa de empresas pertenecientes al Clúster.
- **Feria Empresarial del Sector Astillero 2020.** En el evento participaron como expositores las 35 empresas pertenecientes al Clúster Marítimo de la Cámara de Comercio de Cartagena, 20 empresas pertenecientes al Clúster Metalmecánico de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas y 5 empresas ancla del sector astillero.
- Se consolidó el sistema de gobernanza del Clúster Marítimo con un número de **25 miembros.**
- Se logró **conformar las mesas de trabajo** en el comité ejecutivo para iniciar con la priorización de proyectos.
- Se identificaron las necesidades del sector astillero las cuales serían la ruta de inicio para guiar el proyecto, todo gracias al apoyo de las empresas anclas del proyecto.
- Aumento de la visibilidad del Clúster Petroquímico-Plástico en redes sociales y boletines informativos.
- Participación de directivos en el programa Gerentes 4.0

- **6 empresas** del Clúster Petroquímico Plástico culminaron satisfactoriamente el primer ciclo de Fábricas de Productividad
- Priorización del sector petroquímico-plástico en la estrategia de nearshoring.
- **Reorientación de “Mamonal Circular” hacia “Acción Circular”**, dándole un enfoque más de ciudad.
- **Se desarrolló ProClúster 2020**, un macro evento de los clústeres: Petroquímico-Plástico y del Clúster de Mantenimiento Competitivo donde se desarrolló, de manera virtual, el consejo ampliado, una rueda de relacionamiento que contó con la participación de 5 empresas anclas del Clúster Petroquímico-Plástico y más de 100 empresas proveedoras del Clúster de Mantenimiento Competitivo y de la industria en general y una rueda de negocios donde participaron 46 empresas proveedores y 16 empresas compradoras.



Figure 1 Asamblea- Rueda de Negocios PROCLÚSTER

4.3.2. Núcleos empresariales

- **408 MiPymes participantes en los servicios a 17 núcleos**, logrando el levantamiento de 2 nuevos núcleos conformados: Joyerías y Peluquerías, a pesar de la situación de contingencia generada por la pandemia.
- Se adaptó la metodología de núcleos empresariales de un formato 100% presencial a un formato 100% virtual.

- **21 webinars** realizados en temáticas de impacto e interés para los distintos núcleos empresariales durante el aislamiento obligatorio, impactando a más de 600 MiPymes y con una participación de más de 1.900 asistentes.
- **+85 empresarios** (restaurantes, textil, accesorios, ferreterías, talleres automotrices, energías renovables, hoteles, música, wedding planners) apoyados con las estrategias de Domicilio Seguro y Portafolio Empresarial Digital, visibilizándolos a través de redes sociales y mailings a base de datos empresarial.
- **+100 necesidades y peticiones** recopiladas en Urna Salvavidas Empresarial y socializadas con Gobierno Nacional en temas como: alivios financieros y tributarios, creación de empleo, laborales y protocolos de bioseguridad.
- **62 MiPymes** con protocolos de bioseguridad certificados con los sellos Check In y Safe Guard otorgado por Bureau Veritas.
- **15 joyerías** recibieron asesoría especializada para la creación del plan de marketing digital.
- **20 empresas del núcleo de Wedding Planners** Participaron del programa “el empresario abundante 4.0” cuyo objetivo fue el mejoramiento de su estrategia comercial y el fortalecimiento de sus redes sociales.
- **8 empresas del núcleo de energías renovables** participaron del fortalecimiento de la gestión de negocios, fortalecimiento de su modelo de negocios y estructura estratégica; como resultado redefinieron su estructura organizacional y diseñaron el plan estratégico de su empresa.
- **4 empresas** pertenecientes a dos (2) núcleos de accesorios y textil participaron de FAREX 2020. Además de 6 joyerías participaron de la grabación del Fashion Film, pasarela proyectada durante ese mismo evento.
- **24 empresas** de los núcleos textil, accesorios y joyerías participaron los stands de la zona naranja en IXEL ONLINE 2020.
- **20 empresas** participando en IV Feria Experiencia en el Servicio, espacio para generación de nuevos negocios y consecución de clientes.
- **29 restaurantes** participaron del concurso Llamita de Oro By Cuchara e palo realizado por Fenalco, Centro de Convenciones y RCN. Con este evento, se dio visibilidad a los restaurantes, permitiéndoles mostrar sus menús a nivel local, e igualmente fomentando la creatividad a través de la creación de platos innovadores para concursar.
- Una (1) estrategia de mercadeo para fortalecer el posicionamiento turístico de la ciudad: Video promocional de los núcleos turismo: joyerías, restaurantes, bares, hoteles y hostales, Campaña publicitaria con alcance internacional a través de Trivago, Tripadvisor, Booking, Facebook, Instagram, YouTube, CNN en español, entre otros (Colombia, España, Chile, Bolivia, Ecuador, México, Panamá, Brasil y Costa Rica).
- Generación de espacios atractivos para los empresarios de acuerdo con las nuevas prioridades generadas por la emergencia sanitaria.



Figure 2 Participación en FAREX



Figure 3 Concurso Cuchara de palo



Figure 4. Concurso Cuchara de palo



Figure 5. Certificación Protocolos de Bioseguridad

4.4. EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN

Programa cuyo objetivo es fortalecer empresas y emprendimientos en la transformación de sus procesos organizacionales, productivos, de modelo de negocio y/ o creación de bienes o servicios.

4.4.1. Emprendimiento de alto impacto

- En alianza con la fundación Endeavor Colombia, se desarrolló el programa **Scale Up**, con el objetivo de consolidar sus modelos de negocios y cierre de brechas empresarial. El programa en su primera fase, se dirigió a 13 Scale Up participando de talleres especializados en Finanzas, Lean Start Up, Planeación Estratégica, Estrategia comercial. De estos 13 emprendimientos, 5 recibieron un plan de trabajo para cierre de brechas.

- **Desarrollo del programa Acelera Región**, el cual es un programa financiero, liderado por iNNPulsa y desarrollado en 8 regiones de Colombia bajo la coordinación de la Cámara de Comercio de Cali, siendo este, el programa más robusto de aceleración de negocios del país, y siendo Cartagena una de las ciudades que fomentó el desarrollo de emprendimientos en medio de la pandemia.
- **Se beneficiaron 35 Start Up**, las cuales recibieron un entrenamiento en fortalecimiento de negocios, y los 10 mejores acompañamientos uno a uno por 2 meses de consultores expertos del programa.
- **Se logró el convenio con iNNpulsa, Consejería Presidencial de Juventudes y The Biz Nation**, para la realización del programa piloto Cemprende JR, dirigido a jóvenes, adolescentes y educadores formándolos en habilidades empresariales y de liderazgo, para la validación de la idea de negocio, construcción de modelo de negocio y herramientas docentes para apoyo de procesos emprendedores en las escuelas, respectivamente., logrando impacto de 584 adolescentes, 713 jóvenes, 239 educadores, lo cual supera la meta del programa que estaba planteada en 500 jóvenes, 500 adolescentes y 100 educadores.

