



INFORME DE GESTIÓN 2016

Presidenta Ejecutiva: María Claudia Paez Mallarino





PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA

Gerardo Francisco Rumie Sosa

VICEPRESIDENTE

Leonardo Loaiza Torres

PRINCIPALES

Rolando Bechara Castilla Fanny Guerrero Maya John Fredy Herrera Arango Jaime Alberto Hernández Herrera Edwin Pulido Sierra Ricardo José Mayorga Chávez

SUPLENTES

Ubaldo Antonio Morales Arango Beatriz Elena Gaviria Agudelo Juan Alberto Chaljub Jorge Oscar Suarez Correa Víctor Hugo Zapata Vergara Cesar Alfonso Angarita Salgar

PRESIDENTE EJECUTIVO

María Claudia Páez Mallarino

REVISOR FISCAL

Didier Sánchez Arango-DSA S.A.S





EQUIPO DIRECTIVO

María Josefina Covo Fernández - Director administrativo y financiero
Juan Pablo Vélez Castellanos - Director de competitividad
Director (E) de desarrollo empresarial
Julia Eva Pretelt Vargas - Director de Registros y C.A.C.
Luis Fernando López - Jefe Investigaciones económicas
Roxana López Fernández - Secretaría general
Joyce Sarmiento Díaz - Jefe de comunicaciones
Diana Figueroa Salas - Coordinadora de Mercadeo
Claudia Leyva Tom - Jefe Planeación y Sistemas de Gestión

EQUIPO DE PLANEACIÓN

Roger De Ávila - Coordinador de Planeación y Sistemas de Gestión Andrés Merlano - Asesor Planeación





1. Tabla de contenido

1.	Tab	ola de contenido	3
2.	Pre	sentación	4
3.	Bal	ance Económico de Cartagena y Bolívar 2016	7
4.	Log	ros Obtenidos	9
	4.1	Registros Públicos	. 10
	4.2	Atención al Usuario	. 11
	4.3	Administrativa y Financiera	. 12
	4.4	Centro de Arbitraje y Conciliación	. 13
	4.5	Desarrollo Empresarial y Competitividad	. 14
	4.6	Investigaciones Económicas	. 16
	4.7	Cultura	. 16
	4.8	Mercadeo	. 19
	4.9	Comunicaciones	. 21
	4.10	Planeación y Sistemas de Gestión	. 23
	4.11	Gestión Jurídica	. 28
	4.12	Control Interno	. 28
5.	Ind	icadores de Gestión	. 29
	5.1	Registros Públicos	. 30
	5.2	Atención al usuario	. 32
	5.3	Administrativa y Financiera	. 35
6.	Cok	pertura del servicio de registro	. 38
7.	Act	ividades Plan Anual de Trabajo 2016	. 40
	7.1	Registros Públicos	. 41
	7.2	Atención al usuario	. 41
	7.3	Administrativa y Financiera	. 43
8.	For	malización, fortalecimiento e innovación empresarial	. 44
9.	Des	sarrollo regional, empresarial y mejoramiento de la competitividad	. 48
10). D	Dificultades presentadas durante la vigencia	. 50
11	l. P	Principales retos planteados por la administración 2017	. 52







2. Presentación





Nos complace en presentar a la sociedad colombiana, a los bolivarenses, y especialmente a los empresarios de nuestra jurisdicción, el informe de resultados de nuestra gestión durante el año 2016, con el objetivo de dar a conocer de manera transparente todas las acciones que emprendimos para promover la competitividad y el desarrollo empresarial del territorio, con el fin de coadyuvar al logro de una región prospera e impulsar la consolidación del posconflicto en Bolívar.

En este informe, el lector encontrará un balance de la economía de Bolívar y los principales logros de nuestra entidad en materia de creación y renovación de empresas, procesos de conciliación y arbitraje, desarrollo empresarial y competitividad, investigaciones económicas, promoción de la cultura, y otras actividades propias de las áreas internas de la institución. Así mismo, el informe tiene los resultados de los indicadores de gestión de la Cámara, la cobertura del servicio de registro, las actividades del plan anual de trabajo, como los de las estrategias de formalización y fortalecimiento empresarial, innovación, y desarrollo regional. Por último, usted encontrará las principales dificultades que tuvimos en el proceso y nuestros principales desafíos para el año 2016.

Dado que en el año 2015, la Cámara de Comercio de Cartagena alcanzó un centenario de vida trabajando por el progreso de Cartagena y Bolívar, convocamos a todas las fuerzas vivas del departamento y del país, a unir esfuerzos y colaboración, para aprovechar las ventajas y potencialidades que ofrece nuestro territorio y volver a hacer de Cartagena, el polo de desarrollo que fue en el pasado. A través de un gran foro que contó con la participación de actores estratégicos locales y nacionales, nos escuchamos, hablamos de nuestros problemas y errores, pero lo más importante fue que decidimos entre todos jalar hacia un mismo lado, para seguir construyendo un patrimonio de la humanidad. Este fue nuestro derrotero para el año 2016.

Por lo anterior, durante el año anterior, invitamos a expertos y representantes de muchos sectores de nuestra sociedad, a un proceso de construcción colectiva con el propósito de consensuar una agenda de trabajo por Cartagena y el departamento de Bolívar para cerrar brechas y rezagos, y solucionar hacia el futuro problemas sensibles que son cuellos de botella para el desarrollo del territorio, a través de una cartera de proyectos específicos.

Este fue uno de los grandes logros de nuestra gestión en el año 2016. Del proceso surgieron proyectos, de los cuales se tiene un perfil, e incluso en algunos tenemos ya planes de negocios establecidos, como en el caso de la producción tecnificada de tilapia en la subregión del Canal del Dique. La idea es que cada uno de estos proyectos se empiecen a ejecutar lo más pronto posible, y de esta forma apoyar la generación de ingresos y condiciones de vida digna en nuestra población y facilitar la consolidación del posconflicto en nuestro departamento, lo que es una apuesta primordial de nuestra Cámara y eje transversal de nuestra labor hacia el futuro.

Así mismo, y como parte de los actos conmemorativos de nuestros 100 años, nos propusimos iniciar un trabajo profundo con nuestros jóvenes, que empezó con un gran foro juvenil de reconocimiento a ellos que realizamos el pasado mes de abril con la participación de más de 3.000 jóvenes y con una agenda académica y cultural excelente. A partir de las conclusiones de este foro, estamos preparando una plataforma de apoyo a este grupo poblacional cartagenero y bolivarense, construida de la mano con ellos, y donde deben estar temas importantes como el emprendimiento.





la innovación, la participación ciudadana, la educación, y el andamiaje institucional necesario para tener una oferta de calidad ante nuestros jóvenes.

Todo lo anterior se da en el momento justo, dado que en las primeras décadas del siglo XXI Bolívar se consolida como el departamento con la economía más grande de la región Caribe colombiana, con un producto interno bruto (PIB) por habitante cercano a los \$15 millones, que también es el más alto del Caribe.

El futuro es prometedor, especialmente por los proyectos que se ejecutarán en los próximos años, pero todas estas bondades de nuestra economía actual, no son suficientes, es necesario que entre todos dispongamos de todas nuestras fuerzas y talento para aprovecharlas al máximo y de esta forma irrigarlas a toda la población.

Por último, queremos agradecer a nuestra Junta Directiva y empleados, a nuestros empresarios, a los cuales nos debemos, y a todos los que contribuyeron con su esfuerzo, voluntad y dedicación a poner un grano de arena para alcanzar los resultados que hoy presentamos. Nuestro compromiso es seguir aunando esfuerzos para generar crecimiento económico equitativo de la mano del desarrollo social, a través de la creación de nuevas empresas innovadoras y de alto valor agregado, y del fortalecimiento e internacionalización de las ya existentes, para generar empleos dignos, de calidad y sin discriminación alguna.

Mil gracias.

María Claudia Páez Mallarino Presidenta Ejecutiva







3. Balance Económico de Cartagena y Bolívar 2016





A corte de octubre de 2016, la inversión neta de capitales continúa con tendencia decreciente tanto en los valores mes a mes como en lo corrido del año, dado un incremento del capital liquidado, desde microempresas hasta grandes empresas. No obstante, el número de unidades productivas sigue en aumento, resaltando que las medianas y grandes empresas han venido incrementando notablemente su participación dentro del tejido empresarial de Cartagena y Bolívar. Los sectores con mayor creación de empresas fueron construcción, comercio e industrias manufactureras, en tanto que actividades inmobiliarias fue el sector que irónicamente, registró el mayor número de liquidaciones.

El índice de inflación en la ciudad ocupó la cuarta posición después de Medellín, Barranquilla y Bogotá, presentándose mayor alza de precios en los servicios de salud y transporte. Conjuntamente la tasa de desempleo aumentó, al igual que la tasa de ocupación sigue disminuyendo; Cartagena se ubicó como la décima ciudad con mayor desempleo, pero los indicadores de subempleo continúan bajando por debajo del promedio nacional, de modo que la percepción de conformidad de los empleados con sus cargos actuales es más favorable. El sector turístico continúa dinamizando la economía cartagenera, debido al aumento en la llegada de viajeros por vía aérea y marítima. Por su parte, el sector de la construcción sostiene un comportamiento positivo en la ciudad contario al decrecimiento que ha sufrido a nivel nacional; los sectores con mayor área aprobada bajo licencias son vivienda, hoteles y social-recreacional.

