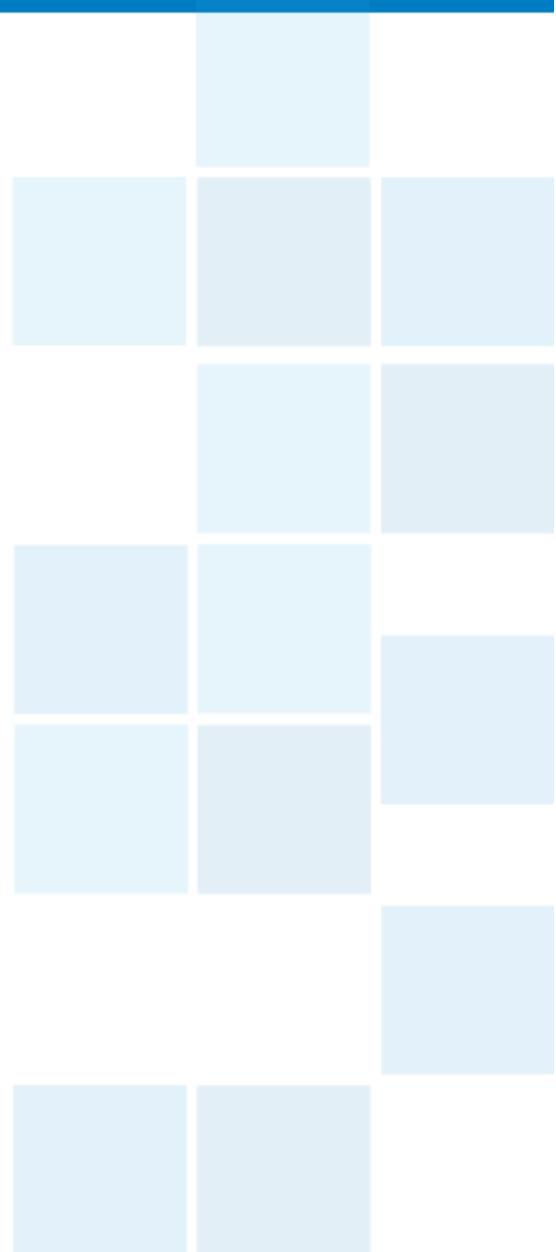


INFORME DE LABORES ENVIADO A
LA SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO
VIGENCIA 2020



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR





CONTENIDO

TABLERO DE INDICADORES	3
1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO	3
2. ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN.....	4
3. VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS.....	5
4. COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS.....	6
5. COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN	6
6. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES.....	7
7. COMPARATIVO QUEJAS	8
8. COMPARATIVO RECLAMOS.....	8
9. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS.....	9
10. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	10
11. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO.....	11
12. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	12
PREGUNTAS.....	16
DIFICULTADES	16
PRINCIPALES ACCIONES EN BENEFICIO DE LOS COMERCIANTES.....	21
PRINCIPALES PROYECTOS PARA 2021	44
PLAN DE MEJORAMIENTO DE CONTROL INTERNO	48
OBSERVACIONES DE LA REVISORÍA FISCAL	58
IMPACTO FINANCIERO DE LA PANDEMIA	58
SAS DE SUPERVIVENCIA	62
TASAS DE CIERRE	64

TABLERO DE INDICADORES

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

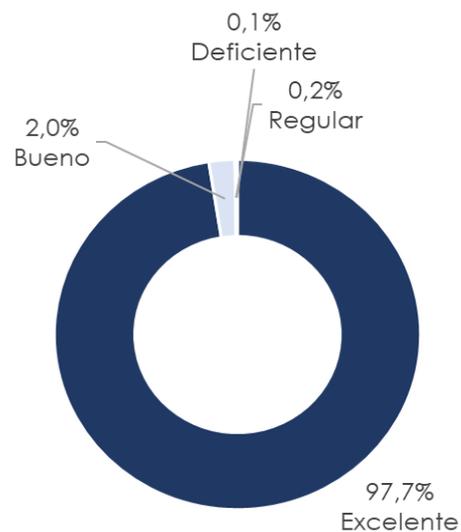
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

$$= \frac{\text{Número de encuestados que respondieron positivamente}}{\text{Número de encuestados}} \times 100$$

$$= \frac{30795}{30893} \times 100 = 99,7\%$$

Dato 1: Número de encuestados con opinión positiva 2019: 62.420

En atención a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio quien por medio de la comunicación generada el 17 de marzo de 2020, suspendió el proceso de identificación biométrica establecido en el Sistema Preventivo de Fraudes (SIPREF) como parte de las medidas establecidas para mitigar la pandemia derivada del COVID-19 evitando el contacto físico de los usuarios con equipos, la entidad también suspendió el sistema de calificación en tanto que se efectuaba con los mismos instrumentos de medición y en este sentido, también supondrían un riesgo de propagación del virus. De esta manera, para continuar monitoreando la calidad del servicio prestado y poder medir la satisfacción en los trámites no presenciales, se estableció una encuesta de satisfacción en donde se contactaba por llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto a una muestra seleccionada de manera aleatoria dentro de los usuarios atendidos por los distintos medios durante el mes, logrando así verificar la satisfacción de 30.893 usuarios (15.997 medidas entre enero y marzo por el método tradicional y 14.896 mediante la encuesta por muestreo). De esta manera, se pudo establecer que, pese a las restricciones impartidas por el Gobierno Nacional, la calidad del servicio de la entidad no estuvo comprometida y mantuvo los estándares establecidos, en tanto que el 97.7% de los usuarios considera que la atención que recibió fue excelente, mientras que el 2% la considera como buena y solo el 0.3% se manifestó insatisfecho.



2. ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

$$\begin{aligned} \text{ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN} &= \frac{\text{Número de formalizados}}{\text{Número de asesorías en formalización}} \times 100 \\ &= \frac{3.275}{5.662} \times 100 = 57.84 \end{aligned}$$

Dato 1: Número de formalizados 2019: 3.201

Considerando la importancia de la formalización y la necesidad de sensibilizar a los empresarios de la región en este aspecto, desde la entidad se determinaron diferentes frentes de atención en este sentido. La primera instancia de promoción de la formalidad se canalizó desde el Centro de Atención Empresarial (CAE) por medio del cual se prestaron 4.286 asesorías de formalización en donde se le brinda al usuario toda la información concerniente a la apertura de sus unidades productivas y a la responsabilidad que adquieren al ostentar la calidad de comerciante. Asimismo, esta atención se prestó en todos los municipios que conforman la jurisdicción de la entidad a través del programa de Carpa Móvil que permitió la sensibilización de formalización de 623 usuarios de los cuales 138 realizaron los trámites para matricularse en el Registro Mercantil.

Asimismo, se resaltó que la formalización no contempla únicamente el momento de la creación de la matrícula mercantil, sino que debe abarcar la sostenibilidad de ese registro mediante su renovación anual, es por esto, que se diseñó y ejecutó una estrategia canalizada a través del área de Gestión Fiscal en donde se hace seguimiento a los comerciantes que no han renovado su registro y se les sensibiliza sobre la importancia de la renovación. De esta manera, en la vigencia 2020 se sensibilizó desde esta área a 1.238 comerciantes que conllevó a la renovación de 652 matrículas.

Cabe destacar que estas asesorías se prestaron a lo largo de todo el año y mientras duraron las restricciones de aislamiento preventivo obligatorio, se llevaron a cabo de manera no presencial a través de llamadas telefónicas y mensajes y una vez fueron otorgados los permisos de apertura se retomaron las asesorías presenciales cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad establecidas por la entidad.

3. VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

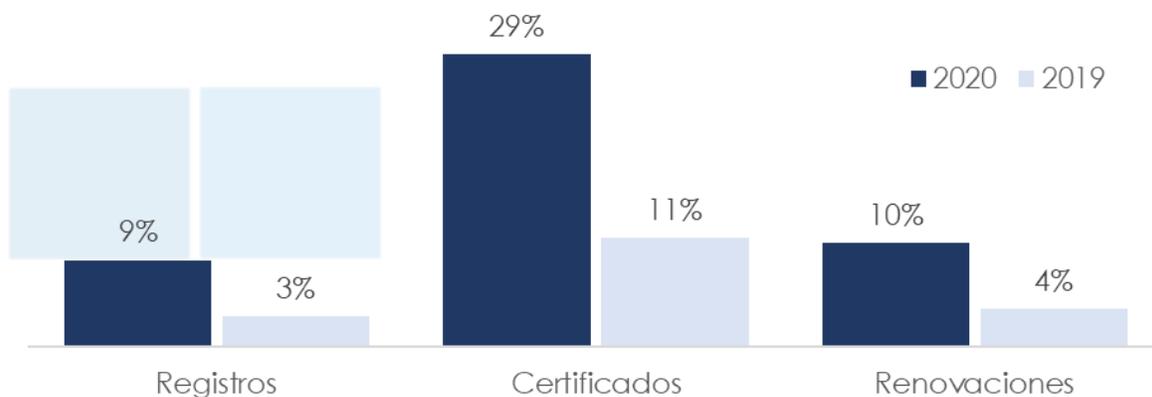
VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

$$= \frac{\text{Número de registros por medio virtual}}{\text{Número total de registros}} \times 100 = \frac{2.813}{32.670} \times 100 = 9$$

Dato 1: Número de Registros virtuales 2019: 1.085

Las restricciones impuestas por el Gobierno Nacional y Municipal en el marco de la atención la pandemia derivada del COVID-19, representaron un alto incentivo para el incremento de los trámites virtuales. Hecho que se evidencia con el crecimiento del 130% en el total de trámites realizados de manera virtual en el 2020, en comparación con los realizados en el año 2019. En materia de trámites registrales puntualmente, se evidencia como el 9% del total de los actos sujetos a registros fueron radicados a través de medios virtuales. Sin embargo, el mayor crecimiento de los trámites virtuales se evidencia en los certificados, en donde el 29% del total de certificados expedidos durante el año 2020 se realizaron de manera virtual generando un incremento de 18 puntos porcentuales en comparación con el 11% alcanzado en el año 2019.

Por su parte, las renovaciones adelantadas por medios virtuales también presentaron un incremento considerable al pasar de representar el 4% al 10% en el año 2020.



Cabe destacar que la entidad realizó importantes esfuerzos para brindar asistencia para que los usuarios pudieran realizar sus trámites virtuales con mayor facilidad, para ello se establecieron unas mesas de ayuda en donde funcionarios les brindaban asistencia a los usuarios que quisieran hacer sus trámites de manera remota, logrando así acompañar la realización trámites virtuales. Asimismo, se desarrollaron diversas campañas de promoción

de los servicios virtuales, en donde además de visibilizar esta opción, se publicaron manuales e instructivos que facilitaran la operación por parte de los usuarios.

4. COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

$$= \frac{\text{Número de Cancelados Vigencia Actual}}{\text{Número total de Cancelados vigencia anterior}} \times 100 = \frac{2.496}{2.341} \times 100$$

$$= 110$$

La cancelación de matrículas experimentó un crecimiento acumulado del 7% durante el año 2020, en tanto que fueron canceladas 2.496 matrículas frente a las 2.341 canceladas en el año 2019. De las matrículas canceladas 1.242 (49,8%) corresponden a comerciantes y 1.254 (50,2%) a establecimientos.

Valledupar se constituyó como el municipio con mayor crecimiento de la cancelación de matrículas al presentar un aumento de 23%, seguido por Manaure Balcón del Cesar que presentó el 17%. Por su parte, las actividades con mayor incremento de cancelaciones fueron las administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria con el 129%, seguido del transporte y almacenamiento con el 106%.

5. COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

$$= \frac{\text{Número de municipios atendidos}}{\text{Número total de municipios en la jurisdicción}} \times 100$$

$$= \frac{14}{14} \times 100 = 100$$

El hacer presencia en en los 14 municipios que conforman la jurisdicción de la entidad siempre ha sido una prioridad para la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar y el año 2020 no fue la excepción. Durante el 2020 se hizo presencia física y virtual en los 14 municipios que conforman la jurisdicción de la entidad, logrando un nivel de cobertura del 100%. Esta atención se realizó mediante diversas estrategias, en primera medida con el mantenimiento y administración de oficinas seccionales en 6 municipios y con el programa Carpa Móvil en donde personal especializado se dirigió a cada uno de los

municipios que conforman la jurisdicción, donde no se encuentra una sede permanente, para revisar acompañamiento en trámites y demás servicios empresariales. De igual manera, cabe destacar que los servicios virtuales, así como la asistencia técnica para los mismos, se prestaron de manera permanente para todos los municipios que conforman la jurisdicción

6. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

$$= \frac{\text{Número de Peticiones respondidas en tiempo}}{\text{Número total de peticiones recibidas}} \times 100 = \frac{2.076}{2.076} \times 100 = 100$$

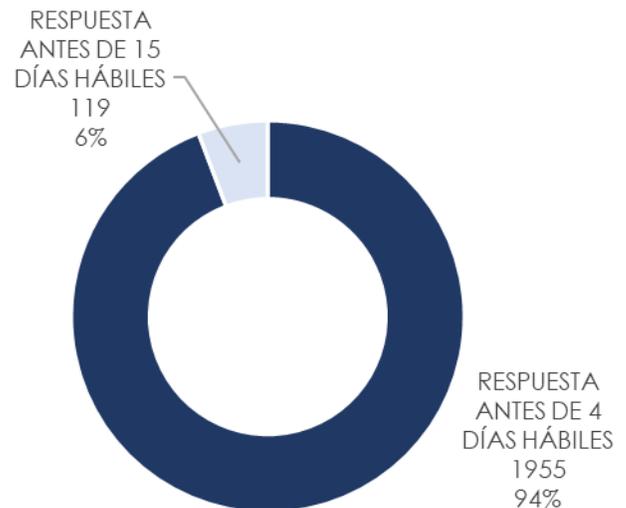
Dato 1: Número de peticiones del año anterior:
2.717

Durante la vigencia del año 2020, fueron recibidas y debidamente tramitadas 2.076 peticiones, todas fueron respondidas conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando así el acceso a la información por parte de la comunidad, asimismo, el 94% de las peticiones fueron tramitadas en menos de 4 días hábiles, en tanto que correspondían peticiones convencionales o solicitud de información o documentos; el 6% restante correspondió a consultas relacionadas

con las funciones camerales que por su naturaleza requerían de un procesamiento más extenso. Sin embargo, en todos los casos se cumplió con la promesa de servicio estipulada por la entidad.

Cabe destacar que, conforme a lo estipulado en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos, los tiempos de respuesta son:

- ✓ Para peticiones convencionales: 4 días.
- ✓ Para solicitud de información o documentos: 4 días.
- ✓ Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 15 días.