4.4.2. Emprendimiento social

En el marco de este proyecto y en gestión cultural se atendieron 2.763 unidades productivas, detalladas a continuación:

- **79 emprendedores** del proyecto **Microactívate** dieron a conocer su oferta de productos y servicios en algunos espacios presenciales y virtuales, y así tener una retroalimentación que enriqueciera su propuesta de valor.
- **8 emprendedores** pertenecientes al proyecto MISE emprendimiento validaron sus productos y servicios a través de una muestra comercial virtual ante invitados y compradores potenciales.
- **42 emprendedores** validaron sus productos o servicios a través de su participación en la plataforma comercial www.cartagenacreece.com, donde tuvieron la oportunidad de dar a conocer su portafolio de productos y servicios ante la ciudad de Cartagena, durante 3 días generándose en ella ventas por alrededor de \$20.000.000.
- **19 emprendedores** participantes en la Feria de Experiencia en el Servicio Virtual contaron con un stand para promocionar sus productos y servicios a todas las personas que ingresaban a la plataforma.
- **17 emprendedores** del proyecto **EmprendeStar** realizaron un pitch ante un jurado experto, quien evaluó diferentes aspectos de las unidades productivas presentadas con la finalidad de mejorar su propuesta de valor y recibir un incentivo económico para afianzar y mejorar la unidad productiva y promover la creación de empresas.

- Se logró la culminación al 100% de la ruta de emprendimiento con **17 emprendedores** los cuales contaron con un modelo de negocios finalizado.
- **856 emprendedores y microempresarios** se conectaron virtualmente a las cápsulas de emprendimiento con una duración en promedio de 2 horas cada una.
- Se realizaron **9 webinars** con entidades financieras con el objetivo de dar a conocer a los empresarios las diversas opciones y alternativas en temas de financiación a la cual podían acceder. Las entidades que participaron en estos webinars fueron: Banco Agrario, Finagro, Findeter, Actuar por Bolívar y Bancoldex
- Se lanzó, en alianza con la Fundación Santo Domingo **la línea de crédito Reactívale Cartagena**, con **\$5.842.284.798 en créditos** para apoyar la reactivación económica y la implementación de programas complementarios de fortalecimiento empresarial, beneficiando 544 empresarios y logrando 1.284 empleos protegidos a través del apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas de los sectores Comercio al por menor, alojamiento y servicios de comida, actividades de servicio administrativo, Industria manufacturera y construcción entre otros
- **EmprendeStar:** Se impactaron 200 personas de los barrios de Nelson Mandela y Faldas de la Popa, correspondientes a los jóvenes microempresarios participantes del proyecto y sus familias. Además del fortalecimiento de habilidades empresariales a 22 jóvenes microempresarios en situación de vulnerabilidad a través de la gestión social, comercial, marketing, financiero y formalización de sus unidades productivas o proyectos de aulas sociales en la ciudad de Cartagena, procurando su desestigmatización y reconocimientos como actores de cambios en sus comunidades y 68 microempresarios y su núcleo familiar recibieron asesorías psicosociales.

4.4.3. Innovación

- **Se desarrolló la Ruta de Innovación orientada a PYMEs** del departamento de Bolívar donde 25 de ellas definieron su estrategia de innovación a mediano plazo. Adicional, 20 empresas de diferentes tamaños participan del programa Sistemas de Innovación Empresarial en su tercera versión, donde desarrollaron su planeación estratégica de innovación (misión, visión, plataformas de crecimiento, objetivos y portafolio de iniciativas de innovación).
- **5 empresas** fueron apoyadas en su proceso de validación e implementación de prototipos de innovación, 4 en el marco del programa Alianzas para la Innovación - Convenio entre Minciencias y CCC, y 1 empresa del programa Ruta de Innovación, presentó su nuevo desarrollo de producto en el marco de la Feria Interempresarial desarrollada por la CCC.



- Desarrollo de la segunda versión del Congreso de Innovación en Negocios **INNOVA LATAM**, contando con más de 2.500 personas registradas, más de 1.000 participantes, 5 speakers de nivel internacional y 4 VIP Masterclass hacia los asistentes. Las temáticas del congreso fueron orientadas a la reactivación económica de las empresas (Operaciones con Distanciamiento Social, Marketing Online, Mentalidad de Crecimiento y Adaptación, Reinención Empresarial)



Figure 6. Innovalatam

- **V Foro De Jóvenes:** Este año el evento para jóvenes más grande de Colombia, contó con la participación de **1.400 jóvenes, 10 conferencistas, 2 shows culturales**. Un espacio donde los profesionales de todas las disciplinas comparten sus conocimientos y las experiencias que los lleva a ser líderes de sus entornos.

Se desarrolló la quinta versión del foro y primera versión digital, con temáticas orientadas a: Aceleración Digital, Animal Bank, ODS, Gobierno Joven, Mundo Digital, Liderazgo Consciente, Emprendimiento y Equidad,

Se firmó un acuerdo de voluntades denominado “Pacto por la Juventud” con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, con el fin de trabajar en conjunto por los derechos y deberes de los jóvenes de nuestra ciudad. Del total de participantes, el 68% participó al menos una versión anterior del Foro de Jóvenes, lo cual muestra continuidad de los asistentes.

Se logró un amplio posicionamiento del evento basados en estrategia de Marketing (mailing, sms, campañas redes) y comunicaciones (free press).



Figure 7-Foro de Jóvenes

- **Ideas para una Cartagena Mejor:** Se definieron 7 retos para mitigar los impactos de la Covid-19, Se postularon 87 iniciativas en la plataforma con 503 votaciones. La plataforma tuvo 3.386 visitas.



4.5. ACCESO A MERCADOS NACIONALES E INTERNACIONALES

El objetivo de este programa es promover espacios de negocios, de cultura y creativos para el relacionamiento de los empresarios y emprendedores de la jurisdicción.

4.5.1. Comercia en el exterior

A pesar de que el impacto de la Covid-19 en la economía afectó significativamente la actividad de las empresas de Cartagena y Bolívar y obligó a los empresarios a priorizar la supervivencia de sus negocios sobre la ejecución de los planes de expansión internacional, frenando el cumplimiento de la proyección de exportaciones iguales o superiores a USD300K, se presentan los siguientes resultados derivados de las actividades e iniciativas realizadas en marco de este proyecto:

- **65 empresas** participando en eventos, ferias, ruedas y misiones internacionales, las cuales fueron realizadas en plataformas virtuales.
- **4 empresas** apoyadas en el desarrollo de planes o proyectos de acceso a mercados internacionales Exportaciones por USD 193.000 en el 2020.
- **10 capacitaciones** para empresarios organizadas para su alistamiento y/o negocios internacionales.



Reunión de acceso a mercados internacionales con MinCit y Procolombia



Reuniones de negocio en el marco de la misión internacional virtual a El Caribe



Stands en Feria Virtual de Amcham Colombia

- **Apoyó el Proyecto de proceso de internacionalización de la Red Cacaotera, así:** Las asociaciones cacaoteras participantes concluyeron su preparación en marketing digital y alistamiento internacional. A la fecha, las 3 asociaciones cuentan con sitios web actualizados, redes sociales con mayor número de seguidores, manual de branding, diseño de empaques y demás elementos de marketing que les permitirán mejorar su proyección internacional.