En materia de comercio, la dinámica del comercio global de Bolívar en el primer semestre del año 2016 sigue dando como resultado una balanza comercial negativa de U\$ 341,8 millones, dada la caída de los precios del petróleo. No obstante, hubo una leve recuperación en las exportaciones, favorecida por la puesta en marcha de la Refinería de Cartagena. Por otra parte, las importaciones han disminuido debido a una pérdida en el poder de compra por bienes de consumo e insumos productivos del mercado internacional, ocasionada por la menor entrada de divisas al país.

La empresa más exportadora de Bolívar es la Refinería Cartagena (Reficar) con ventas U\$436.665.073 dando lugar a una participación del 47,9% del total de las ventas bolivarenses, destacada en la producción de derivados petroleros como azufre, coque y carbón. Estados Unidos recupera la importancia como principal socio comercial de Bolívar en materia de exportaciones, posición que había dejado de ocupar el año pasado. Esto obedece a la puesta en marcha de la planta de refinación, así el comercio internacional del departamento está sujeto en gran medido a la actividad productiva de esta gran empresa y concentrado en el sector de la industria petroquímico-plástico y de sustancias químicas.







4. Logros Obtenidos





4.1 Registros Públicos

Primer Congreso Internacional de Derecho Empresarial, Contable y de los Negocios

Realización del I Congreso Internacional de Derecho Empresarial, Contable y de los Negocios, conto con la participación entre otros de: Vicepresidente de la República, los superintendentes de sociedades, de Industria y Comercio y el de Servicios Públicos; y la asistencia de más 200 participantes.

Costumbre mercantil

Investigación de la Costumbre Mercantil en el Sector Náutico de Cartagena, identificando 4 posible costumbres:

- 1. Comisiones¹ por intermediación en la venta de paquetes turísticos que involucran transporte en embarcaciones recreativas. En Cartagena de Indias D. T y C, es costumbre mercantil que las empresas que se encargan de la venta de paquetes turísticos que involucran el transporte en embarcaciones con fines recreativos, paguen una comisión a quienes contactan clientes para que accedan a los productos ofrecidos por las mismas. La comisión fluctúa entre un 5% y un 10% sobre el valor del paquete.
- 2. Pago del 50% por anticipado en alquiler de yates privados: en Cartagena de Indias D. T y C, es costumbre mercantil que las personas o empresas que se encarga del alquiler de yates privados, pidan a los clientes que cancelen el 50% del valor del servicio a la hora de contratarlo. El otro 50% del valor lo pagan el día antes del que pactaron para el uso del yate o ese mismo día.
- 3. Los yates privados se entregan con su respectiva tripulación: en Cartagena de Indias D. T y C, es costumbre mercantil que las personas o empresas que alquilan yates privados, lo entreguen con su tripulación, que generalmente la constituyen un capitán y su ayudante.
- 4. Aumento del 10% en temporadas turísticas: en Cartagena de Indias D. T y C, es costumbre mercantil que las personas o empresas que ofertan paquetes turísticos que involucran el transporte en embarcaciones con fines recreativos, aumente en un 10% el valor de dichos paquetes en temporadas turísticas.

10

¹ Remuneración o estipendio que se cancela al que contacta al cliente para que acceda al producto o servicio turístico que involucre el transporte en embarcaciones con fines recreativos. www.cccartagena.org.co





Censo Dinámico

Se celebró convenio de colaboración con el IGAC, donde la CCC entrega los análisis de la información de los registros públicos y el IGAC provee el plano catastral para uso de nuestra Entidad.

Con la base de datos del Registro Mercantil se adelantó la depuración y estandarización de la información para especializar la ubicación de las empresas en la Ciudad por tipo, tamaño y actividad.

Fases metodológicas del proceso de homologación

Generación y descripción de estadísticas básicas de cada una de las fuentes

1. Análisis descriptivo de las fuentes de información

2. Depuración y estandarización del identificador a usar en el cruce de las fuentes de información

Aseguramiento de la compatibilidad de un identificador único en las bases de datos

Asociación del identificador geográfico a la matricula mercantil de los registros de la CCC

3. Homologación de los registros de la Cámara con el identificador predial de la base catastral del IGAC

4.2 Atención al Usuario

- Seguimiento y análisis de los tiempos de atención y espera en servicio al cliente-CAE que argumentaron el fortalecimiento del equipo, logrando mejorar en un 50% los tiempos de espera.
- Jornada continua de atención al público en la sede centro.
- Para la renovación: sala virtual de renovación en ronda y centro, cámara móvil prestando los servicios en los 19 municipios de la jurisdicción, 14 corregimientos y 26 barrios en Cartagena.
- Fortalecimiento de los servicios virtuales: cancelación, afiliación, radicación de documentos y la inscripción de persona natural.
- Formación a más de 650 personas en temas empresariales y registrales de manera presencial, en temas tales como sociedades por acciones simplificadas, emprendimiento, creación y registro de empresas, funciones registrales que lleva la cámara de comercio, SIPREF y Ley 1727 de 2014 (Depuración registral), entre otros.
- 31.876 comerciantes activos en la jurisdicción.
- Incrementamos en19% en personas jurídicas.





4.3 Administrativa y Financiera

- Adecuación funcional del primer piso de la sede Ronda Real generando un espacio propio para el programa de emprendimiento, 3 puestos adicionales de trabajo para el CAE, espacio adecuado para CEDEC, nueva batería de baño y nuevo sistema de aire acondicionado para piso 2.
- Adecuación de la infraestructura que acoge a la subestación y planta eléctrica
- Estudio Infraestructura de Comunicaciones y nueva contratación con el proveedor que cuadriplico la capacidad de conectividad con un precio menor al que se venía asumiendo
- Diagnóstico de los niveles de madurez de TIC
- Inicio de ejercicio de transformación digital para obtener servicios y productos apoyados con tecnologías disruptivas.
- Apoyó la revisión de las Tablas de Retención Documental de las diferentes Entidades estatales del departamento de Bolívar a través de reuniones del Consejo Departamental de Archivo.
- Proyecto de Gestión Documental con Confecamaras y la firma Lexco S.A.
- Evaluación de Desempeño al equipo de trabajo.
- Proceso continuo de formación: 72 funcionarios en capacitaciones especializadas, 6 funcionarios formados en el idioma inglés, 1 beca de especialización y una maestría
- Estudio de clima organizacional
- Proyecto de coaching a Directivos
- Fortalecimiento de programa de salud ocupacional a través de: pausas activas, controles de salud trimestral, programas de ejercicio después de jornada laboral, evaluación nutricional, convenios con empresas de telefonía, salud y financieras y otros para generar beneficios a los trabajadores
- El cierre de la vigencia de 2016 los activos son de \$39.235 millones siendo 4.5% mayor a la del año 2015, siendo el disponible, la cuenta con mayor crecimiento (98.5), pasando de \$2.730 millones a \$5.419 millones, valor que se viene ahorrando para generar el capital para invertir en las nuevas oficinas.





4.4 Centro de Arbitraje y Conciliación

Jornadas gratuitas de conciliación

En el transcurso del año 2016 el Centro de Arbitraje y Conciliación recibió y tramitó en las tres (3) jornadas gratuitas de conciliación con 250 personas atendidas de los estratos 1 y 2. Superando con éxito la disposición legal que ordena recibir como mínimo el 5% de los casos atendidos en el año anterior.

Jornadas de capacitación a la comunidad en general

Se han realizado jornadas de capacitación a la comunidad en general alcanzando a 1.560 beneficiarios.

- comunitario MASC para niños, adolescentes, padres de familia, docentes y líderes en la formación de valores para la prevención del abuso sexual de menores, técnicas de negociación, habilidades de comunicación y los MASC. Estas actividades se desarrollan en los diferentes municipios de la jurisdicción como María la baja, Arjona, Arenal, El guamo, San Juan, Calamar, Turbana, Soplaviento, Turbaco y Carmen de Bolívar y en colegios del distrito como parte de nuestro trabajo de acompañamiento a las instituciones educativas que han implementado el programa de mediación escolar.
- Diplomado de formación de conciliadores en Derecho: continuando como la Entidad líderes en la ciudad y en la región para impartir esta capacitación contando con 25 estudiantes.
- Formación de Mediadores Comunitarios de Localidad III Industrial y de la Bahía con REFICAR: capacitando a 100 miembros de las organizaciones sociales y líderes comunitarios, como mediadores familiares para que contribuyan al fortalecimiento de escenarios de solución y tratamiento adecuado de los conflictos de orden familiar y comunitario.
- Gerencia de la microempresa con énfasis en resolución de conflictos empresariales: se capacitaron a 35 empresarios.
- DNP con Cámara de Comercio de Cartagena: el DNP (Departamento nacional de planeación) a través del Asesor de Subdirección de Justicia y Gobierno seleccionó a los Centros de Arbitraje y Conciliación de las Cámaras de Comercio de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Cartagena para adelantar en la Región Caribe proyectos de JUSTICIA y el de CONCILIACIÓN. Como producto se realizaron el 12 de septiembre con éxito las 3 mesas de trabajo conformadas por operadores, usuarios y académicos. Siguiendo la metodología sugerida por el DNP, fruto de este encuentro se presentó al DNP la propuesta regional para la inclusión de los MASC en el plan decenal de justicia.