7. COMPARATIVO QUEJAS

$$\text{COMPARATIVO QUEJAS} = \frac{\text{Número de quejas vigencia actual}}{\text{Número de quejas vigencia anterior}} \times 100 = \frac{1}{1} \times 100 = 100$$

Durante el año 2020 se presentó una queja, manteniendo el mismo nivel de quejas presentadas en la vigencia anterior. La queja presentada estuvo relacionada con el tiempo de atención de un usuario, quien manifestó su inconformidad y sugirió la disposición de más personal que pudiese atender los requerimientos relacionados con el RNT. Para atender la queja presentada y en conformidad con lo establecido en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad, se dio trámite a la Secretaría de Transparencia quien mediante la investigación respectiva determinó la necesidad de fortalecer las asesorías especializadas en Registro Nacional de Turismo, mediante la capacitación de más trabajadores en la materia. De esta manera la queja fue cerrada satisfactoriamente luego de haber hecho el seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas.

8. COMPARATIVO RECLAMOS

$$\text{COMPARATIVO RECLAMOS} = \frac{\text{Número de reclamos vigencia actual}}{\text{Número de reclamos vigencia anterior}} \times 100 = \frac{0}{11} \times 100 = 0$$

En la vigencia 2020 no se presentó ningún reclamo. En el fueron expedidos 61.274 certificados de los cuales no fue reportado ningún error. Cabe destacar que debido a que el certificado es el producto generado de los servicios de Registros Públicos, los reclamos presentados obedecen a errores que puedan presentarse en este documento.

9. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

$$\begin{aligned} & \text{COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS} \\ & = \frac{\text{Número de capacitaciones gratuitas realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} = \frac{289}{267} \times 100 = 108 \end{aligned}$$

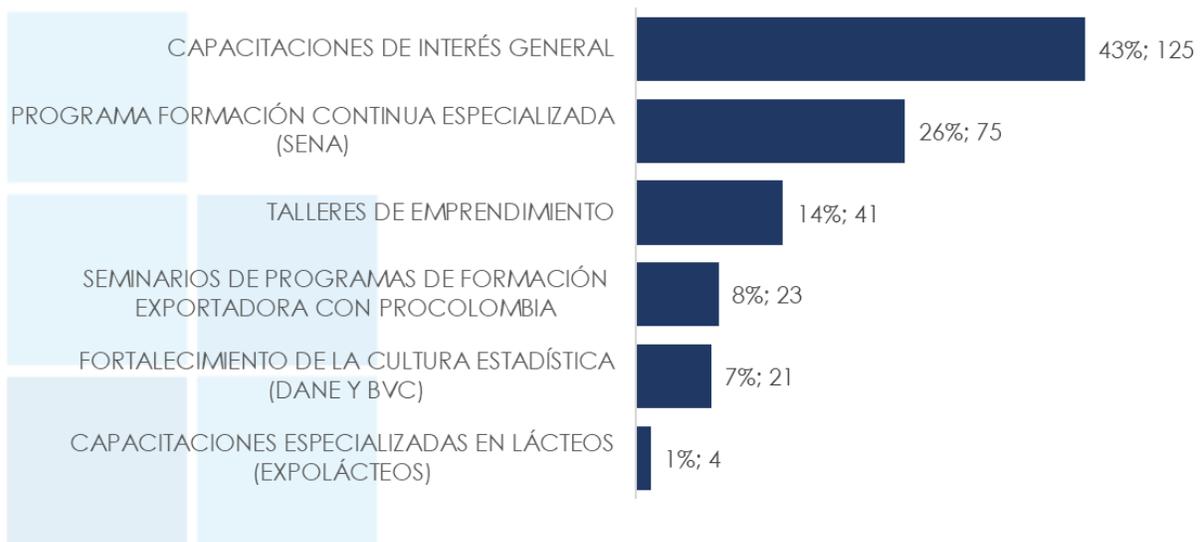
Dato 1: Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2019: 281

Durante la vigencia 2020 se propiciaron 289 espacios de formación de forma gratuita para el usuario y en articulación con distintas áreas de la entidad, permitiendo la atención de más de 10.500 asistentes. Estos espacios de formación se distribuyeron en capacitaciones de interés general, Programa Formación Continua Especializada desarrollado en alianza con el SENA, talleres de apoyo psicosocial, seminarios de Programas de Formación Exportadora desarrollados con PROCOLOMBIA, fortalecimiento de la cultura estadística en el marco de las alianzas con el DANE y BVC y capacitaciones personalizadas en lácteos que se llevaron a cabo dentro de EXPOLÁCTEOS.

En las capacitaciones de interés general se abordaron temáticas relacionadas con la gestión empresarial, como mercadeo, servicio al cliente, innovación, entre otros; asimismo, se hizo especial énfasis en la socialización de protocolos de bioseguridad divididos por sectores y teniendo en cuentas las diferentes resoluciones emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, ratificando nuestro compromiso con una Reactivación Económica segura tanto para empresarios como clientes, así como también temas de formalización, asociatividad y tributarios. Así como temas enfocados a resiliencia, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de estrés laboral, inteligencia emocional y salud mental en tiempos de contingencia.

Mediante la ejecución del proyecto Programa de Formación Continua Especializada realizado en convenio con el SENA se desarrollaron 75 grupos de acciones de formación cuyas temáticas estaban relacionadas con la implementación de herramientas digitales en las organizaciones. Asimismo, se llevaron a cabo 41 talleres de emprendimiento enfocados al fortalecimiento de mentalidad y cultura, así como también a la apropiación de la metodología CANVAS como herramienta para la estructuración de modelos de negocios.

Los Programas de Formación Exportadora realizados en alianza con Procolombia permitieron el desarrollo de 23 seminarios en los que se abordaron diversos temas enfocados al fortalecimiento de la internacionalización de las empresas y la diversificación de la canasta exportadora del departamento. Por su parte, en desarrollo de los convenios suscritos con el DANE y la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) tuvieron lugar 21 capacitaciones en donde se socializaron aspectos orientadas al fortalecimiento de cultura estadística y mercado bursátil en la región; mientras que, en el marco de la realización de Expo Lácteos, se llevaron a cabo cuatro capacitaciones especializadas en la materia.



10. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

$$\text{COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO} = \frac{\text{Número de capacitaciones con costo realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} = \frac{0}{0} \times 100 = 100$$

Durante la vigencia 2020 no fueron programadas capacitaciones con costo y tampoco se realizó alguna. Todos los espacios de formación realizados fueron de manera gratuita como beneficio a la comunidad empresarial de la región y como apoyo al fortalecimiento empresarial y al proceso de reactivación económica en medio de la crisis generada por COVID-19.

11.COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO

$$\text{CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO} \\ = \frac{\text{Número de asesorías realizadas}}{\text{Número de asesorías programadas}} \times 100\% = \frac{26}{25} = 104\%$$

Durante el año 2020 se llevaron a cabo 26 asesorías relacionadas con el fomento al emprendimiento, en donde se abordaron aspectos de la estructuración de ideas de negocio a través de metodología CANVAS con el fin de acompañar al emprendedor en la construcción de su modelo de negocios.