De igual forma, se concluyó con el trabajo en alistamiento internacional que permitió que, de manera colaborativa, 2 de las 3 asociaciones exportaran US\$60.000 en cacao en el 2020 a México. Las asociaciones quedan con un directorio de clientes potenciales con los que podrán continuar el trabajo comercial y aumentar el monto de cacao exportado.

- **Participación en Feria Futurexpo virtual 2020** con más de 200 empresarios conectados en las charlas sobre alistamiento internacional realizadas en marco de la feria y 27 empresas asesoradas en internacionalización en el marco de Futurexpo 2020.



Red Cacaotera

4.5.2. Atracción de inversiones

Este proyecto se realiza por medio de un convenio con Invest In Cartagena, obteniendo los siguientes resultados:

- **14 proyectos y oportunidades** de inversión en las apuestas productivas de la región, apoyados y gestionados; el origen de estos proyectos es de carácter internacional y el sector de inversión mayormente impactado es el de Infraestructura para el Turismo.
- **Más de 50 potenciales** inversionistas atendidos y apoyados en sus solicitudes de información durante el 2020
- **2 eventos** realizados de promoción en mercados y sectores priorizados; uno orientado a ECOMMERCE: Una nueva alternativa para el comercio de Cartagena y Bolívar; y otro enfocado en la promoción de Cartagena y Bolívar, donde se contó con la participación de la Embajada de Colombia en China y 14 empresarios de la región.
- **Participación en 2 eventos/plataformas** orientados a promover y atraer la inversión Extranjera Directa en Colombia: Colombia Investment Road Show Y Colombia Investment Summit

- En trabajo conjunto entre Invest in Cartagena, la Alcaldía de Cartagena y otras entidades distritales, se logró gestionar e implementar **dos mejoras en los trámites para la optimización del clima de inversión y negocios de la ciudad**: Virtualización del Trámite del Uso del Suelo y el de Virtualización, Diligenciamiento Formulario de Delineación Urbana.
- **1 evento de inversión** en la ciudad: Foro virtual, liderado por Invest in Cartagena, con el apoyo de la Alcaldía de Cartagena, la Gobernación de Bolívar, ANDI Seccional Bolívar y la Cámara de Comercio de Cartagena.

4.5.3. Negocia +

- **535 empresas** apoyadas para su participación en los siguientes espacios de relacionamiento comercial, logrando expectativas de negocio por aproximadamente \$480.000 millones
 - Farex 2020.
 - Muestra virtual Empresarial Microactívat
 - Ronda virtual Ecopetrol
 - Bolívar compra Bolívar
 - Encuentro de compras públicas locales
 - Feria Empresarial del Sector Astillero 2020
 - Ixel Moda 2020
 - Feria de Negocios y Experiencia en el Servicio
 - Vitrina Comercial del proyecto CREEce.

4.5.4. Plataformas culturales y creativas

- **13 espacios culturales** apoyados, entre los que se destacan: Farex 2020, Festival de Música de Cartagena, Festival del Frito Cartagenero, Hay Festival, Festival Internacional de Cine de Cartagena, Festival Audiovisual Tornado “Cuarentena Online”, Festival de Orquestas de Cartagena de Indias Virtual, 3a Versión de la “Estereofónica Joe Novembrino, Alineación 2020, Conversatorio Experiencias Culturales y Hospitalidad en Cartagena. Se apoyó la realización de este conversatorio en alianza con IPCC y Mincultura; socialización del programa de escalamiento creativo CREE-20 de INNPULSA, Festival de Guitarras, Lanzamiento Agenda Creativa para Cartagena y Bolívar.
- Se realizaron los siguientes **eventos culturales** propios: Ixel Moda ONLINE 2020, I y II Ciclo de Poesía de la Cámara de Comercio de Cartagena, presentaciones pública I, II y III del Clúster de Experiencias Culturales", liderado por la CCC en convenio con Innpulsa, Mintic y Mincit, Gira internacional de presentación de IXEL ONLINE 2020, que incluyó 3 webinars.

4.6. FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Los proyectos realizados, en marco de este programa, tienen como premisa realizar actividades orientadas a fortalecer el tejido empresarial y se materializa con la ejecución de los siguientes proyectos, dentro de los cuales se atendieron 2.260 Mipymes en los servicios descritos a continuación:

4.6.1. Soluciones empresariales

- **151 empresas** participantes en programas de fortalecimiento empresarial cerraron sus brechas empresariales pasando de un 47% a un 88,74% en su desempeño organizacional.
- Los ejes más destacados de los programas empresariales **MISE-MEGA** fueron, Financiero, Estratégico y Mercadeo y Ventas, permitiendo claridad en el empresario para la toma de decisiones. Se destaca el paso de lo tradicional a lo virtual, con un aforo de conexión de más del 90% en cada sesión.
- Los empresarios conocieron herramientas financieras enfocadas en la economía colaborativa para ser sostenibles en la etapa post-Covid.
- **10 empresas** en el programa. MEGA desarrollaron módulos para el fortalecimiento de las empresas y para revisar su estrategia a largo plazo (MEGA). Se destacan los procesos de mentorías los cuales han contribuido y permitido otorgar herramientas para la puesta en marcha de estrategias a los empresarios. Conversaciones poderosas: se destaca este ejercicio del programa MEGA como elemento clave en donde los diferentes gerentes intercambian opiniones y conocimientos para la aplicación en cada uno de sus sectores.
- Se gestionó el programa **E-MEGA**, es decir, se transfiere la metodología de presidentes de compañías para presidentes de compañías a las empresas Mipymes de la jurisdicción.
- **61 empresas** asesoradas para la implementación de protocolos de Bioseguridad. **29 empresas** en proceso de certificación Check in, y 32 certificadas.
- Se llevaron a cabo 2 capsulas empresariales con la participación de **147 empresarios** cuyo objetivo es acercar a los clientes a la utilización correcta de las bases de datos como una herramienta para la toma de decisiones.
- **Mas de 600 empresarios** formados en cursos especializados, cursos de protocolos de bioseguridad, seminarios prácticos y formaciones a medida, a través de la alternativa In Company.
- **En cuanto a las asesorías:** 65 empresas adquirieron asesoría en Registro de Marca (44 concedidas - 6 en apelación - 9 en proceso de estudio para ser concedidas - 5 negadas), 1

empresa adquirió asesoría en Reclamación por Uso Indevido de Marca, 2 asesorías en Enseña Comercial y 41 empresas adquirieron asesorías grupales de Fortalecimiento Empresarial.

- **Programa Reinicia Ya:** 1.285 empresas atendidas para la adopción de protocolos de bioseguridad, en marco del cual se realizaron las siguientes alianzas estratégicas con Bureau Veritas, ICONTEC, Universidad Tecnológica de Bolívar - UTB, ARL - SURA y Consultores especializados.
- **Experiencia del servicio:** 250 empresarios participaron de las conferencias que se hicieron en el marco de la Feria Empresarial con el objetivo de que los expositores, visitantes y demás participantes pudieran aplicar las herramientas otorgadas por parte de los speakers internacionales de alto nivel.