Conciliación en propiedad intelectual: se realizaron 3 ciclos de conferencias los días 5, 19 y
 28 de octubre dictadas por la Dirección nacional de derechos de autor denominada "Derechos de Autor y Derechos Conexos".

Ingresos del CAC en los últimos 3 años:

- Se superó la meta fijada para el margen de contribución en %.
- Los resultados en ingresos en estos últimos años ha sido consistentes.

	2014	2015	2016
CONCILIACION Y ARBITRAJE	\$ 419,535,552	\$ 489,129,477	\$313,859,021
Servicios de Conciliación	53,430,102.00	\$ 62,529,447	55,139,030.50
Servicios de Arbitramento	143,710,929.00	\$ 365,668,366	158,736,214.00
Otros ingresos de arbitraje no grabados	247,654,00	1	0
Otros ingresos de arbitraje gravados	232,358,951,07	\$74,072,303	120,618,168.00
Devolución conciliación y arbitraje pv	\$ (10,212,084)	\$ (13,140,640)	\$ (20,634,392)

4.5 Desarrollo Empresarial y Competitividad

- Dos proyectos adjudicados con el programa Al Invest 5.0 de la Unión Europea, para fortalecer la estrategia clúster y núcleos empresariales de la Cámara de Comercio de Cartagena. \$1.248 millones (345.000 euros para cluster, 57.707 euros para núcleos).
- Proyecto adjudicado con iNNpulsa por \$1.200 millones para el desarrollo tecnológico de empresas del cluster de Mantenimiento Industrial y el fortalecimiento de la gobernanza del cluster.
- Proyecto adjudicado con iNNpulsa por \$234.734.655 a la empresa TODOMAR quien hace parte del cluster de Astilleros y de Industria Náutica Recreativa.
- Diseño de la ruta gastronómica de veinte (20) empresas que pertenecen al núcleo empresarial de restaurantes.





- Fortalecimiento de la gobernanza del cluster de Mantenimiento Industrial a partir de la transferencia de conocimiento de instituciones del estado de Baviera Alemania. Proyecto apoyado por iNNpulsa (CER-010).
- Proyecto Acelerador de Productividad en alianza con Programa de Transformación Productiva (PTP) y la Universidad Tecnológica de Bolívar (UTB), en el cual 6 empresas del sector metalmecánico y astilleros implementan metodologías para aumentar su productividad.
- Proyecto adjudicado con USAID por valor de \$ 108.500.000, en alianza con Prodesarrollo, con el objetivo de fortalecer las capacidades empresariales de unidades productivas de cacao en los Montes de María.
- Diseño e inicio de implementación de estrategia de emprendimiento de alto impacto con el programa OpenFuture en Alianza con Telefónica y el programa Endeavor.
- Diseño y puesta en marcha de estrategia de innovación y emprendimiento social en alianza con Social Lab.
- Implementación de cinco (5) modelos de Microfranquicias en la ciudad de Cartagena, Scrash by Mónica Cruz, DIFEI, La Puntada, Samanea y La Llaveria logrando beneficiar a veinte (20) emprendedores seleccionados y acompañados por la Entidad y PNUD.
- \$443.313.636 entregados a emprendedores participantes de los Programas de Emprendimiento, Cemprende Santa Rosa, De Plan con Admiss, Micro franquicia y Ruta Concurso Cartagena.
- Creación de Grupo de compras con Tenderos de Santa Rosa de Lima. Impacto generado de compras por \$ 93.000.000 representando un 61% adicional.
- 163 empresas fortalecidas en Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO, a través de asesorías y capacitaciones, respondiendo a los requerimientos del país.





4.6 Investigaciones Económicas

Dentro de la gestión del CEDEC por carácter misional, correspondientes a estudios periódicos, se publicaron doce (12) boletines mensuales Cartagena en Cifras y siete (7) informes semestrales y anuales orientados a seguir el pulso socio-económico de la región mediante variables como la inversión privada, el comercio internacional, la estructura empresarial entre otros indicadores. Además se destaca, el cumplimiento de otros objetivos como:

- La generación de nuevo conocimiento a través de estudios pertinentes al territorio como la estimación del impacto y aprovechamiento de los acuerdos internacionales firmados con Colombia y la formulación de un proyecto a presentar en convocatorias regionales relacionadas con el mismo.
- La apropiación social del conocimiento lograda a partir de la difusión activa de las investigaciones realizadas por el CEDEC a través de distintos medios, la participación en eventos académicos, el establecimiento de alianzas estratégicas y las presentaciones públicas realizadas a nivel regional y nacional que no sólo permitieron el intercambio de saberes, sino también, el posicionamiento del grupo.
- Reconocimiento del centro de investigaciones en categoría C, por Colciencias convocatoria 2015 y el desarrollo de proyectos conjuntos con diferentes áreas internas y estudios de mercados formulados y/o ejecutados con Entidades externas como: mercado de Santa Rita, Colegio Mayor de Bolívar, Serena del Mar, Fundación Mamonal, etc.
- Construcción de una agenda colectiva de ciudad región en la cual se priorizaron proyectos productivos para el desarrollo de la economía regional tales como la piña gold y la tilapia.
- Elaboración del libro "Crónicas de la historia del comercio y la publicidad en Cartagena".

4.7 Cultura

- Exposición presencia y ausencias: muestra apoyada por la Cámara de Comercio de Cartagena, en cumplimiento de sus políticas de incentivos a la Economía Naranja. Realizada en el Claustro del Museo Santuario San Pedro Claver, en convenio con el Grupo Conservar y la Fundación Transversus.
- Exposición monumental de escultura: muestra apoyada por la Cámara de Comercio de Cartagena, en cumplimiento de su función de promover programas y acciones en favor de los sectores productivos de las regiones en que le corresponde actuar, así como la promoción de la cultura, la educación, la recreación y el turismo. Realizada en todas las plazas y algunos baluartes del Centro Histórico, en convenio con LM Galería.





- Una noche en Cartagena, un baile por el arte: en alianza con Art&Partners se realizó este evento en el Colegio mayor de Bolívar, para recaudar fondos para sus programas culturales, cuyo objeto es contribuir al desarrollo socioeconómico y de capital humano de la ciudad de Cartagena, a partir de la formulación, innovación y fortalecimiento de emprendimientos culturales sostenibles y formular y articular la demanda de servicios y productos culturales, con el apoyo del sector privado.
- Exposición Cosmografías por el artista Camilo Calderón: muestra apoyada por la Cámara de Comercio de Cartagena, en cumplimiento de su objetivo de fortalecer procesos de industria cultural y creativa con la realización de actividades para la creación de eventos y productos culturales. Realizada en el Centro de Formación de la Cooperación Española.
- Lanzamiento del libro del escultor Gustavo Vélez y exposición en LUXEMBOURG ART PRIZE
 por el artista Arnulfo Luna Franco: estas muestras fue apoyada por la Cámara de Comercio
 de Cartagena teniendo en cuenta el objetivo dentro de su plan de acción: "Participar en
 programas regionales, nacionales e internacionales cuyo fin sea el desarrollo económico,
 cultural o social en Colombia".
- Conexiones Creativas²: se realizó el ENCUENTRO ÚNICO de artistas, coleccionistas, galeristas, instituciones, curadores, art-dealers, gestores, investigadores, docentes y mediadores para hablar del estado del #EcosistemaArte y del rol actual del mercado. También se realizó un "Taller en ADN de marca" en el Centro de Formación de la Cooperación Española, teniendo en cuenta que es uno de los retos de las Industrias Creativas es construir una marca y definir una estrategia consistente en el mundo físico y digital (On & Off) que les permita conectar con su consumidor y consolidarse en los mercados local y nacional.
- Nodo de Emprendimiento Cultural: este nodo busca la sostenibilidad de los emprendimientos culturales y el fortalecimiento de las instituciones aliadas en las diferentes regiones del país priorizadas por el proyecto del Ministerio de Cultura.
- Artesanías de Colombia: se creó una alianza con Artesanías de Colombia con el fin de capacitar a los emprendimientos culturales que se dedican a las artesanías, para proteger su creación. Para ello se dictó el Taller de Propiedad Intelectual del producto Artesanal. También se desarrolló el Seminario Marketing Territorial, en el cual contó con la participación del señor Madoka Nakagawa, de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón.
- Fiestas de la Independencia de Cartagena de Indias: vinculación de los empleados de la Cámara de Comercio de Cartagena en el desfile de las Fiestas de la Independencia de

17

² Es una plataforma en torno a las Industrias Creativas y Culturales y su aporte a la competitividad y desarrollo territorial. www.cccartagena.org.co





Cartagena, en cumplimiento de su objetivo de fortalecer procesos de industria cultural y creativa con la Realización de actividades para la creación de eventos y productos culturales.