Además del acompañamiento realizado a través de asesorías en estructuración de modelo de negocios, se realizaron talleres enfocados al fortalecimiento de mentalidad y cultura, así como también a la apropiación de la metodología CANVAS como herramienta para la estructuración de modelos de negocios. Es así como durante el año tuvieron lugar 41 talleres que permitieron beneficiar a 647 personas. De igual manera, se realizaron y apoyaron 7 eventos especiales, que fortalecieron los conocimientos adquiridos de 544 asistentes a los que se les presentaron las tendencias y el entorno en el que se desarrollan los negocios.

12. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

$$\begin{aligned} \text{EVALUACIONES DE DESEMPEÑO} &= \frac{\text{Número de funcionarios evaluados vigencia actual}}{\text{Número de funcionarios totales}} \\ &= \frac{95}{95} \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

Dato 1: 60% funcionarios con evaluación destacado (90% a 100%)

Dato 2: 40% funcionarios con evaluación satisfactoria (66% a 89%)

Dato 3: 0% funcionarios con evaluación no satisfactoria (menor o igual a 65%)

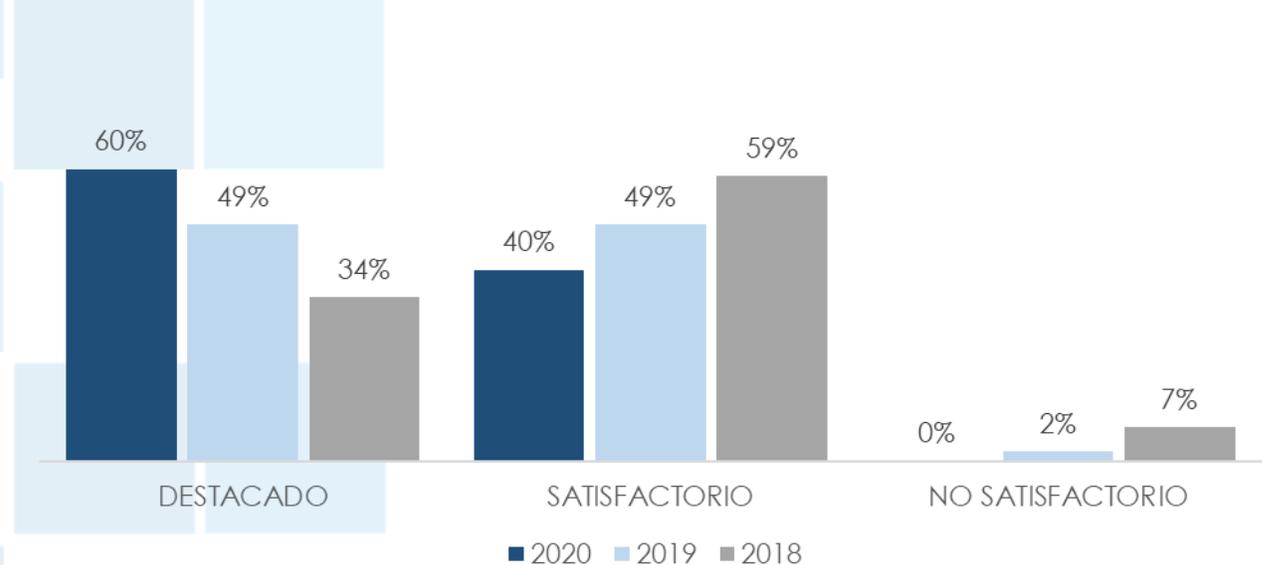
En el mes de diciembre se llevó a cabo la evaluación de desempeño conforme a lo estipulado en el procedimiento de Talento Humano. En esta evaluación, los jefes inmediatos de cada trabajador evaluaron la gestión adelantada por las personas a su cargo conforme a los siguientes criterios:

- **Utilización de recursos:** Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desarrollo de sus funciones.
- **Calidad:** realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud presentación y atención.
- **Oportunidad:** entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.
- **Responsabilidad:** realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente y asumiendo las consecuencias que se derivan del cargo.
- **Cantidad:** relación cuantitativa entre las tareas actividades y trabajos realizados y los asignados.
- **Conocimiento del trabajo:** aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.
- **Compromiso institucional:** asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.
- **Relaciones interpersonales:** establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores y compañeros y colaboradores, propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.
- **Iniciativa:** resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.
- **Confiabilidad:** genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.

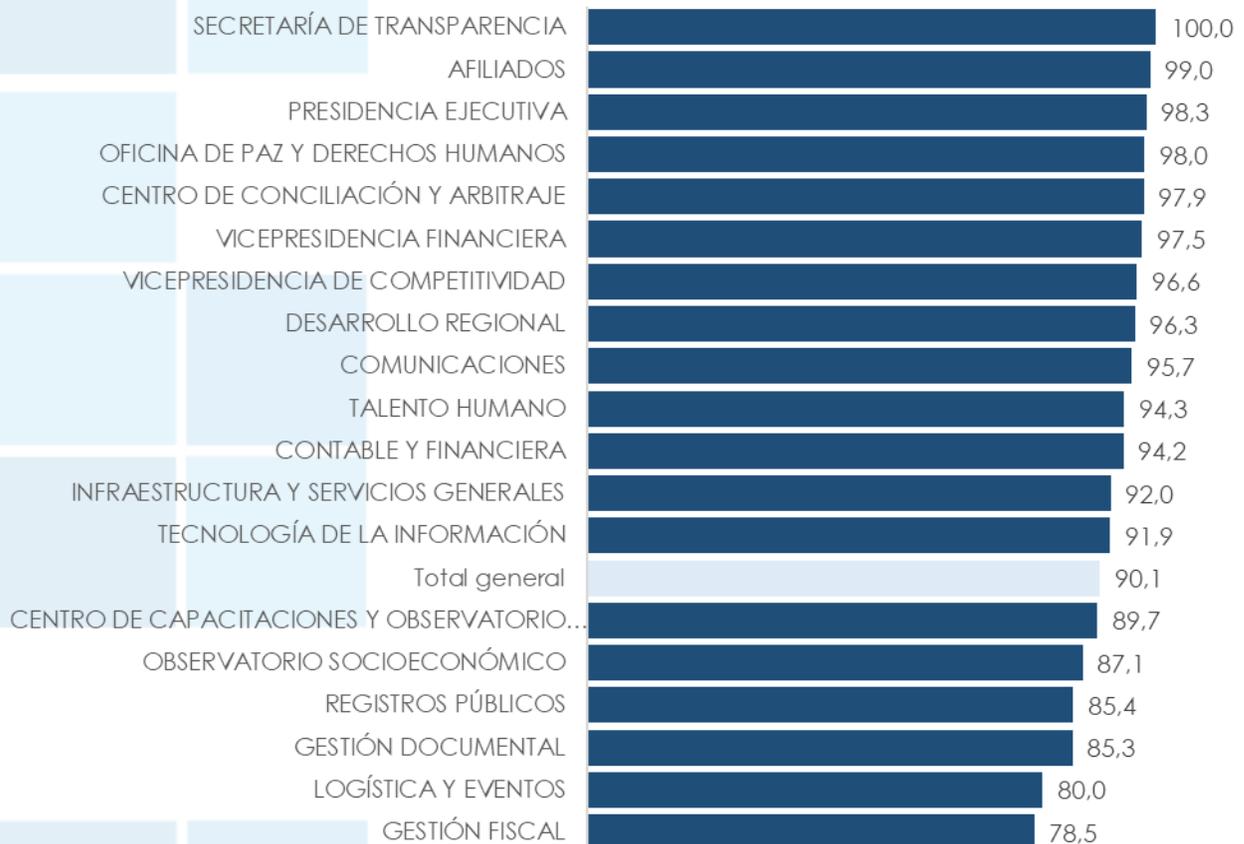
- **Colaboración:** coopera con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.
- **Atención al usuario:** demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.