4.6.2. Escuela Detallista

- **153 personas de 120 Empresas** se formaron en Gestión Empresarial, Contabilidad básica y financiera, Mercadeo y Ventas, Recursos Humanos, Aspectos jurídicos y protocolos y Sistemas de Gestión.
- **50 empresas** implementaron mejoras a través de asistencia técnica en las áreas de Marketing Estratégico y Estrategia Empresarial.
- **73 empresarios**, formados en habilidades blandas.
- **30 empresarios** recibieron asesorías en TICs.
- **25 empresarios** recibieron formación en “Importancia del marco legal de la Ley de Reorganización Empresarial y normas afines en empresas del sector detallista”.
- **50 empresarios** del programa recibieron formación en Protocolos de Bioseguridad para el manejo de alimentos.
- **23 empresarios** se certificaron en Protocolos de Bioseguridad en el manejo de alimentos y ventas a domicilio con ICONTEC.

4.6.3. Fortalecimiento de las Industrias Culturales y Creativas

- Se logró la validación comercial de productos y servicios culturales en 97 empresarios y emprendedores con productos culturales validados en el mercado, superando la meta inicial de 37.
- La iniciativa “**De Bolívar a Tu Casa**” permitió que 41 artesanos de San Jacinto y Turbaco, presentarán sus productos en el catálogo virtual que buscó promocionar los productos de los artesanos para facilitar la comercialización virtual debido a la emergencia sanitaria.
- **Emprendetón Naranja:** Taller virtual creativo en el que se les brindó a 20 emprendedores del sector de economía naranja, herramientas para pre-acelerar sus emprendimientos y validar sus ideas de negocio. Esta actividad se realizó en alianza con INNPULSA

- Se logró la **validación comercial de 24 empresarios** de los sectores de artesanías, accesorios y bisutería, moda y textil que participaron en los stands digitales de Ixel Online, apoyados por la CCC para facilitar la comercialización de sus productos.
- **Piloto de validación comercial con 5 empresas** a través de la firma consultora Turistology. El piloto se realiza a emprendimientos culturales en el sector turístico pertenecientes a los siguientes municipios: Cartagena, La Boquilla, Maríalabaja, Palenque, Turbaco y Mahates.
- Mediante el programa **MELEMIDO**, Se logró la validación comercial de 12 proyectos creativos participantes. Este programa realizado en alianza con el IPCC permitió la entrega de incentivos económico y la visibilización de los proyectos creativos en medios locales.
- Acompañamiento a **328 empresarios** y emprendedores del sector Naranja, superando la meta planteada de 150.
- Por medio del desarrollo de **7 cápsulas de emprendimiento**, realizadas con consultores expertos se formaron **90 emprendedores culturales**
- **Ruta del Emprendimiento Naranja y Social**, tuvo por objetivo potenciar los modelos de negocios de emprendedores culturales y creativos a través de mentorías especializadas en Marketing, Ventas, Branding y Alistamiento Financiero. Se formaron 73 emprendedores culturales
- Formaciones con Mincultura, Mincomercio, BANCOLDEX, en alianza con entidades ministeriales se realizaron una serie de charlas orientadas a dar conocer los distintos programas de apoyo a los emprendedores y gestores culturales, en el marco de la pandemia. Se logró una participación de 70 emprendedores y gestores culturales.
- Formación virtual en Innovación Empresarial en alianza con la Fundación Universitaria del Área Andina, a la cual asistieron 39 emprendedores
- **MISE Emprendimiento** orientado al fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa. En esta edición de MISE Emprendimiento participan 10 emprendedores del sector cultural y creativo.
- **Formación especializada** en Desarrollo y Creación de Experiencias Culturales, a cargo de la firma consultora internacional TALEIA. Esta formación se imparte a 20 emprendedores con una duración de 56 horas.
- **Taller** de prototipados para el sector creativo y cultural desde la innovación ciudadana, en la cual participaron 26 emprendedores. Esta formación se realizó en alianza con el IPCC.

4.6.4. Formaliza tu empresa

Se trabajó para lograr que empresas de los municipios de la jurisdicción se formalizaran y se logró gracias a las estrategias y campañas de formalización llevadas a cabo, especialmente por la iniciativa de la Cámara Móvil, la reactivación empresarial en el marco de la pandemia y sumados a las alianzas estratégicas con algunas administraciones municipales, se logró durante el año 2020 un total de **1.096 nuevos comerciantes** matriculados en los municipios de la jurisdicción, superando la meta establecida en el Plan de Acción.

Se logró la formalización de 417 empresarios de la ciudad de Cartagena de Indias, quienes se encontraban informales del total de los 5702 matriculados en 2020. El mayor porcentaje de negocios formalizados se logró en los sectores Comercio, Restaurantes y Peluquerías

- **Programa para la Formalización Empresarial CREEce:** El proyecto CREEce, logró apoyar a más de 500 empresas en su proceso de reactivación económica a través de un equipo multidisciplinario que brindó capacitación y asesoría para que implementaran mejoras en su Oferta de Valor, Marketing digital, Productividad, Finanzas, y Protocolos de Bioseguridad.

Las empresas lograron mostrarse y ofertar su portafolio a través de la Vitrina Comercial CREEce que facilitó además procesos de transformación digital al promover el uso de medios de pago alternativos como una forma de contribuir a la reactivación económica, cumpliendo con las exigencias de bioseguridad y logrando ventas durante los 3 días del evento de, aproximadamente, \$20.000.0000

4.7. GESTIÓN Y DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO

Su objetivo es generar conocimiento sobre la dinámica económica y de la competitividad en la jurisdicción, propiciando espacios de difusión entre los grupos de interés.

La agenda de Gestión del Conocimiento de la Cámara de Comercio de Cartagena durante esta vigencia, a cargo del departamento de investigaciones económicas y de su Centro de Estudios para el Desarrollo y la Competitividad- CEDEC, estuvo concentrada a brindar conocimiento pertinente sobre el impacto de la Covid-19 en el tejido empresarial de la jurisdicción, con especial énfasis en la ciudad de Cartagena de Indias. En concreto, se pueden destacar las siguientes acciones:

- Se realizó la **encuesta de impacto económico de la Covid-19** en las empresas de Colombia, en cooperación con Confecámaras. En total fueron más de 20 mil empresas las diagnosticadas en este ejercicio, el cual fue insumo para declarar y decretar, por segunda vez en el año, la emergencia económica nacional, con el fin de disponer de instrumentos especiales para combatir el impacto de la Covid 19 en la economía.
- Se aportaron los primeros ejercicios orientados a estimar los efectos económicos de la cuarentena estricta en las empresas de Cartagena.
- Suministro permanente de información actualizada y pertinente para la gestión de la Presidencia Ejecutiva con el Gobierno Nacional en temas de apoyo al empresariado y medidas de salvaguarda.
- **Se diseñó y entregó a la administración distrital**, a través de la gerencia de reactivación económica de la ciudad, los elementos de la propuesta de piloto de reactivación del Centro Histórico.
- **Se hizo parte activa del equipo de reactivación económica**, proveyendo información actualizada y georreferenciada del tejido empresarial, con el fin de planificar los procesos de reactivación económica, estipulados por el Gobierno Nacional para la ciudad.
- **Se hicieron estimaciones de subsidios al empleo y a empresas** de la ciudad, requeridos para mitigar el impacto económico de la crisis, como parte del Plan SOS, impulsado por la Andi, la CCC y la Alcaldía Distrital.
- Se suministró información pertinente de nuestro tejido empresarial a Transcribe, en materia de empleo, como insumo para estimar niveles de demanda proyectado en las fases de reactivación sectorial de la ciudad.