- Cabildo de Getsemaní: para seguir trabajando en el fortalecimiento de procesos de Industria Cultural y Creativa, se realizó una alianza con la Fundación Gimaní Cultural para la vinculación de emprendimientos de Cartagena Emprende Cultura en el desfile "Fauna Lúdica Festiva en el Reino de los Gallinazos", del Cabildo de Getsemaní en el marco de las Festividades de la Independencia.
- The Academy by STORYLAND: continuando con el ciclo de capacitaciones con STORYLAND, se dictó el "Taller de creación de contenido audiovisual con alta calidad y bajo presupuesto" para todos los emprendimientos culturales de la ciudad interesados en el tema. También se realizó el "Taller de Emprendimiento Musical para los emprendimientos culturales" con el fin de mostrarles las herramientas prácticas para crear modelos de negocio y hacer rentable un emprendimiento en la industria de la música. Para cerrar el ciclo de capacitaciones programados con StoryLand, se dictó el taller de "Gestión de Giras y patrocinios para artistas independientes".
- CÁMARA DE CINE: la Cámara de Comercio de Cartagena en alianza con el Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias FICCI, realiza el Cineclub Cámara de Cine: Una muestra de películas y cortometrajes cuidadosamente seleccionados, que se presenta por ciclos mensuales de diversas temáticas, todos los martes a las 6:30 pm en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Cartagena, Salón Daniel Lemaitre, totalmente gratis. Con la programación constante y la entrada gratis, se ha logrado ampliar la oferta cultural de la ciudad, posicionar la cámara como impulsadora cultural de Cartagena y se ha apoyado la formación de públicos además de brindar un espacio cultural incluyente .Se realizaron 47 presentaciones desde febrero hasta diciembre de 2016 con más de 1500 beneficiarios.





4.8 Mercadeo

Programa "Afiliados Cámara Preferencial"

Afiliados 2016: 561³

Nuevos afiliados activos: 94⁴

- Generación de ingresos privados de más de 200 millones de pesos, por concepto de afiliación.
- Eventos (charlas y sensibilizaciones) realizadas a los afiliados durante el año, en las cuales han disfrutado de beneficios de afiliación, descuentos en asesorías y formaciones empresariales; con convocatorias en las cuales se logró aforo hasta de 40 asistentes.
- Realización de eventos con intervención de empresas afiliadas, en temas como NTS TS, Registro Nacional de bases de datos, Exportafácil, SST decreto 1072: Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo, Aportes de seguridad social, factura electrónica, líneas de crédito, ruedas de negocios, talento humano (RRHH), en donde han tenido la posibilidad de hacer relaciones y/o alianzas con los demás asistentes. En estos eventos se ha tenido convocatorias entre 20 y 50 asistentes, sin mencionar la charla de Registro Nacional de Base de Datos, a la cual asistieron más de 80 personas.
- Se recibió un reconocimiento formal por parte de la empresa MEDISHI Medicina Seguridad e Higiene Industrial Ltda. por el acompañamiento y la gestión realizada en el transcurso del año 2016 desde la Entidad a través del programa de afiliados.
- Se instauró el boletín de afiliados, el cual se envía de manera quincenal, y a través de éste se promocionan los servicios que ofrecen las empresas afiliadas; así mismo se convocó a las empresas interesadas en realizar convenios a que se acerquen o soliciten mayor información y ello ha conllevado a que varias de las empresas afiliadas se interesen por hacer parte de esta red de cooperadores. En dicho boletín también informamos durante el 2016 todos los eventos que realizó la Cámara y demás Entidades, y en los cuales los afiliados fueron prioridad.

³ Cifras a diciembre 30 de 2016.

⁴ En espera de pagos se encuentran ocho (8) afiliados más que fueron admitidos en comité realizado el 16 de diciembre del año en curso. (fecha de vencimiento: 16 de enero de 2017)

















- Proporcionar beneficios intangibles al hacer parte del programa, en cuanto a que el afiliado manifiesta sentirse complacido en la invitación a los diversos eventos que organiza y/o que apoya la Entidad. Además, se evidencia mayor uso de convenios nuevos y existentes entre los afiliados, interés en conocer los nuevos convenios, y así mismo, hacer parte del listado de convenios de cooperación.
- Mayor interacción con los afiliados, a través de diferentes canales de comunicación: Instagram, Facebook, correos electrónicos, WhatsApp y llamadas telefónicas.
- Menciones positivas en las redes de satisfacción del servicio de afiliados y el hacer parte del programa afiliados – cámara preferencial. Interacción directa con el afiliado, acercamiento y trato preferencial.
- En encuesta realizada a los afiliados, se obtuvo porcentajes amplios de favorabilidad y aceptación en cuanto a calidad en el servicio, canales de comunicación y las actividades realizadas durante el año 2016.





4.9 Comunicaciones

Componente de comunicación externa

Se desarrolló la estrategia digital basada en una estrategia de contenido apoyada en la técnica de mercadeo inbunound marketing, a partir de febrero del 2016 se logró generar un conocimiento de marca y una captación masiva de usuarios interesados en conocer los proyectos, servicios, actividades y eventos que ofrece la Entidad, así como masivos seguidores en las plataformas virtuales.

• Facebook – Fanpage Camcartagena:

Seguidores febrero: 7594

Seguidores o fans actuales: 9148

Nuevos fans diciembre: 68

• Twitter – Camcartagena:

Seguidores febrero: 7909 Seguidores a la fecha: 9909

Nuevos Seguidores diciembre: 123

Impresiones: 66.900 usuarios a los que le llegaron nuestros tweets

Instagram – Cam_Cartagena

Seguidores febrero: 1923 Seguidores a la fecha: 2470 Nuevos seguidores diciembre: 29

Página web: en el mes de octubre del año pasado se puso en marcha el nuevo portal Cameral que cuenta con nuevo diseño gráfico, nuevas secciones, programación, imágenes entre otros elementos y herramientas que la hacen funcional y fácil de utilizar. Cabe resaltar que el portal se encuentra en primera fase. En el mes de diciembre se realizaron: 11.120 visitas totales a la página; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan. Porcentaje de visitas nuevas: 63,33% porcentaje estimado de visitas realizadas por primera vez.

Posicionamiento

Más de 500 publicaciones en prensa escrita, radio y televisión nacional, regional y local, generándose del 15 de abril al 20 de mayo de 2016 el mayor número de publicaciones alcanzando las 104 publicaciones, el número más alto en los 12 meses, todas con impacto positivo.

 www.cccartagena.org.co





- Más de 50 entrevistas emitidas en los espacios radiales de la Cámara en las emisoras RCN y Caracol.
- 40 columnas de opinión publicadas en el Diario El Universal.
- 30 giras de medios.

Imagen e identidad corporativa

- 90% socialización y posicionamiento externo de la imagen de los 100 años
- Creación integral del concepto, contenido y diseño gráfico de los Grandes eventos Camerales: Foro de Jóvenes, Congreso jurídico, Congreso de Detallistas y Foro de cierre de los 100 años.
- Diseño de 500 piezas gráficas, solicitadas por las diferentes direcciones y jefaturas de la Entidad.

Estrategia para comerciantes

- Cámara Móvil
- Alianza entre la Alcaldía, el Gaula y la Cámara con la extorción a comerciantes denominada Yo no pago. Yo denuncio.
- Espacio radial la Tienda Ganadora en RCN.

Eventos Externos

- TEDX Calle Baloco 2016
- Lanzamiento del Fondo de Agua Cartagena
- Festival de Jazz de Mompox 2016
- Lanzamiento Revista Cartagena Internacional Revista Semana
- Lanzamiento de exposición del escultor Gustavo Vélez en Cartagena
- Fiesta Concierto con artistas de Cartagena Emprende Cultura "Una noche en Cartagena"
- Lanzamiento Exposición Presencias y Ausencias.

Componente de comunicación externa

- Grandes eventos Camerales 2016: El "Foro de jóvenes protagonistas del Cambio" fue para la jefatura de comunicaciones y eventos el logro de más alto impacto, 3500 jóvenes asistieron convirtiéndose en una actividad de alta recordación para esta población, para la ciudad y la Entidad.
- Eventos internos: se realizaron 676 eventos, sin problemas y con feedback positivo por parte de las personas que han desarrollado actividades en los salones y espacio físicos de la Entidad.





4.10 Planeación y Sistemas de Gestión

En el 2016 se realizó la actualización del direccionamiento estratégico de la Entidad, a través del cual se estructuró el Plan de Acción 2017, en este proceso fueron definiendo los objetivos estratégicos, programas, planes y proyectos, indicadores, metas, recursos y responsables por cada dirección y departamento.

Como resultado de estos talleres se hicieron ajustes al marco estratégico de la Entidad:

Misión

"Somos el aliado estratégico con las más altas capacidades humanas y técnicas que integran conocimiento y prestan servicios de valor agregado para acompañar la formalización, impulsar el emprendimiento y fomentar la competitividad del empresariado caribe."