Cabe destacar que, para realizar esta evaluación, cada director de área asignó una calificación apreciativa dentro de la escala entre 0 y 10, de cada uno de los funcionarios que tiene a su cargo, en donde de 0 a 6.5 corresponde a una calificación de no satisfactorio, de 6.6 a 8.9 se considera un desempeño a satisfacción, mientras que de 9 a 10 se establece como un desempeño destacado.

En los resultados obtenidos se evidencia que el programa de mejoramiento de desempeño llevado a cabo desde el área de Talento Humano ha sido efectivo al presentarse una clara evolución de las calificaciones de desempeño. El porcentaje de funcionarios con calificación de destacado presentó un incremento de 26 puntos porcentuales en comparación con el año 2018 y de 11 puntos frente al porcentaje obtenido en 2019. De esta manera, para la vigencia 2020 se logró mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios hasta obtener un 60% en el rango de destacado, 40% en satisfactorio y ningún funcionario con estado de desempeño no destacado.



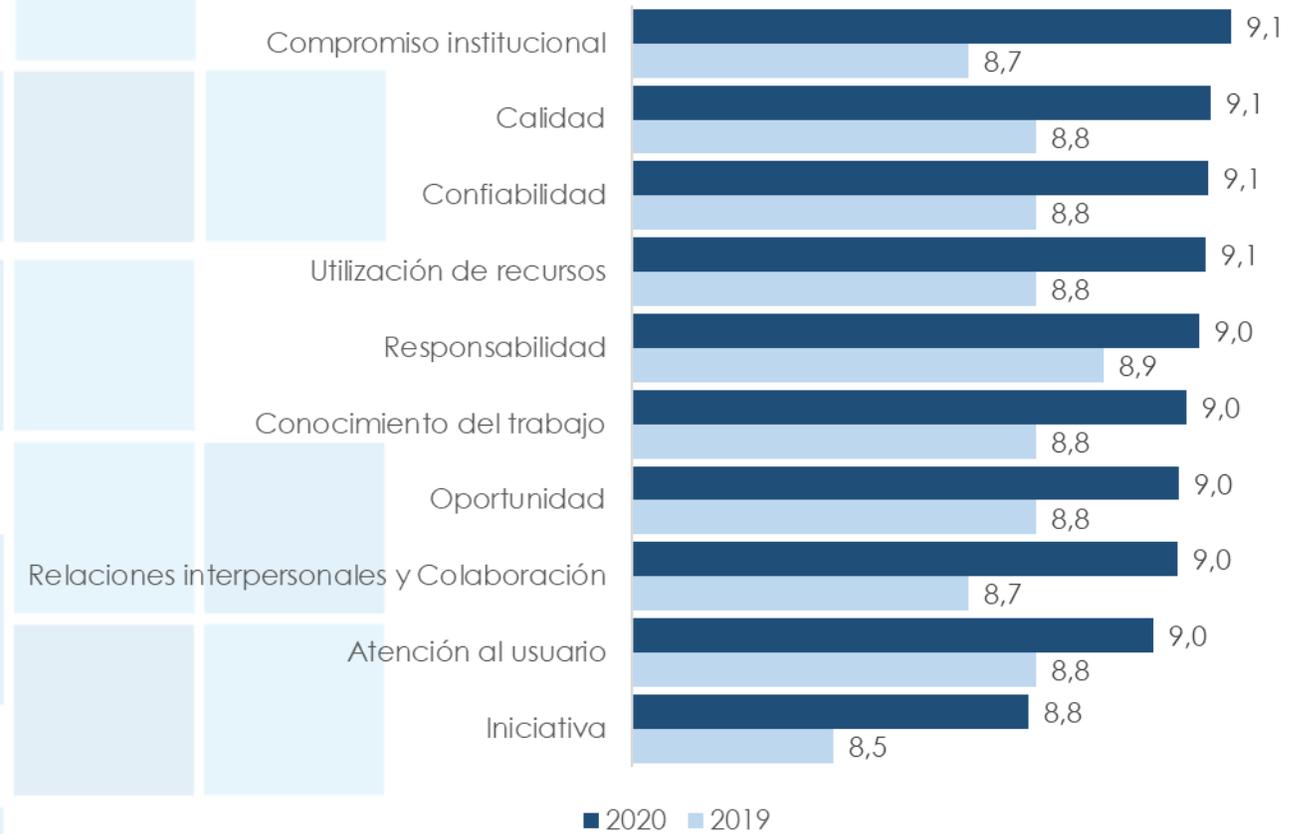
La caracterización por áreas denota que la secretaría de Transparencia, Afiliados y la Presidencia Ejecutiva, son en su orden, las áreas en las que se presentó mejor calificación de desempeño de los trabajadores allí suscritos.



Por su parte, en términos de criterios evaluados se destaca la fortaleza obtenida en el compromiso institucional, seguido de la calidad, confiabilidad y utilización de recursos, son los criterios presentaron los promedios de calificación más altos con el 9.1

El compromiso institucional también representa el criterio que presentó mayor mejoría en comparación con los datos obtenidos en 2019, al obtener un incremento de 0.39 pasando de 8.7 en 2019 a 9.1 en 2020. Por su parte, pese a que también presentó un incremento, la iniciativa continúa siendo el criterio en el que los trabajadores de la entidad tienen mayor

debilidad y que deberá seguir siendo reforzado mediante distintas actividades del área de Talento Humano.



PREGUNTAS

- 2. Indicar las dificultades que se presentaron durante la vigencia 2020 en las áreas de Registro Público, Administrativa y Financiera, así como las acciones adelantadas para mitigarlas.**

La pandemia generada por el COVID-19 representó importantes dificultades durante la vigencia 2020, tanto para los comerciantes, como para la entidad. En lo relacionado con la prestación de los servicios de registros públicos la principal dificultad se derivó de la declaración de aislamiento preventivo obligatorio que imposibilitó la atención al público de manera presencial, esto sumado a las inconvenientes de conectividad y la baja cultura digital que prolifera en la región, hizo aún más desafiante la migración a la realización de trámites de manera virtual. Por su parte, en el ámbito administrativo y financiero las dificultades que se presentaron estuvieron relacionadas, en su mayoría, con la administración de la planta de personal debido a que ciertas funciones no podían desarrollarse de manera no presencial por lo que se tuvieron que establecer estrategias para mantener la productividad de los trabajadores.

Registros Públicos

El aislamiento preventivo obligatorio declarado por el Gobierno Nacional a través del Decreto 457 de marzo de 2020 conllevó a la restricción de actividades presenciales de la entidad desde el 25 de marzo hasta el 16 de junio, fecha en la cual la Alcaldía de Valledupar autorizó la apertura de la entidad.

El reto principal estuvo asociado con garantizar la continuidad de la prestación del servicio, que recobró una connotación aún más especial, considerando que estas restricciones se instauraron en la temporada de renovaciones. De esta manera la atención tuvo que volcarse a ser desarrollada de manera virtual, sin embargo, se requirió de una planeación especial considerando que en la región las transacciones virtuales no se habían posicionado como en el resto del país, teniendo en cuenta en primer lugar los bajos niveles de cultura digital en donde persiste desconocimiento y falta de confianza en los pagos electrónicos y demás procedimiento, así como las deficiencias en la conectividad de ciertos municipios de la jurisdicción.