Dentro de las actividades de socialización y divulgación del conocimiento, se destacan las siguientes:

- Presentación de coyuntura empresarial e impacto Covid-19 en la localidad histórica y del Caribe Norte, realizado el 19 de mayo de 2020.
- Coyuntura del sector turístico de la ciudad de Cartagena de Indias y su relevancia para la reactivación económica, el 3 de agosto de 2020.
- Perspectivas del Comercio Internacional del Caribe Colombiano con Énfasis en Cartagena De Indias, realizado el pasado 4 de noviembre de 2020.
- Socialización del plan SOS x CTG al presidente de la Republica Iván Duque, realizado el 19 de septiembre de 2020.

Por último, la agenda de trabajos especializados y periódicos ejecutada fue la siguiente:

- Informe económico de la jurisdicción de la CCC 2019 como requisito ante la SIC
- Comportamiento del comercio exterior en el departamento de Bolívar 2019, incluyendo un análisis especial de los primeros cuatro meses de 2020 en ocasión al impacto del Covid-19.
- Crecimiento empresarial y comportamiento de las inversiones en la jurisdicción de la CCC.
- Recuperación de la economía colombiana luego de la reactivación económica y perspectivas de crecimiento de la industria a cierre de 2020.
- Cartagena en cifras durante todo el periodo, enfocado a un análisis de la relevancia económica e impacto covid-19 en diferentes sectores económicos de la ciudad, especialmente en el turismo.
- Efectos de la Covid-19 en las ventas, el empleo y el aprovisionamiento de las empresas.
- Estimaciones sobre la mortalidad empresarial y la pérdida de empleo en el corto plazo.
- Estudio de impacto Covid-19 en el comportamiento del Registro Mercantil, el cual modeló, mediante métodos econométricos, el comportamiento registral proyectado para el año 2020, teniendo en cuenta la coyuntura Covid-19.
- Elementos para una estrategia de apertura inteligente de la economía en la ciudad de Cartagena, teniendo en cuenta el riesgo de propagación de la covid-19 en los medios de transporte.
- Oportunidades comerciales para las empresas de Bolívar en tiempos Covid-19: Una mirada al mercado interno nacional.

4.8. DESARROLLO REGIONAL DE ALTO IMPACTO

Programa que integra los proyectos tendientes a implementar estrategias, proyectos y alianzas orientadas al mejoramiento de la competitividad regional y el desarrollo sostenible

4.8.1. Proyectos Regionales de Alto Impacto

- **Se logró priorizar en los Planes de Desarrollo Distritales y Departamentales, 5 proyectos con impacto en Cartagena y Bolívar, 3 de ellos de tipo ambiental.** Este logro fue dado a través de la

activación de mesas de trabajo, en las cuales se unieron los actores estratégicos de orden departamental, distrital y nacional claves para promover los proyectos priorizados.

- **Recinto Ferial:** Importantes aportes para la economía de Bolívar durante la construcción y operación del Recinto Ferial.
 - **Canal del Dique:** Aseguramiento del abastecimiento de agua de 15 municipios del país; control de la sedimentación; sostenimiento de las pesquerías; mejoramiento de las conexiones Ciénaga- Ciénaga y Ciénaga- Canal; disponibilidad los 365 días del año para la navegabilidad en el Canal.
 - **Bosques de Paz:** Promueve la recuperación ambiental y la conservación de la biodiversidad, del pulmón verde de Cartagena: el Cerro de la Popa.
 - **Distritos Térmicos:** Reducción de las emisiones de CO2 y promoción de las energías renovables en el Distrito.
 - **PDH:** Sustitución de importaciones para el abastecimiento de propileno.
- **En alianza con el Consejo Gremial de Bolívar, se realizó acompañamiento a 7 proyectos regionales adicionales:** Protección Costera; Ampliación de la Primera Avenida de Bocagrande; Plan Maestro de Drenajes Pluviales; Construcción de la Vía Perimetral; Proceso de culminación de la implementación de Transcaribe; Prestación del servicio de Alumbrado Público en Cartagena ante la terminación de la actual concesión; Transición del nuevo operador de Energía para Cartagena.
- Se inició el diseño e implementación de la **PMO Regional**; a través de la cual se quieren apoyar y promover los proyectos de impacto regional.

4.8.2. Apuestas productivas para el desarrollo regional

- **Diseño del Plan Estratégico del Sector Energético**, logrando mapear los bienes y servicios requeridos por la industria de hidrocarburos. Se estimaron montos de inversión, el horizonte de actividad del Caribe Colombiano en la industria Offshore, yacimientos no convencionales, Onshore y actividades de exploración en territorios como Guyana y Venezuela, que podrían ser aprovechados por el tejido empresarial del departamento de Bolívar.
- **Diagnóstico estratégico y competitivo del Clúster de Oil & Gas** de Cartagena y Bolívar, donde se identificaron los gaps de desarrollo y las principales acciones que se requieren implementar para fortalecerlo, pues permite elaborar una ruta clara para responder a los requerimientos de la oferta en el territorio.

4.8.3. Comisión Regional de Competitividad e Innovación

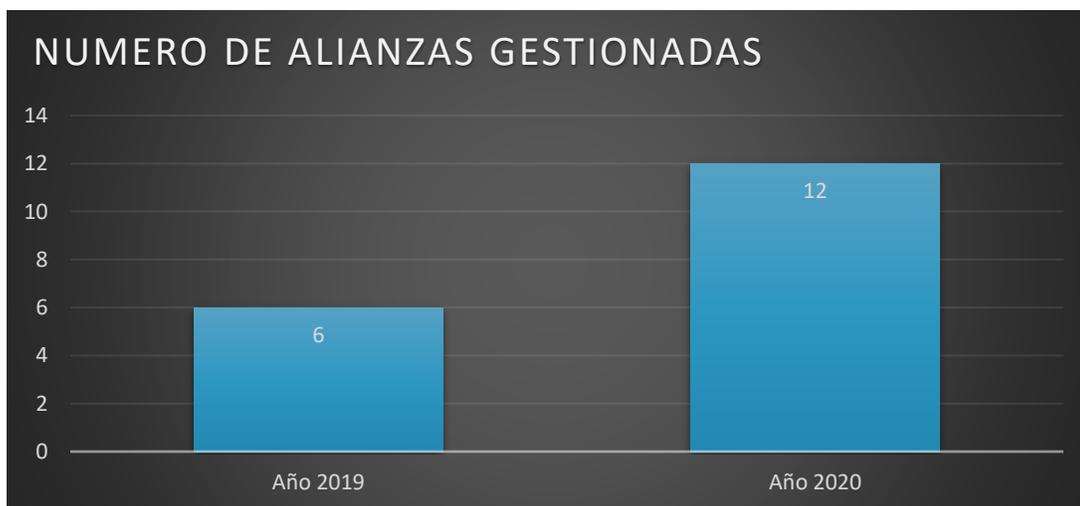
- **Se realizaron cuatro encuentros** con la Universidad del Rosario, Gobernación, SENA, Cámara de Comercio de Cartagena y CRCI en los cuales se presentó la propuesta metodológica para el diseño y puesta en marcha de un sistema de monitoreo y seguimiento de los indicadores de