Visión 2020

"La Cámara de Comercio de Cartagena será la Entidad líder en el Caribe colombiano en articular y dinamizar el desarrollo sostenible (económico, social y ambiental), impulsando la innovación, la competitividad y el crecimiento empresarial para una efectiva internacionalización. "

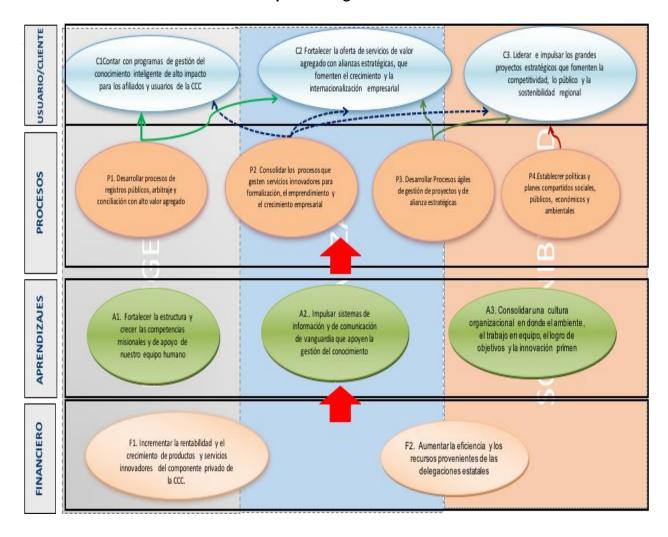
Orientadores estratégicos

- **Inteligencia:** somos agentes de gestión del conocimiento, que integra información y presta servicios de alto valor agregado.
- Alianzas: nos aliamos con los que saben hacer y tienen las capacidades.
- Sostenibilidad: somos garantes del equilibrio entre lo económico, social y ambiental.





Mapa estratégico



Programas por cada perspectiva estratégica

Perspectiva clientes

C1.	Contar con programas de gestión del conocimiento inteligente de alto impacto para los afiliados y usuarios de la CCC
C1.1.	Programa de inteligencia de negocios
C1.2.	Programa cifras al día y economía digital
C1.3.	Programa de círculos de innovación compartida





C2.	Fortalecer la oferta de servicios de valor agregado con alianzas que fomenten el crecimiento y la internacionalización empresarial
C2.1.	Programa de servicios al afiliado (Oro, plata y bronce)
C2.2.	Programa Internacionalización empresarial

С3.	Liderar e impulsar los grandes proyectos estratégicos que fomenten la competitividad y la sostenibilidad regional
C3.1.	Programa de competitividad empresarial y "clusters"
C3.2.	Programas de representación y articulación regional
C3.3.	Programa de posicionamiento de ventajas comparativas (desarrollo rural)
C3.4.	Programa de sostenibilidad regional

Perspectiva procesos

P1.	Desarrollar procesos de registros públicos, arbitraje y conciliación con alto valor agregado
P1.1.	Programa de registros ágiles
P1.2.	Programa de crecimiento en arbitrajes y conciliaciones

P2.	Consolidar los procesos que gesten servicios innovadores para formalización, el emprendimiento y el crecimiento empresarial
P2.1.	Programa emprendimiento sostenible (incluye formalización)
P2.2.	Programa de emprendimiento estratégico
P2.3.	Programa de crecimiento empresarial

P3.	Desarrollar Procesos ágiles de gestión de proyectos y de alianza estratégicas
P3.1.	Programa de formulación y gerencia de Proyectos
P3.2.	Programa de Alianzas estratégicas para la formación, capacitación y consultoría
P3.3.	Programa de alineamiento y despliegue en Entidades apoyadas y/o que somos parte

P4.	Establecer políticas y planes compartidos sociales, públicos, económicos y ambientales
P4.1.	Programa de fortalecimiento de lo público y social
P4.2.	Programa de desarrollo económico regional
P4.3.	Programa de gestión ambiental





Perspectiva aprendizajes

A1.	Fortalecer la estructura y crecer las competencias misionales y de apoyo de nuestro equipo humano.
A1.1.	Programa de fortalecimiento de la estructura organizacional
A1.2.	Programa de fortalecimiento de competencias internas
A1.3.	Programa mejores nuevos talentos

A2.	Impulsar sistemas de información y de comunicación de vanguardia que apoyen la gestión del conocimiento (Juan Pablo y registro)
A2.1.	Programa de fortalecimiento del sistema de información inteligente (Juan Pablo y registro)
A2.2.	Programa de Gestión del conocimiento
A2.3.	Programa de comunicación eficaz (interno y externo)

A3.	Consolidar una cultura organizacional en donde el ambiente, el trabajo en equipo, el logro de objetivos y la innovación primen
A3.1.	Programa de Autonomía responsable
A3.2.	Programa de fortalecimiento de las capacidades de innovación del talento humano en la Cámara de Comercio de Cartagena
A3.3.	Programa de alineación y despliegue de la estrategia organizacional y de la toma de decisiones
A3.4.	Programa el mejor lugar para el trabajo con incentivos adecuados

Perspectiva financiera

F1.	Incrementar la rentabilidad y el crecimiento de productos y servicios innovadores del componente privado de la CCC.
F1.1.	Programa de optimización de servicios privados actuales.
F1.2.	Programa de Modelo de negocios rentables para nuevos servicios privados que fortalezcan el desarrollo económico de la región

	F2.	Aumentar la eficiencia y los recursos provenientes de las delegaciones estatales.								
Ī	F2.1.	Programa de optimización de servicios delegados estatales a partir una atención más								
		especializada con TIC`s y ampliando cobertura.								





Seguimiento a proyectos internos

En el transcurso del año 2016 se ejecutaron un total de nueve (9) proyectos de los cuales cinco (5) continuaron de la vigencia anterior 2015 y cuatro (4) iniciaron en este año. De estos proyectos finalizaron los siguientes:

Dirección	Nombre del proyecto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ejecución técnica	Total proyecto
Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación	REFICAR (CONCILIADORES COMUNITARIOS)	19/02/16	19/09/16	100%	136.179.600
Desarrollo	HORIZONTES FASE III	22/12/15	22/04/16	100%	352.000.000
empresarial	AFREM II	21/11/15	31/05/16	100%	284.004.704
Competitividad	ALIANZAS REGIONALES II	1/09/15	12/04/16	100%	278.350.000

Se encuentran en ejecución 5 proyectos los cuales continúan para la vigencia 2017:

Dirección	Nombre del proyecto	Ejecución técnica	Total proyecto
Desarrollo	PNUD MICROFRANQUICIAS	92%	287.555.883
Empresarial	CEMPRENDE SANTA ROSA 2016	95%	150.240.000
	ACELERADOR DE LA PRODUCTIVIDAD	67%	62.712.049
Competitividad	CER 010 CLUSTER MANTENIMIENTO COMPETITIVO	91%	100.000.000
CEDEC	COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR	83%	156.992.762





4.11 Gestión Jurídica

- Se implementaron los expedientes contractuales procurando minimizar los riesgos en la contratación, con el fin de verificar la información que sustenta la gestión contractual.
- Se implementaron formatos de chequeo de la información contractual y de solicitud de contrato procurando facilitar al usuario interno el acceso al sistema.
- Se adelantaron socializaciones internas para sensibilizar y generar conocimiento en la Entidad de la ley de tratamiento de datos personales.
- Se fortaleció el proceso contractual con la revisión jurídica de las garantías contractuales por parte de la Secretaría General.
- Se implementó control de solicitudes internas, evidenciando los términos de respuestas y conteo de solicitudes.
- Se implementó control a pagos de facturas firmando la orden solo hasta cuando se haya aprobado la póliza contractual en la Entidad.
- Se adelantó socialización inclusiva e interdisciplinaria para la implementación de la Nueva Circular de las Cámaras de Comercio en las áreas transversales.
- Se adelantó recaudo de cartera jurídica por valor de \$ 645.591.569

4.12 Control Interno

Fortalecimiento del área con la aplicación de los cinco elementos que conforman el control interno en el Modelo Estándar de Control Interno "MECI", los cuales son:

- Ambiente de Control
- Administración del Riesgos
- Información y Comunicación
- Actividades de Control
- Monitoreo a los Controles







5. Indicadores de Gestión





5.1 Registros Públicos

Renovados y matriculados en cantidad e ingresos

Indicador y meta	Avance	Observaciones
24.000 empresas renovadas	24.669 empresas renovadas	Acumulado a 29 DE
	103% de cumplimiento acumulado	DICIEMBRE
13.426 millones de ingresos	13.255 millones	Acumulado a DICIEMBRE
públicos.	99% de cumplimiento	

Se destacan dos campañas de renovación:

- La tradicional que se llevó a cabo entre los meses de enero a marzo para los registros mercantil y ESALES, y RUP hasta la primera semana de abril, gestión que permitió cumplir con las metas en cantidad de ingresos fijados.
- La otra campaña de renovación se adelantó desde el mes de agosto con el apoyo de telemercaderistas, que permitió que el indicador se incrementara positivamente permitiendo cumplir las metas propuestas en el número de comerciantes renovados en el Registro Mercantil.