En este sentido, se diseñó una campaña de promoción de los servicios virtuales que contempló las siguientes aristas:

- Dar publicidad a los servicios virtuales por las redes sociales institucionales, página web, correos masivos y cuñas radiales.



- Elaborar instructivos y guías didácticas para que los usuarios pudieran tener todas las instrucciones necesarias para desarrollar sus trámites de manera virtual sin ningún inconveniente. Estos videos están disponibles en la página web institucional en el link <https://ccvalledupar.org.co/videos-tutorias-tramites-virtuales/> así como en el canal de Youtube de la entidad ccvalledupar
- Disponer de un equipo de personal especializado que pudiera resolver las inquietudes de los usuarios, así como un acompañamiento puntual para la realización de sus trámites virtuales. De esta manera se consolidó un programa

denominado Cámara Virtual por medio del cual se atendieron 13.994 consultas relacionadas con los trámites virtuales.

Cabe destacar que la realización de trámites a través de la modalidad virtual presentó un incremento de 130% al pasar de 10.201 trámites adelantados en 2019 a 23.440 en 2020, en donde se destaca en especial, el crecimiento presentado en la realización de renovaciones que creció un 197% y pasó de representar el 4% al 10% del total de renovaciones realizadas.

Administrativa y Financiera

La declaración del aislamiento preventivo obligatorio también conllevó a que los trabajadores de la entidad no pudieran desarrollar sus funciones de manera presencial, pero era necesario continuar monitoreando los niveles de productividad, para ello, desde la Secretaría de Transparencia y el área de Talento Humano, se estableció un plan en donde se relacionaba los trabajadores que por la naturaleza de sus funciones podrían seguir desarrollando sus actividades de manera remota y quienes tendrían que cumplir con otras labores durante la etapa de aislamiento. Es así como se les capacitó para realizar asesorías de trámites virtuales y que pudiesen atender a los usuarios de manera telefónica. Asimismo, se implementaron medidas como el otorgar vacaciones y vacaciones adelantadas, siempre velando por que la calidad de vida del funcionario no se viese afectada en términos económicos y que todas las obligaciones laborales contraídas fueran solventadas oportunamente.

Asimismo, fue un reto en materia de infraestructura el lograr adecuar todas las instalaciones de la entidad, incluidas las oficinas seccionales, conforme a las medidas estipuladas para prevenir el contagio del COVID-19 y que una vez abierta, la entidad fuese un lugar seguro tanto para los usuarios como para los trabajadores. Para ello se inició por la elaboración de los protocolos de bioseguridad por parte de los funcionarios encargados del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, asesorados por expertos en la materia, seguido en coordinación con la Vicepresidencia Administrativa y el área de Infraestructura se procedió a implementar las siguientes medidas:

- Disponer de agua, jabón y toallas de un solo uso, para realizar la higiene de manos e instalar en áreas comunes y zonas de trabajo, puntos de lavado de manos de acuerdo con las recomendaciones del Ministerio de Salud y Protección Social: Se acondicionaron lavamos al ingreso de los trabajadores, a la entrada a de Registros Públicos y se acondicionaron todos los baños de las instalaciones con elementos de desinfección.
- Disponer suministros de alcohol glicerinado mínimo al 60% máximo 95%, para ello se instalaron dispensadores de alcohol glicerinado en lugares de acceso fácil y frecuente para el uso de trabajadores y usuarios de la actividad, así todas las áreas

de trabajo y atención al Público cuentan con alcohol y gel antibacterial para garantizar la eficiencia en la desinfección.

- Distanciamiento físico: Los trabajadores que atiendan público deben permanecer al menos a dos metros de distancia y tendrá un acrílico protector con el fin de minimizar el riesgo de contagio entre el usuario - trabajador, usuario – usuario y trabajador – trabajador. Asimismo, se ha señalizado el distanciamiento de 2 metros en paredes y pisos de tal manera que sea claro para los usuarios en donde pararse y sentarse para ser atendidos; además se instalaron acrílicos transparentes como barreras del virus para mayor protección.
- Desarrollar e implementar un protocolo de limpieza y desinfección permanente y mantenimiento de lugares de trabajo, que defina el procedimiento, la frecuencia, los insumos, el personal responsable, elementos de protección empleados, entre otros.
- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección del área destinada para esta labor, pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
- Establecer un procedimiento de limpieza y desinfección diario previo a la apertura y posterior al cierre del establecimiento, incluyendo sus zonas comunes y mobiliario con productos de desinfección de uso doméstico o industrial. Así mismo, garantizar jornadas de limpieza y desinfección periódicas durante el día
- Realizar control de roedores e insectos para evitar la contaminación, teniendo en cuenta las recomendaciones sanitarias del Ministerio de Salud y Protección Social y Programa de Manejo Integrado de Plagas que establezca medidas preventivas y de control.
- Para disponer de un área amplia y adecuada para comer los trabajadores, en donde se cumpla con los protocolos de distanciamientos y desinfección, se adecuó el salón de eventos de Cámara de Comercio para que todos los trabajadores tuvieran el espacio suficiente de distanciamiento y se señalizó con las medidas a cumplir dentro del comedor; colocando el número de sillas que permita asegurar una distancia mínima de 2 metros entre los trabajadores a la hora de la alimentación y entre cada turno al realizar los procesos de desinfección.
- Garantizar la correcta circulación del aire en el espacio de trabajo: antes de iniciar las actividades se abren puertas y ventanas de oficinas y diferentes áreas para garantizar la ventilación natural.
- Con el fin de garantizar un espacio donde los trabajadores guarden sus elementos personales y ropa de calle se instalaron casilleros para todos los trabajadores.
- Con el objetivo de garantizar la desinfección de las áreas de mayor tráfico diariamente se realizan nebulizaciones con amonio cuaternario de quinta generación y cada hora se está pasado con esta misma solución para humedecer alfombras y desinfección de entrada de la entidad (piso, manijas, puertas y ventanas).



3. Indicar las principales acciones desarrolladas en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región con ocasión a la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica.

Desde el inicio de la pandemia y de las restricciones que de ella se derivaron, la Cámara Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar desde su Vicepresidencia de Competitividad volcó toda su oferta institucional para apoyar a los empresarios en la situación que se vislumbraba como una de las más difíciles que se haya enfrentado en la historia reciente. En este sentido y considerando que el eje estratégico establecido para la atención empresarial desde el enfoque Más Informado, Más Capacitado y Más Productivo, se desarrollaron diferentes estrategias que permitieran apoyar al tejido empresarial bajo esta coyuntura. De esta manera, desde el eje Más Informado en cabeza el Observatorio Socioeconómico de la entidad se adelantaron cinco investigaciones relacionadas con el efecto de la pandemia y el proceso de reactivación económica.

Desde el eje Más Capacitado se llevaron a cabo diversos programas en materia de capacitación, asesorías y consultorías para acompañar a los empresarios en el diseño e implementación de los protocolos de bioseguridad, así como en la concepción de herramientas administrativas, contables y de mercadeo que les permitiera mitigar los efectos de la pandemia en sus organizaciones, además de la revisión de nuevos mercados mediante la internacionalización. De igual manera, desde el enfoque Más Productivo se llevaron a cabo actividades de promoción y distintos proyectos que fomentaran la reactivación económica buscando mejorar la comercialización de los productos y la presencia en los mercados principalmente los virtuales.