competitividad, que permita un cierre de brechas en competitividad y un mejoramiento de los indicadores para el departamento.

- **Creación de 3 documentos** de análisis en competitividad e innovación en articulación con la academia.
- Participación en **20 Mesas del sector de la salud**, en donde se realizaron acciones que impactarán directamente los indicadores de inversión en Salud Pública.
- Articulación entre la consultoría Urban Pro y la Secretaría de Agricultura Departamental para el apoyo en la formulación del proyecto "Garantizar la reactivación económica mediante el mejoramiento de los sistemas de producción y la infraestructura de riego de los Municipios del Carmen de Bolívar y Zambrano del departamento de Bolívar".
- **Realización de dos reuniones de articulación** entre la Universidad de Cartagena, Universidad de San Buenaventura y la Secretaría de Agricultura Departamental para el apoyo en la formulación del proyecto "Distrito de Riegos zodes Norte".
- **Proyectos Priorizados** por la Gobernación de Bolívar para su ejecución y de los cuales se esperan las convocatorias desde Gobierno Nacional para la consecución de Recursos.
- Entrega en MGA del proyecto "**Centro de Innovación para el departamento de Bolívar**", trabajado en ejercicio académico para su formulación en el Diplomado de Formulación y Gestión de Proyectos de Inversión Públicas - EAFIT.
- **Socialización de los indicadores de competitividad e innovación** nacional y subnacional a través de foros, webinars y mesas de trabajo.
- **10 sesiones de trabajo** con Vicepresidencia y el Sistema Nacional de Competitividad con el objetivo de impartir mejores herramientas a las comisiones regionales de conectividad para afrontar la crisis Covid 19 y cómo desde las CRCI se pudiese lograr mejores articulaciones.
- **Mesa de Trabajo - Min Trabajo - ORMET- CRCI**, con el objetivo de socializar estudios, investigaciones y/o informes realizados por los Observatorios en los diferentes territorios a nivel nacional.

4.8.4. Alianzas para el desarrollo Regional

- **Se logró la firma de 12 convenios** que propenden por el desarrollo sostenible de Cartagena y Bolívar, 4 de esas alianzas firmadas promueven la reactivación económica del departamento.
- **Por cada \$1 peso de CCC se gestionaron \$ 3 pesos del Cooperante** logrando una cifra de \$ 3.220.113.600 en recursos gestionados para fortalecer el ecosistema de competitividad regional (recursos administrados por CCC) y \$ 5.055.884.798 recursos movilizados para fortalecer el ecosistema de competitividad regional.



Adicional a todo el trabajo desarrollado en este proyecto, se resalta la participación en las mesas técnicas convocadas a raíz de la pandemia y que fueron de vital importancia para la toma de decisiones y reactivación económica por sector. **Aquí un resumen de los logros y gestiones más importantes:**

- **Liderazgo de Mesa de Trabajo del Sector Salud:** en 20 encuentros de la mesa del sector Salud se reunieron actores estratégicos de dicho sector con el Gobierno Nacional, entidades territoriales locales y departamentales y tejido empresarial. Lo anterior dando como resultados:
 - **8 mil millones** de pesos en anticipo al Hospital Universitario del Caribe gestionados con las EPS en el marco de las mesas de salud.
 - Más de **\$ 1.000 millones** de pesos gestionados con la Gobernación de Bolívar para la adquisición de pruebas PCR para el departamento.

- Más de **7 millones** de pesos gestionados por la Gobernación de Bolívar para seguir apoyando el laboratorio de la Universidad de Cartagena.
- **Secretaría Técnica de la Mesa de Reactivación Económica** Distrital con miras a mitigar el impacto social Covid-19 en Cartagena. Se logró también la gestión de 12 convenios firmados que propenden por el desarrollo sostenible de Cartagena y Bolívar, 4 de los cuales promueven la reactivación económica del departamento.
- **Mesa Agro:** se apoyó a 1 asociación cacaotera en la ejecución de acciones para fortalecer su área comercial, formulación de un proyecto del sector agroindustrial junto con la CRCI y la gobernación de Bolívar. Se priorizaron 8 proyectos del sector en la Agenda de Competitividad del departamento. Se firmaron 44 acuerdos entre 95 productores y/o emprendedores locales y 33 operadores por más de \$450 millones.
- **Mesa Turismo:** En junio del 2020, se logró conformar la mesa del sector turismo, liderada por la Cámara de Comercio de Cartagena y empresarios del sector, mostrando los siguientes logros:
 - **Se logró cuantificar el impacto de los efectos de la pandemia** ocasionada por la Covid-19 en el sector del Turismo y con base en esto diseñar las propuestas para mitigar dichos impactos.
 - La Cámara de Comercio de Cartagena, creó y lideró **una Urna Salvavidas Empresarial**, donde se recibieron 26 peticiones del sector Turismo.
 - A través de los encuentros gestionados por la Cámara de Comercio de Cartagena con el Gobierno Nacional, y en especial con el Viceministerio de Turismo, se formalizaron las peticiones diseñadas con los empresarios y gremios del sector, las cuales se hicieron en la línea de: **Salvavidas empresarial; Conectividad aérea, y Estrategia de preparación y promoción de destino.**
 - **Se logró articular a los empresarios del sector Turismo** con actores estratégicos del sector de la Salud para diseñar las propuestas de reactivación con base en la situación epidemiológica de Cartagena.
 - Se realizaron gestiones con el Gobierno Nacional, el Alcalde de Cartagena y la Aeronáutica Civil para incluir al aeropuerto Rafael Núñez dentro del piloto de reactivación de vuelos nacionales; de hecho, en una de las mesas de trabajo, se logró coordinar la visita del enlace del Ministerio de Salud en Cartagena, Juan Manuel Benedetti, y el Alcalde de Cartagena, William Dau, al aeropuerto para la verificación del cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad.
 - **Se diseñó y socializó con el Gobierno Nacional, una propuesta de piloto de reapertura de los restaurantes del Centro Histórico.** Este piloto consideró los aspectos epidemiológicos, económicos y normativos relevantes para su ejecución.
 - **La Cámara de Comercio de Cartagena diseñó y está en proceso de implementación un proyecto que busca respaldar el proceso de reapertura económica,** brindando confianza a través de la certificación de protocolos de bioseguridad con los más altos estándares, generando así confianza entre los viajeros y consumidores e incentivando el turismo en el país. Este proyecto ha

impactado a 70 Mipymes del sector Turismo; de las cuales 37 han finalizado el proceso de certificación.