Matriculados	2016	2015	% VARIACIÓN
Matriculados PN	3.646	5.214	-30%
Matriculados PJ	2.823	2.372	19%
Matriculados ESTAB	6.467	5.592	16%
Matriculados ESALES	576	476	21%
Matriculados RUP	451	267	69%

Renovados	2.016	2.015	% VARIACIÓN
Renovados PN	15.702	15.576	1%
Renovados PJ	9.002	8.027	12%
Renovados ESTAB	23.986	23.577	2%
Renovados ESALES	1.543	1.445	7%
Renovados RUP	436	408	7%





Cancelados	2.016	2.015	% VARIACIÓN
Cancelados PN	4.745	23.402	-80%
Cancelados PJ	377	438	-14%
Cancelados ESTAB	5.573	29.980	-81%
Cancelados ESALES	14	8	75%
Cancelados RUP	17	1	1600%

	Renovados 2016 en número de comerciantes											
Mes	Logro	% cumplimiento vs meta 2016	Meta 2016	Fecha de corte	Incluye meses con dos (2) telemercaderistas en ccc en el área de registro							
ene	1.451	102%	1.426	31 de enero	-							
feb	2.728	103%	2.653	29 de febrero	-							
mar	14.274	99%	14.430	31 de marzo	-							
abr	2.159	121%	1.784	30 de abril	-							
may	842	97%	868	31 de mayo	-							
jun	663	97%	687	30 de junio	-							
jul	529	69%	761	31 de julio	-							
ago	504	117%	432	31 de agosto	17 de agosto							
Sep.	473	110%	431	30 de Sept	ароуо							
oct	428	137%	312	31 de Oct	ароуо							
nov	338	158%	214	30 de nov	apoyo							
dic	280	114%	246	28 de dic	apoyo							
Total	24.669	102,8%	24.000									





5.2 Atención al usuario

Estadísticas de atención en el área⁵

Recursos, peticiones, revocatorias, impugnaciones, PQR'S 2014, 2015, 2016

Año	Recursos	Peticiones	Revocatorias	Impugnaciones	PQRS incluido peticiones
2016	9	84	15	1	964
2015	12	81	10	0	791
2014	8	82	12	0	1.095

Relación mensual PQR'S, recurso y revocatorias 2016

Meses	PQR'S	Recursos	Revocatorias
Enero	64	0	0
Febrero	52	1	0
Marzo	52	1	2
Abril	83	2	0
Mayo	143	1	2
Junio	85	3	0
Julio	42	0	2
Agosto	143	0	3
Septiembre	20	1	0
Octubre	154	0	1
Noviembre	20	0	1
Diciembre	22	0	4
Totales	880	9	15

⁵ Todos los datos presentados en esta sección están consolidados a diciembre 29 de **2016** ...cccartagena.org.co





	Usuarios atendidos 2016												
	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	ОСТ	NOV	DIC	Totales
CENTRO	10.538	12.557	11.276	10.361	11.844	11.906	10.528	12.088	11.019	10.378	9.046	8.346	129.887
RONDA	9.455	10.937	10.453	11.045	9.407	9.497	8.238	8.981	6.565	-	-	6.697	91.275
TURBACO	638	850	1.166	730	646	583	546	614	436	561	502	396	7.668
CARBOL	362	287	592	299	346	315	306	271	336	292	274	275	3.955
SANTA ROSA	83	127	201		-	-	-	-	-	-	-	-	411
MATUNA	1.708	2.315	2.033	1.659	1.523	2.015	1.326	2.022	1.593	1.911	1.455	1.810	21.370
EJECUTIVOS	167	128	416	104	163	145	165	170	134	178	129	208	2.107
CÁMARA Móvil	-	349	140	91	-	-	-	-	-	-	-	-	580
Totales	22.951	27.550	26.277	24.289	23.929	24.461	21.109	24.146	20.083	13.320	11.406	17.732	257.253

Trámites solicitados 2016									
	Mercantil	RUP	ESAL	Totales					
enero	1.945	22	183	2.150					
febrero	2.680	73	226	2.979					
marzo	3.707	100	265	4.072					
abril	2.263	410	245	2.918					
mayo	1.877	167	249	2.293					
junio	2.207	106	252	2.565					
julio	1.754	113	235	2.102					
agosto	agosto 2.136		219	2.458					
septiembre	2.112	86	223	2.421					
octubre	octubre 2.066		216	2.343					
noviembre	1.870	58	190	2.118					
totales	24.617	1.299	2.503	28.419					





Documentos recibidos ESALES									
ESALES	2015	2016							
Enero	199	183							
Febrero	208	226							
Marzo	294	265							
Abril	239	245							
Mayo	262	249							
Junio	219	252							
Julio	190	235							
Agosto	178	219							
Septiembre	167	223							
Octubre	204	216							
Noviembre	129	191							
totales	2.289	2.504							

Atendidos asesorías 2016													
	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	ОСТ	NOV	DIC	Totales
CENTRO	2.531	3.728	3.736	3.675	2.849	3.069	2.768	3.143	2.663	2.633	2.304	1.904	35.003
RONDA	3.088	3.278	2.948	2.833	2.800	3.007	2.412	2.450	1.777	-	-	1.473	26.066
Totales	5.619	7.006	6.684	6.508	5.649	6.076	5.180	5.593	4.440	2.633	2.304	3.377	61.069

Atendidos caja 2016													
	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	ОСТ	NOV	DIC	Totales
CENTRO	6.717	7.753	6.079	4.158	7.159	7.074	6.351	7.077	6.818	6.345	5.647	5.333	76.511
RONDA	5.432	6.864	6.619	6.837	5.536	6.585	4.952	5.519	4.180	-	-	4.566	57.090
Totales	12.149	14.617	12.698	10.995	12.695	13.659	11.303	12.596	10.998	6.345	5.647	9.899	133.601





Capacitaciones en las áreas comercial, industrial o interés general

Los seminarios, sensibilizaciones y espacios de formaciones generados, tienen como objetivo principal orientar y dar a conocer a los empresarios de la región sobre las normas a regir y de qué forma estas al momento de implementarlas pueden generar desarrollo, crecimiento a sus Entidades y a la ciudad.

Temática	Fecha	Horas	Aliado	Total capacitados
Taller "Políticas Preventivas En Temas De Salud De Servicios Turísticos"	05/02/2016	2	Consultor	23
Taller "Empresas Innovando"	11/02/2016	3	Consultor	35
Sensibilización Decreto 1072	08/03/2016	4	Consultor	26
Seminario actualización tributaria	04/03/2016	8	Consultor	21
Seminario mejora continua bajo la ISO 9001:2015	25/02/2016	8	Icontec	21
Diplomado HSEQ	13/03/2016	80	Icontec	25
Seminario martes de calidad	28/06/2106	2	Consultor	36
Sensibilización Sistemas De Gestión De Calidad ISO 9001:2015	28/06/2016	2	Consultor	42
Sensibilización NIIF	25/08/2016	4	Consultor	27
Sensibilización Decreto 1072	30/09/2016	3	Consultor	28
I Asamblea Nacional Asotelca	17/11/2016	3	Consultor	6
Sensibilización NTS	11/10/2016	3	Consultor	55
Sensibilización Reforma Tributaria	15/12/2016	4	Deloitte	94

5.3 Administrativa y Financiera

- Los estados financieros de la Cámara de Comercio de Cartagena a corte de diciembre de 2016, reflejan solidez financiera, con alto nivel de liquidez, y bajos índices de endeudamiento.
- Observamos que al cierre de la vigencia de 2016 los activos totales de la CCC suman \$39.235 millones siendo esta cifra 4.5% mayor a la reflejada en el año inmediatamente anterior, siendo el disponible la cuenta con mayor crecimiento (98.5), pasando de \$2.730 millones a \$5.419 millones.





- Al compra los pasivos, \$3.332 millones, y activos de la CCC, \$39.235 millones, podemos observar un endeudamiento de tan solo 8.5%, y una solidez financiera del 1.178%, de igual forma encontramos que los activos corriente alcanza la suma de \$8.308 millones, siendo esta cifra 2.5 veces mayor que los pasivos corrientes, mostrando un alto nivel de cobertura.
- La resultados de la vigencia de 2016, \$ 2.073 millones, producto de una estricta gestión financiera y administrativa de la CCC, lograron que el patrimonio de la entidad se incrementara en un 6.9%, alcanzado la suma de \$35.903 millones.
- Los ingresos de origen público suman \$ 14.131 millones, reflejando un crecimiento del 6% con relación al año anterior, superando levemente el IPC reportado por el DANE del 5.75%, destacándose la ejecución de ingresos financieros producto de las inversiones de excedentes de tesorería manejados durante el año los cuales ascienden a \$503 millones.
- El estricto control presupuestal de gastos durante la vigencia de 2016, dio como resultado una disminución del total de gastos con respecto al año anterior del 2.5%, y un crecimiento en el remanente del ejercicio de 71.5%.
- Los activos se detallan así:

Disponible	14%
Inversiones	4%
Deudores	5%
Propiedad planta y equipos	5%
Valorizaciones	72%

 Al comparar con los pasivos (\$3.332 millones-activos\$39.235 millones), se obtiene un endeudamiento de solo 8,5% y una solidez financiera de 1.178%. Los activos corrientes son de \$8.308 millones, 2,5 veces mayor que los pasivos corrientes, mostrando un alto nivel de cobertura.