De igual forma, se gestionó de manera global desde la promoción del entorno competitivo que busca establecer sinergias institucionales para fomentar la reactivación económica. De esta manera, se participó activamente en las mesas de reactivación económica y otras instancias para velar por el bienestar de los empresarios. Producto esta labor se logró elevar la voz la necesidad de flexibilizar el Estatuto Tributario de la ciudad de Valledupar que permitiera acceder a beneficios especiales a los comerciantes.

La participación de la entidad para velar por la reactivación responsable conllevó a la firma del Convenio de Cooperación CNV-016-2020 con la Alcaldía municipal para formalizar y fortalecer la alianza iniciada desde comienzos de la emergencia sanitaria en donde se busca aunar esfuerzos para fomentar el proceso de reactivación del comercio en el municipio de Valledupar, velando que se adopten las normas estipuladas para el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19.

EJE MÁS INFORMADO

Se adelantaron cinco investigaciones socioeconómicas relacionadas con el efecto de la pandemia y el proceso de reactivación económica. Las investigaciones realizadas fueron:

- **Análisis de Impacto Socioeconómico del COVID 19.**

Durante el mes de abril se culminó la recolección y procesamiento de la información correspondiente a la Encuesta sobre el Impacto de la Emergencia Producto del COVID – 19 en las empresas del Valle del Río Cesar. Se encuestaron a 663 empresas, obteniendo un margen de error de 3.71% con un nivel de significancia del 95%. Entre los resultados más relevantes se destaca que el 84% de las empresas de la región no podría superar los dos meses de funcionamiento si persisten las restricciones actuales. Por su parte, el 95% de las empresas reportaron una disminución de sus ventas desde el inicio de las restricciones, mientras que el 48% ha presentado cierre parcial de sus actividades.

- **Monitoreo al Comportamiento de Abastecimiento.**

Apoyamos a la Secretaría Técnica de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación del Cesar, CRCI Cesar, con la configuración de un “Monitoreo al Comportamiento de Abastecimiento en el marco de la Red de Abastecimiento del Departamento”. El objetivo de este programa es consolidar un sistema de información en donde se monitoree diariamente la situación de abastecimiento de bienes esenciales (alimentos y aseo) y medicamentos con el análisis de diferentes iniciativas para su aseguramiento.

Cabe destacar que la Red de Abastecimiento del Departamento es un trabajo conjunto que se está adelantando con la Vicepresidencia de la República, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, administraciones locales, FENALCO, MERCAUPAR y MERCABASTOS de caras a la emergencia generada por el COVID-19.

- **Seguimiento al avance del COVID 19 en los municipios del Valle del Río Cesar**

Con el fin de realizar un acompañamiento personalizado a los municipios y contribuir, desde el eje más informado, a las asesorías que se le están brindando a los comerciantes de los municipios que conforman la jurisdicción, se está realizando un monitoreo diario para identificar el nivel de afectación de los municipios que conforman la jurisdicción de la entidad en materia de la propagación del COVID 19 en sus territorios, cuantificando los casos detectados como positivos y caracterizando el entorno de salud en los municipios que conforman la jurisdicción.

- **Determinación del nivel de recuperación del sector comercio**

Como parte del apoyo a la reactivación económica de los microempresarios de la ciudad de Valledupar, se diseñó y validó una encuesta que permitiera identificar el nivel en el que se encuentran sus actividades mercantiles, así como las principales necesidades que afrontan. De esa manera, se pudo identificar que solo el 4% de los establecimientos de comercio abiertos al público han restablecido por completo sus actividades mercantiles, mientras que el 47% ha podido ejercer entre el 50%-69% de sus actividades regulares. Esta situación aunada al contexto general de la pandemia ha generado que el 75% de los comerciantes reportara una disminución de ingresos, en donde en promedio, cada establecimiento está percibiendo 41% menos ingresos que los que recibía en el mes de febrero, antes de generada la crisis producto del COVID 19. Con relación a la implementación de los protocolos de bioseguridad, se pudo determinar que el 83% de los comerciantes han implementado total o parcialmente los protocolos de bioseguridad, de los cuales un 39% afirma que los implementa en su totalidad, mientras que el 44% ha tomado medidas, pero consideran que deben ser reforzadas. En cuanto a los temas de interés por parte de los comerciantes, el 39% considera que los entes territoriales deben centrar su atención en generar puestos de trabajo con el fin de promover la reactivación económica, siendo el desempleo y la seguridad, los aspectos que más preocupan a los comerciantes de la ciudad.

- **Análisis del Impacto Socioeconómico del COVID-19 en el Clúster Lácteo.**

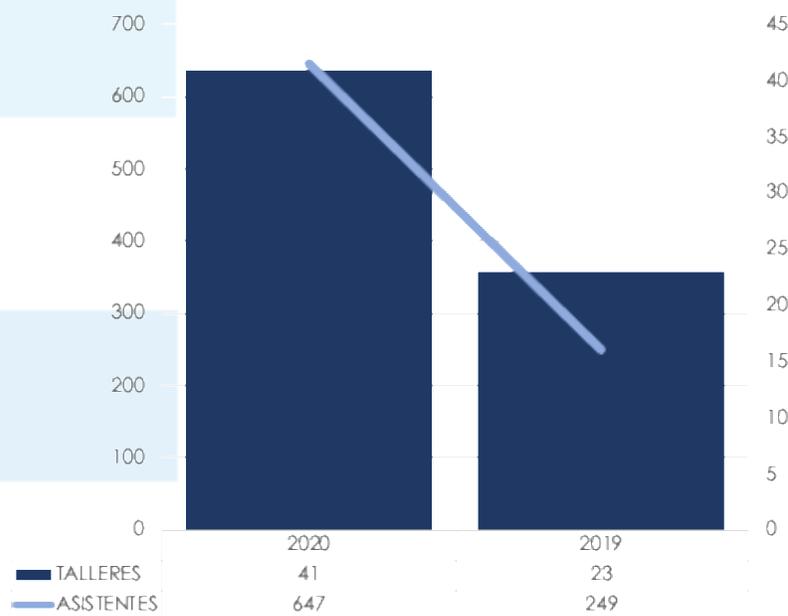
Desarrollamos una encuesta para analizar el impacto en la industria láctea de la región en este momento de crisis. Se pudo corroborar la dificultad de la situación pese a que el sector no es de los más golpeados. Más del 70% de los encuestados presentan dificultad de abastecimiento, siendo los insumos el principal problema. El 64% tiene producción para negociar con nuevos clientes y el 58% está dispuesto a negociar con nuevos clientes. Dentro de las recomendaciones para apoyar al sector es importante el congelamiento de los créditos y el aumento de préstamos para liquidez.

EJE MÁS CAPACITADO

Con el eje MÁS CAPACITADO de la Vicepresidencia de Competitividad de la Cámara Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar se adelantan cuatro procesos con el fin de fortalecer las capacidades y habilidades de la comunidad empresarial y general, con herramientas que permiten la puesta en marca y la sostenibilidad de sus ideas de negocio. Estos cuatro procesos son emprendimiento, capacitación, internacionalización y acompañamiento, a través de asesorías.

▪ Emprendimiento

Fomentar el emprendimiento enfocado en la formalización y su fortalecimiento fue una de las tareas desarrolladas durante el año 2020 y se realizó a través de distintos frentes. Además del acompañamiento con asesorías en estructuración de modelo de negocios, se realizaron talleres enfocados al fortalecimiento de mentalidad y cultura, así como también a la apropiación de la metodología CANVAS como herramienta para la estructuración de modelos de negocios.