- **Mesa Construcción:** Se conformó la mesa de trabajo del sector de Construcción bajo el liderazgo de la Cámara de Comercio de Cartagena, CAMACOL Bolívar y empresarios del sector. A través de encuentros gestionados por la entidad cameral con representantes del Gobierno Nacional, se lograron formalizar peticiones en materia de: incentivos tributarios para nuevos proyectos; ampliación de aplicación de subsidios a suelos no urbanos; seguimiento y continuidad en la gestión de macroproyectos de infraestructura distrital.
 - En trabajo conjunto con empresarios del sector se lograron identificar las principales soluciones para mitigar los efectos de la crisis económica ocasionada por la pandemia Covid-19, lo anterior se enmarcó en: Incentivos Tributarios o Financieros; Fondo de Inversión; Apoyo a Procesos Normativos. Estas fueron socializadas y gestionadas, tanto a nivel nacional como distrital, y expuestas en un espacio con el viceministro de Vivienda, Carlos Ruiz.
 - Se inició una **caracterización de la oferta y la demanda de la segunda vivienda** en la ciudad de Cartagena, a cargo del CEDEC, que está en proceso.
 - A través del Comité de Cima de Negocios, liderado por nuestro aliado: Invest in Cartagena, se **logró identificar 2 mejoras que impactan al sector de la construcción en Cartagena:**
 1. **Virtualización del Trámite del Uso del Suelo:** Con la declaratoria del Estado de Emergencia se logró la Virtualización del Trámite del Uso del Suelo, el cual se viene realizando a través de la radicación de la documentación en la página web, con tiempos de respuesta de hasta 15 días.
 2. **Virtualización diligenciamiento Formulario de Delineación Urbana:** Desde el 17 de noviembre de 2020, se puede diligenciar e imprimir virtualmente el formulario de Declaración del Impuesto de Delineación Urbana que le impacta al proceso de licencias de construcción. Para el primer trimestre del 2021 se espera se encuentre habilitado el pago electrónico de dicho impuesto.
- **Mesa Comercio:** Se llevaron a cabo mesas de trabajo con los empresarios del Mercado de Bazurto para priorizar las peticiones a gestionar ante el Gobierno Nacional y Local. Las peticiones se realizaron en materia de movilidad, seguridad, manejo del espacio público y administración.
 - Se diseñaron y gestionaron ante el Gobierno Nacional y Local, **propuestas para la mitigación de los efectos de la crisis ocasionada por Covid-19;** las propuestas del sector se enmarcaron en aspectos tributarios, financiación, aplicación del piloto de reactivación del Centro Histórico, apertura de los centros comerciales y demás actividades del comercio, flexibilidad en horarios y puntos de acceso al Mercado de Bazurto y control de la informalidad.

- **Se realizaron reuniones y gestiones** ante el Departamento Administrativo de Tránsito y Transportes, para elevar las solicitudes y recomendaciones del sector empresarial con relación a la movilidad en el marco del aislamiento inteligente.
- **Se realizaron más de 4 reuniones con la Policía Metropolitana de Cartagena** para la socialización y gestión de las problemáticas de orden público y seguridad en Cartagena y Bolívar, en el marco del aislamiento y la reactivación económica.

4.8.5. Veedurías ciudadanas

- Esta función se cumple por medio de un convenio con Cartagena Cómo Vamos, en esta vigencia se publicó el resultado de dos encuestas de percepción ciudadana:
 - **Encuesta de percepción ciudadana 2019, publicado en 2020:** El programa por primera vez aplicó muestras representativas para las islas de Tierra Bomba y Barú, así como en el barrio Ciudad del Bicentenario, lo que permitió hacer análisis comparativos y de brechas con relación a las percepciones ciudadanas de distintos territorios de la ciudad. Además, se incluyó un nuevo módulo sobre justicia.
 - **Encuesta de Percepción Mi Voz, Mi Ciudad:** Seguimiento a la percepción ciudadana sobre la calidad de vida en el contexto Covid-19; se aplicó a 4.361 cartageneros en su primera fase y 1.786 en la segunda. Esta última fase dejó como resultado que el 72% de los encuestados conoce a la Cámara de Comercio de Cartagena, y de estos, el 79% tiene una imagen favorable de la entidad.
- **Se publicó el informe de calidad de vida** que muestra datos actualizados a junio del 2020, que da cuenta de cómo la Covid-19 ha transformado la calidad de vida de los cartageneros. Es un reporte compacto y actualizado, con los indicadores más pertinentes y con una mirada integral de las condiciones de vida de los cartageneros.
- Se diseñó **una agenda de investigación conjunta** entre la Cámara de comercio de Cartagena, la Secretaria de Planeación Distrital y el programa Cartagena cómo Vamos.

4.9. CÁMARA PREFERENCIAL

- **468 afiliados.**
- **13 nuevos convenios** adicionados a nuestro portafolio de beneficios que impactan a los afiliados.
- **45 webinars con más de 100 afiliados conectados**, en temáticas relevantes y relacionadas con la pandemia y reactivación: pasarelas electrónicas, E-commerce, ventas a través de canales digitales, ABC de decretos lanzados para la recuperación y ayudas empresariales que ofrecía el Gobierno Nacional, entre otras.
- **3 eventos virtuales** en los que logramos la participación y conexión de más de 150 afiliados.

- **2 momentos de descuentos;** se brindó el 25% y el 50% de descuento en las tarifas de afiliación dependiendo la fecha de pago. Los beneficios entregados fueron: App y Market Place para las empresas por tiempo entre 6 y 12 meses, asesorías personalizadas a las empresas afiliadas.
- **20 empresarios asesorados** a través de nuestra red de consultores para diferentes temas establecidos en la actual contingencia, mediante 5 programas de formación.