• Los pasivos se detallan así:





Proveedores	27%
Cuentas Por pagar	39%
Impuestos Gravámenes y Tasas	0%
Obligaciones Laborales	9%
Otros Pasivos	26%

- Los resultados de la vigencia son \$ 2.073 millones, producto de una estricta gestión administrativa y financiera, logrando un incremento en el patrimonio de 6.9% (\$35.903 millones)
- Los ingresos de origen público suman \$ 14.131 millones, con un crecimiento del 6% frente al año anterior, superando levemente el IPC reportado por el DANE del 5.75%, destacándose la ejecución de ingresos financieros producto de las inversiones de excedentes de tesorería manejados durante el año los cuales ascienden a \$503 millones.
- El control presupuestal de gastos dio como resultado la disminución del total de gastos con respecto al año anterior del 2.5% y crecimiento en el remanente del ejercicio de 71.5%.







6. Cobertura del servicio de registro





Cámara Móvil

Se implementó por primera vez el programa Cámara móvil para de llegar a los 18 municipios de nuestra jurisdicción, además del Distrito de Cartagena, cubriendo 14 corregimientos y 26 barrios de la ciudad de Cartagena, mediante la atención de servicios de renovación de matrícula de comerciante y de entidades sin ánimo de lucro, renovación de matrícula de establecimiento de comercio, mutaciones o cambios en la información de los matriculados e inscritos, cancelaciones de matrícula del comerciante y establecimiento de comercio, formalización mediante la matrícula de nuevos comerciantes y establecimiento de comercio, asesoría para la renovación, formalización y emprendimiento y asesorías en cuanto al SIPREF y depuración de los registros contemplados en la Ley 1727 de 2014. Con capacitaciones en temas de emprendimiento, productividad, formalización y registro.

Cifras de la Cámara Móvil entre febrero y abril 2016

Total (cantidad) de usuarios atendidos	800
Total (cantidad) de asesorías otorgadas	374
Total (cantidad) de renovaciones recibidas	521
Total (cantidad) de matrículas recibidas	130
Total (cantidad) de certificados vendidos	21
Total (cantidad) de cancelaciones y mutaciones recibidas	8
Total (cantidad) de personas capacitadas	313
	19 (Municipios y Distrito de
Total (cantidad) cabeceras municipales visitadas	Cartagena + brigadas a los
	municipios de difícil acceso)
Total (cantidad) corregimientos visitados	14
Total (cantidad) barrios de Cartagena visitados	26
Total dinero recaudado (en pesos)	\$62.323.600







7. Actividades Plan Anual de Trabajo 2016





7.1 Registros Públicos

Indicador estratégico	Cumplimiento
Campaña de Renovación a través de mercadeo directo.	100%
Promoción de los servicios registrales	100%
Campaña Pedagógica del SIPREF y ley de depuración (Ley 1727 de 2014). Información de contacto y	100%
Brigadas. Proyecto de Cámara móvil con modelo banco. Promotor de la Jurisdicción.	100%
Unificar de Criterios. Calificación del usuario. Implementación de un Call Center.	100%
Desarrollar base de información para toma de decisiones	100%
Investigación para la Recopilación de la Costumbre Mercantil	100%
Conformación grupo de investigación	100%
Evento conjunto para la Formación jurídico empresarial: Congreso	100%

7.2 Atención al usuario

Indicador estratégico	Cumplimiento
Incremento de la formalización de emprendimiento del CEMPRENDE y de otros programas	100%
Incremento del número de Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos formalizadas con RNT	100%
Emprendimiento corporativo con planes de negocios estructurados	100%
Pymes de los sectores priorizados, Innovando en Procesos funcionales	100%
Pasantías Empresariales para Transferencia de Buenas Prácticas empresariales	100%
Movilización de Recursos para el Crecimiento Empresarial del sector Rural y Micro-Vulnerables	100%
Empresas fortalecidas con Recursos Financieros y/o de Inversión	100%
Ingresos por Gestión de Recursos por la ccc para el fortalecimientos de las MiPymes de los Sectores Priorizados	100%
Aumentar el número de pyme del sector con plataformas virtuales, del Sector Logístico y del Sector Turístico.	100%
Empresas asesoradas en BPA [Buenas Practicas de Agrícolas] y/o BPG [Buenas Prácticas Ganaderas]	100%
Mipymes Prestadoras de Servicios Turísticos Implementando Normas Técnicas Sectoriales	100%
Empresas enrutadas en Turismo Gastronómico y/o Ecoturismo	100%
Empresas participantes en Ferias Nacionales y/o Internacionales	100%





Indicador estratégico	Cumplimiento
Monto de Negocios Cerrados y Ventas del sector Agropecuario en el marco del evento del sector Agropecuario organizado por la CCC	100%
Grandes Empresas implementan el programa para el desarrollo de sus	
proveedores como apuesta de RSE	100%
Empresas agropecuarias con plan de acompañamiento en administrativo y	
financiero, mercado.	93% ⁶
Empresas asesoradas en las metodología de compras conjuntas en el sector	4000/
detallista - TENDEROS.	100%
Empresas participantes en Núcleos	100%
Empresas acompañadas con la agencia pública de Empleo y/o con adopción de prácticas de empleo inclusivo	100%
Empresas participantes en el Fortalecimiento del sector Detallista [TENDEROS]	100%
con alcance Internacional	
Empresas de sector Petroquímico Plástico y/o cadena de valor beneficiadas con un Foro sectorial	100%
	71% ⁷
Ingresos privados por venta de servicios.	
Piloto de micro franquicias creadas	100%
Acciones definidas en mesas de articulación	100%
Informes de seguimiento y comunicación de resultados obtenidos	100%
Empresas y Entidades participantes en Foro de clúster	100%
Gestión de recursos de cooperación	100%
Levantamiento de línea base para medición de resultados	100%
Número de empresas atendidas en foros, eventos de reconocimientos y capacitaciones	100%
Número de empresas con proyectos de innovación implementados	100%
Número de empresas atendidas en talleres, formaciones y conferencias	100%
Número de empresas con tecnologías y metodologías transferidas	100%
Número de empresas acompañadas en procesos de inserción a mercados globales	100%

⁶ Se vio afectada la participación de los empresarios agrícolas en el Departamento debido a las dificultades (baja producción y sequia)del sector agro en Bolívar

⁷ Durante el años 2016, la coyuntura económica nacional desfavorable vio afectado el ingreso por proyectos en la contratación con nuestros principales clientes de orden nacionales www.cccartagena.org.co/





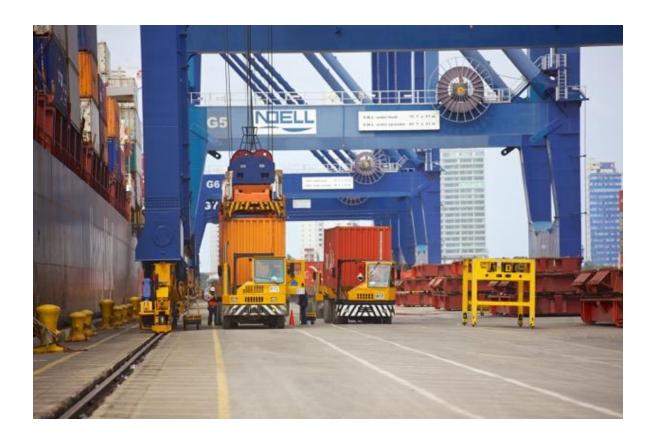
7.3 Administrativa y Financiera

Indicador estratégico	Cumplimiento
Programa de Gestión Documental	100%
Ejecución del Programa de mantenimiento Integral de Infraestructura física, de maquinaria, mobiliario y equipos.	100%
Ejecutar Plan de obras para la conservación de planta física de la Entidad	100%
Ejecución del plan de reemplazo y adquisición de mobiliario, infraestructura de aires acondicionados, equipos audiovisuales y fase 1 migración iluminación a luz led.	100%
Ejecución del Plan de Compras de Almacén para suministro de interno de dotación de cafetería, papelería general y cajas registrales.	100%
Encuentro de Proveedores Cámara	100%
Capacitaciones especializadas para funcionarios alineadas a objetivos de áreas	100%
Convocatoria de postgrados para formación de colaboradores en competencias inherentes a su cargo	100%
Capacitaciones en inglés para nivelación del personal según requerimientos de sus perfiles	100%
Capacitaciones del ser y otras habilidades basadas en resultados por competencias	96% ⁸
Establecimiento de una cultura de autocuidado en toda la organización	100%
Realizar actividades de motivación e integración de los equipos de trabajo, que mejoren el clima, la cultura y fortalezcan el valor del trabajo en equipo	100%
Plan Financiero para asegurar el uso eficiente de los recursos	100%
Diseñar y monitorear la estructura de costos de los productos y servicios de la Entidad.	100%
Plan Integral de Adquisición de TIC	100%
Plan Integral de Mantenimiento y Soporte de TIC	100%
Plan Integral de Servicios de TIC - Esquema Cloud	100%

⁸ El plan de capacitación y formación se establece por la nómina al inicio de año, logrando capacitar de 74 empleados a 71 dado que 3 renunciaron a la Entidad www.cccartagena.org.co







8. Formalización, fortalecimiento e innovación empresarial





FORMALIZACIÓN

- A través del trabajo realizado por los Centros de Emprendimiento de Cartagena y Santa Rosa con las rutas Emprende y Desarrolla, se logró un incremento de la formalización en 350 emprendimientos y/o unidades productivas que cumplen con requisitos de registro mercantil.
- Se ofreció asesoría para el proceso de actualización del Registro Nacional de Turismo, obteniendo como resultado 190 empresas prestadoras de servicios turísticos renovadas con RNT.
- Se adelantaron actividades tales como capacitación al equipo de emprendimiento en los procesos de inscripción y actualización en el RNT, así como también la remisión de empresarios que desean inscribirse para recibir asesoría por parte del área, facilitarle el proceso de inscripción e invitar a los ya registrados a que se vinculen a los programas de fortalecimiento empresarial. Gracias a esto, 101 empresas nuevas prestadoras de servicios turísticos se formalizaron con RNT.
- 363 nuevos emprendimientos corporativos de sectores como el detallista, logístico y turismo cuentan con planes de negocio estructurados, gracias a la labor realizada por los Centros de Emprendimiento de Cartagena y Santa Rosa.
- A través de un convenio con el PNUD, se crearon 5 pilotos de microfranquicias de negocios como DIFEI, SCRASH by Mónica Cruz, La Llavería By Heel Quik, SAMANÉA y La Puntada by Sew Quik.
- Implementación de cinco (5) modelos de Microfranquicias en la ciudad de Cartagena, Scrash by Mónica Cruz, DIFEI, La Puntada, Samanea y La Llaveria logrando beneficiar a veinte (20) emprendedores seleccionados y acompañados por la Entidad y PNUD.

FORTALECIMIENTO

- Se realizaron 3 seminarios de internacionalización y encadenamientos globales en los que participaron 79 empresas. Dichos seminarios se realizaron en conjunto con Entidades como EAFIT, ANALDEX y Bancoldex, entre otros.
- Se realizaron 3 ruedas de negocios: una con la Cámara Colombo Alemana, otra en el marco del Congreso Internacional de Detallistas y una rueda de negocio de UK TRADE. En estas ruedas participaron 57 empresas de la ciudad. Adicionalmente, se realizó primer encuentro "Bolívar sí avanza con paz y desarrollo rural" en el que se realizó una rueda de negocios con





30 productores del departamento ofreciéndoles oportunidades de negocios y cierre de ventas.

- Se apoyó a 25 empresas a la participación en misiones internacionales. El apoyo se dio a través de aportes económicos para tiquetes, agendamiento de citas, gastos logísticos, entre otros.
- Suscripción de un convenio con Telefónica denominado OpenFuture, para la aceleración de por lo menos 6 emprendimientos digitales en la ciudad de Cartagena.
- Se apoyó a 119 empresas de diferentes núcleos y sectores para la participación en ferias nacionales y/o internacionales.
- Se realizó el primer taller de la metodología de compras conjuntas del programa de Desarrollo Empresarial de tenderos de Cartagena al sector detallista (Tenderos de la Jurisdicción) en 4 municipios del departamento, cuyo objetivo fue el relacionamiento de los empresarios asistentes para empezar con la generación de confianza entre los mismos como herramienta fundamental en un proceso asociativo. En este proceso asistieron 58 tiendas en los talleres de asociatividad en compras conjuntas y 35 tenderos terminaron el proceso de alistamiento de la primera compra.
- Se generaron espacios de relacionamiento comercial que permitieron acercar necesidades financieras de las empresas inscritas en la Entidad con los diferentes entes que otorgan la colocación de recursos. En estos espacios resultaron fortalecidas 105 empresas con recursos financieros y/o de inversión.
- Se brindó asesoría en BPA (Buenas Prácticas Agrícolas) en 38 empresas de cultivo de melón, piña gold, plátano y ñame en diversos municipios de Bolívar.
- Se realizaron planes de acompañamiento en temas administrativos, financieros y de mercado a empresas 28 agropecuarias del departamento, especialmente a las pertenecientes al núcleo de ganadería.
- A través del servicio de núcleos empresariales ofrecido por la Entidad, 203 empresas de 6 núcleos se beneficiaron de las diferentes actividades de apoyo y resolución de problemáticas.
- Se culminó con éxito el diseño de la Ruta Gastronómica con la activa participación de 20 restaurantes que conformarán el núcleo de restaurantes para el 2017.





 Se realizó evento para vincular a las empresas a la plataforma virtual de encuentro de oferta y demanda apoyada en conjunto con ACOPI. Actualmente participan como proveedores de esta plataforma 25 empresas de subsectores como servicios industriales de mantenimiento, ferreterías industriales y productos agrícolas, como parte de la cadena de valor de los sectores logísticos y turísticos de la ciudad.

INNOVACIÓN EMPRESARIAL

- Gracias al proyecto de Alianzas Regionales para la Innovación de la Región Caribe, suscrito con Confecámaras y las demás cámaras de comercio de la región, 681 empresas de la ciudad participaron en eventos de sensibilización de mentalidad y cultura de la innovación. 85 de ellas fueron formadas y se les apoyó en la generación de habilidades en innovación en temas como: construcción de una ruta de innovación, Canvas y estructuración básica de proyectos.
 3 facilitadores fueron vinculados al programa para el fortalecimiento de las capacidades regionales y 12 empresas implementaron y desarrollaron proyectos de innovación de bajo costo.
- Se realizó un reconocimiento a las empresas más innovadoras del departamento a través del Premio a la Innovación en Bolívar 2016, realizado en el marco del Foro de los 100 años de la Cámara de Comercio de Cartagena.







9. Desarrollo Regional, Empresarial y Mejoramiento de la Competitividad





A través de mesas de trabajo y articulación con diversos actores, tales como Entidades locales, regionales y nacionales, gremios, academia y empresarios, se logró definir 7 acciones estratégicas para los clusters del departamento, las cuales sirven de base para el desarrollo de proyectos de competitividad regional.

- Se consolidó la estrategia del cluster de Mantenimiento Industrial de Cartagena y se realizó un ejercicio de benchmarking con clusters alemanes para la transferencia de mejores prácticas para la gobernanza del cluster.
- Con el apoyo del Programa de Transformación Productiva del MinCIT, se ejecutó un proyecto para transferir e implementar una metodología de aceleración de la productividad a empresas pertenecientes a los cluster de Astilleros y Mantenimiento Industrial.
- En trabajo conjunto con Invest In Cartagena, se apoyó en la gestión de procesos de transferencia tecnológica a 3 empresas de la ciudad a través de inversión extranjera en el territorio.
- Se realizó el evento Encadenamientos del Caribe en alianzas con ECOPETROL, ANDI a nivel nacional y el Programa de Transformación Productiva contando con la asistencia de 120 personas, y ponencias grandes empresas como ESENTTIA, DOW, ECOPETROL, la Refinería de Cartagena entre otros.
- Se formularon y ejecutaron diversos proyectos de impacto regional y local en conjunto con Entidades como Alcaldía de Cartagena, Gobernación de Bolívar, iNNpulsa Colombia, iNNpulsa mipymes, Programa de Transformación Productiva, Unión Europea, entre otros.
- Apoyo a empresarios para presentación de proyectos ante diversas Entidades, especialmente en proyectos con el objetivo de aumento de las exportaciones.







10. Dificultades presentadas durante la vigencia





- Reducción del aporte estatal del nivel nacional y local al apalancamiento de programas de apoyo al empresario.
- Contracción económica nacional.
- Perspectiva de la generación de la reforma tributaria para la toma decisiones en la ciudad.
- Nueva reglamentación administrativa que hace generar mayor inversión a estos procesos, aunque hacen exigencias para el mejoramiento de nuestros servicios.
- Crecimiento rápido de la estructura empresarial de la ciudad que ha generado un incremento en el número de usuarios en las dos sedes que la Cámara maneja en la ciudad que impone compromisos y adecuaciones locales, disposiciones técnicas y de sistemas.







11. Principales Retos Planteados por la Administración 2017



- Presentación de proyectos ante entes de cooperación internacional en temas de desarrollo rural en áreas de postconflicto en Bolívar y relación público privada (clusters).
- Diseño del servicio de núcleos empresariales bajo un esquema auto sostenible y de alto valor al empresario.
- Implementar estrategia de cluster basado en productividad y desarrollo tecnológico.
- Mejora del portafolio del servicio con producto de alto valor al empresario según oportunidades identificadas en el mercado.
- Establecer mecanismo de comunicación de alto nivel con entes territoriales.
- Articulación de relación universidad, empresa, estado.
- Readecuación funcional segundo piso sede Ronda Real.
- Desarrollo de los proyectos infraestructura como un Servicio (IAAS), estrategia digital y Evaluación de Capacidades de TIC⁹.
- Implementar estrategias efectivas para lograr el desarrollo de equipos de trabajo competitivos conforme a los objetivos y metas institucionales, a través de capacitación, desarrollo, reclutamiento, relaciones con los empleados y beneficios.
- Implementación plan de trabajo para fortalecer el clima laboral.
- Control interno basado en la administración de riesgos¹⁰.
- Verificar constantemente la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de sus operaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la Entidad.
- Implementación del programa de autonomía responsable
- Continuar la implementación de la ley de transparencia y Habeas data.

⁹ Cumplir con lo estipulado en la circular única de la SIC en lo que se refiere al soporte de TIC en las diferentes actividades.

¹⁰ Implementación numeral 8.2.1 de la Circular 002 de 2015 de la SIC en lo correspondiente al Sistema de Control Interno. www.cccartagena.org.co