Convenios preferenciales

Este año logramos ofrecerles 13 nuevas alianzas, que ofrecen tarifas especiales y valor agregado en cada uno de sus servicios, estos son:

- The bi nation 2 empresas
- Fundación geniales 7 empresas
- Grupo Brevia 5 empresas
- D Caro SAS 2 empresas
- Cuppon Premium 17 empresas
- Smart Fit 1 empresa
- Agencia Digital Sainfo Torres 1 empresa
- Urzaiz Abogados 4 empresas
- Domitodo 2 empresas
- Autoplash 2 empresas
- Nanoplash 1 empresa
- Luxury BTI 2 empresas
- Labo 360 Agencia De Marketing 2 empresas

Reactivación económica

Nos conectamos en 45 webinars en el año con las siguientes temáticas:

- Jurídica
- Formaciones Preferenciales
- Canales de venta digital
- Comercio electrónico
- Habilidades blandas
- Tecnología
- Marketing digital
- Marketing de contenidos

Descuentos en Temporada de, *Renovación*

- Para la temporada de renovación, realizamos descuentos del **25%** y **50%** a nuestros afiliados.
- Otorgamos beneficios que buscan el fortalecimiento y la reactivación de nuestros afiliados

ESTOS SON LOS BENEFICIOS CON LOS QUE PODRÁS CONTAR

- MEMBRÍA CUPPON APP PREMIUM POR 12 MESES
- VISIBILIDAD DE MARCA EN ESPACIOS PUBLICITARIOS EN FORMACIONES VIRTUALES Y WEBINARS
- APP EXCLUSIVA SIN COSTO POR 6 MESES
- PROMOCIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y RECONOCIMIENTO EN LAS REDES SOCIALES DE LA CÁM. CARTAGENA

¡APROVECHA!
Y AFILIATE A *Cámara profesional*
CON UN **50% DCTO** **1 Julio**

4.10. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En marco de este proyecto se llevó a cabo la formación “Líderes entrenados en acuerdos de desempeño” el cual tuvo los siguientes resultados:

- **Cumplimiento del programa:** 100% con una intensidad horaria: 40 horas. 10 horas de formación y 30 horas de seguimiento entre colaboradores, jefes y gestión humana (aproximadamente 1 hora con cada colaborador y su jefe).
- **Se reforzaron aspectos de la planificación y estrategia,** las herramientas y aspectos importantes para emprender un proceso realista y efectivo para afrontar la crisis con una visión

a largo plazo para recuperar, estabilizar y potencializar los proyectos y operaciones de la organización.

- **Se realizó un taller de gestión del tiempo y organización**, cómo darles prioridad a las actividades para el incremento de resultados, sobre qué hacer cuando hay mucho por hacer.
- **Se formó a los colaboradores en cómo dar feedback** manteniendo una comunicación abierta y transparente donde se pueda recibir o dar retroalimentación.

4.11. GESTIÓN DE PROCESOS

En marco de este programa que apunta al fortalecimiento de los procesos internos se tuvieron los siguientes resultados:

- **Sistema de Gestión de Proyectos:** En términos de la Oficina de Gestión de Proyectos de la Cámara de Comercio, se cuenta con la implementación en un 75% con la meta de ser culminada en la siguiente vigencia. Se cuenta con un inventario de proyectos, tipología definida; se establecieron los informes de desempeño de los proyectos y las herramientas para hacer acompañamiento a la ejecución por cada responsable. También, se inició con la estructuración de la Oficina de Proyectos Regionales, que tendrá centralización con la interna, pero que llevará a cabo todos los procesos de estructuración, acompañamiento y apoyo a los proyectos de entes territoriales iniciando el piloto con la Alcaldía de Cartagena.
- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:** se inició la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la NTC ISO 27001, garantizando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y mitigando los riesgos a partir de controles efectivos. En la primera fase desarrollada, se destacan los siguientes resultados:
 - Diagnóstico, en el cual se determinarán las brechas entre el estado actual de la Organización y el que debería de estar según la norma ISO/IEC 27001:2013.
 - Gestión del Riesgo, Identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad de la información con base en la norma ISO/IEC 27005.
 - Diseño del Modelo, Elaboración de la documentación requerida para dar cumplimiento con los requisitos de la norma ISO/IEC 27001:2013 en sus numerales de el 4 al 10.
- **Sistema de Gestión Estratégica:** Se adelantaron todas las actividades para la culminación del programa “Planeación estratégica con creación de valor”, mediante el cual se definió una nueva ruta para la organización, garantizando un direccionamiento estratégico en un marco de tiempo de tres años (2021-2023) acorde a la nueva visión de la entidad y a la situación económica, política y social de la jurisdicción.

- Se definió el siguiente Mapa Estratégico que regirá el nuevo direccionamiento, con los objetivos, misión y visión renovados de acuerdo con las ambiciosas metas planteadas por la organización.



5

**RETOS
PLANTEADOS
PARA LA
VIGENCIA
2021**

5

RETOS PLANTEADOS PARA LA VIGENCIA 2021

Para el año 2021 se dará continuidad de los grandes proyectos de la entidad, los programas de reactivación económica enmarcados en la campaña “Un Nuevo Comienzo”, soportado en el nuevo direccionamiento estratégico y los objetivos organizacionales priorizados.

Se continuarán los procesos de articulación de los todos los grupos de interés para sacar adelante los proyectos de Ciudad, enmarcados en la Oficina de Gestión de Proyectos Regionales.

Se cumplirá a cabalidad las funciones designadas por el Estado, transformando los procesos para hacerlos más ágiles, actuando con calidad y oportunidad, modernizando los trámites registrales y llegando a los clientes, soportado en la transformación digital que ha dejado las mejores lecciones aprendidas durante la contingencia.

Los proyectos definidos en el Plan de Acción 2021 son:

PROYECTOS 2021

ÁREA: SERVICIOS REGISTRALES, ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN.
Proyectos:

- ✓ Centro de Arbitraje y Conciliación con proyección nacional e internacional.
- ✓ Sinergia de canales de atención en la experiencia del cliente.
- ✓ Optimización del servicio registral.
- ✓ Fomento a la formalización empresarial en la jurisdicción.

ÁREA: SERVICIOS EMPRESARIALES.
Proyectos:

- ✓ Formación y acompañamiento para la reactivación empresarial.
- ✓ Soluciones para crecimiento empresarial.
- ✓ Emprendimiento social y cultural.
- ✓ Negocia +.

ÁREA: COMPETITIVIDAD REGIONAL.
Proyectos:

- ✓ Reactívale en el exterior.
- ✓ Redes de núcleos empresariales.
- ✓ Clúster para el desarrollo productivo.
- ✓ Comisión Regional de Competitividad.
- ✓ Ecosistema de Innovación y transformación digital.
- ✓ Atracción de Inversiones.

ÁREA: DESARROLLO REGIONAL.
Proyectos:

- ✓ Alianza Regionales y Empresariales Sostenibles.
- ✓ Proyectos con impacto Regional para Reactivación Económica.
- ✓ Sostenibilidad Territorial y Corporativa.

ÁREA: INVESTIGACIONES ECONÓMICAS.
Proyectos:

- ✓ Vigilancia e inteligencia competitiva.
- ✓ Estudios económicos.
- ✓ Alianzas para la gestión del conocimiento.
- ✓ Difusión y apropiación social del conocimiento.

ÁREA: MERCADEO Y COMUNICACIONES.
Proyectos:

- ✓ Afiliados 1200.
- ✓ Más cerca de nuestro cliente.

ÁREA: TALENTO HUMANO.
Proyectos:

- ✓ Gestión Cultura Organizacional Cameral.
- ✓ Gestión Integral del Talento Humano.

ÁREA: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.
Proyectos:

- ✓ Planeación Estratégica con creación de valor.
- ✓ Implementación Oficina de Gestión de Proyectos.
- ✓ Sistemas de Gestión alineados a los objetivos organizacionales.