Durante este año logramos realizar un total de 41 talleres y beneficiar a 647 personas, lo que representa un aumento de 78% en la cantidad de talleres realizados y del 160% en los asistentes beneficiados en comparación con el año inmediatamente anterior. Cabe señalar

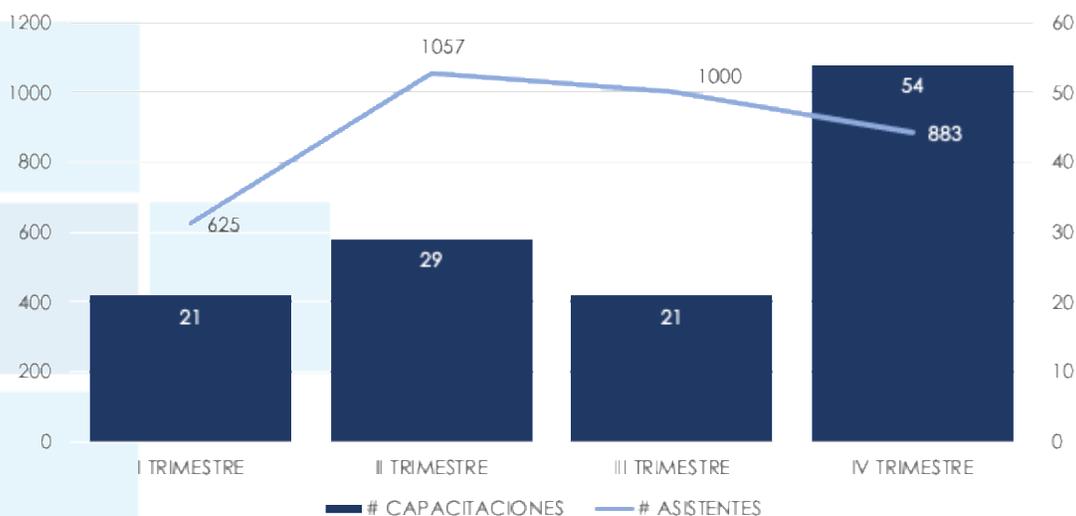
que estos talleres se realizaron de manera virtual debido a la emergencia generada por COVID-19.

Asimismo, se realizaron y apoyaron eventos especiales, que fortalecen los conocimientos adquiridos y muestran una mejor perspectiva de las tendencias y el entorno en el que se desarrollan los negocios. Siete fueron estos espacios con los que logramos beneficiar a 544 personas de las cuales 31 pertenecen a entidades del ecosistema emprendedor de la región y los demás son emprendedores. Estos eventos fueron:

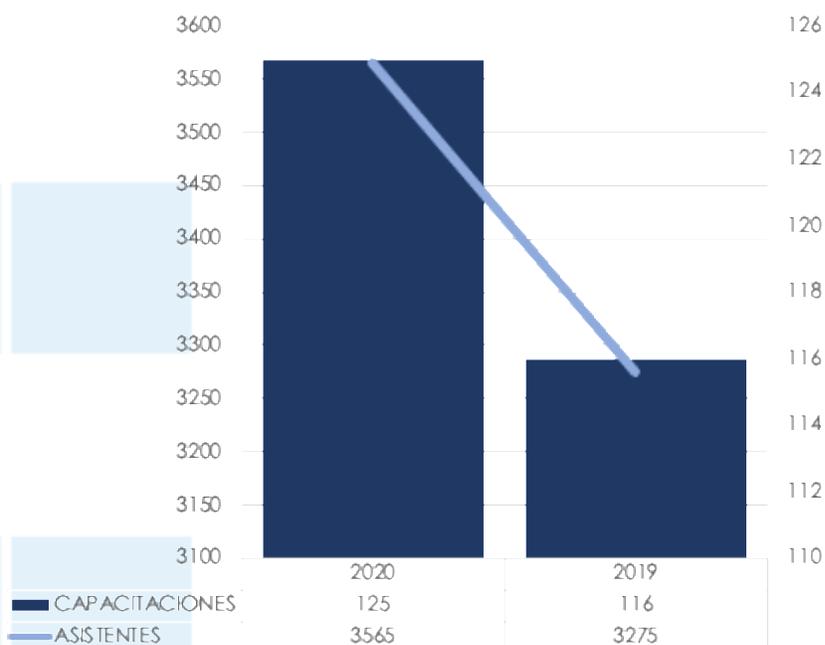
- **Participación en la Feria Virtual Latinoamericana de Emprendimiento**, Liderado por la Universidad del Área Andina, en la que dimos a conocer a emprendedores las ventajas de la formalización, así como también los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Valledupar.
- **Programa "REACTIVA TU NEGOCIO PARA UN BUEN VIVIR"** en el que, con las demás entidades de la RREC se apoyan empresarios de la ciudad a reestructurar su modelo de negocios de caras a la emergencia por COVID 19.
- **Taller de transferencia de metodología para entidades del ecosistema**, en el marco de la *Emprendetón del Magdalena Grande* Innpulsa. En este taller, de la mano de consultores de SEEDS STARS y CENTRO DE INNOVACIÓN, los asistentes aprendieron herramientas y estrategias para fortalecer y dinamizar el ecosistema de emprendimiento e innovación, a través de diagnóstico de brechas del ecosistema actual, metodologías y herramientas de pre-aceleración de emprendimientos, y estrategias de fortalecimiento del ecosistema. los invitados fueron las entidades miembros activas de las Redes Regionales de Emprendimiento de los departamentos del Cesar, La Guajira y Magdalena.
- **Taller de Preaceleración Multisectorial**, en el marco de la *Emprendetón del Magdalena Grande*. En este taller, de la mano de consultores de SEEDS STARS y CENTRO DE INNOVACIÓN, los emprendedores conocieron herramientas para potenciar su modelo de negocio, generar conexiones y fortalecer sus conocimientos. De manera práctica trabajaron en su modelo de negocios a través del LEAN CANVAS y cada uno de los emprendimientos fue evaluado, teniendo en cuenta la metodología de SEEDS STARS, con el fin de obtener un diagnóstico de cada una de sus áreas. De esta manera, se generó un plan de trabajo de acuerdo con el área elegida para potencializar.
- **Conversatorio Seguridad, Legalidad y Emprendimiento**, en compañía del Viceministro del Interior, Daniel Palacios, se discutieron estos importantes temas para nuestra región.

- **Un café con Kika**, realizado en el marco de la Feria Digital Moda del Caribe, los empresarios compartieron con KIKA ROCHA, experta en moda, quien dio a conocer su historia y cómo ha enfrentado el sector los efectos de la pandemia, igualmente, compartió con los asistentes algunas recomendaciones especiales a tener en cuenta en la nueva realidad.
 - **EmprendeRosa**, esta iniciativa nace como un espacio especial para dar a conocer experiencias de mujeres emprendedoras, quienes, a través de su historia de éxito o fracaso, comparten una enseñanza. En esta oportunidad se contó con 4 invitadas especiales a este encuentro.
 - **Taller de Mentalidad Financiera**; otro evento realizado de la mano de Innpulsa, en el que se brindó información relacionada con los procesos financieros que deben tener en cuenta los emprendedores para la consolidación de su idea de negocio.
 - **Emprendetón Afro**, una apuesta del Presidente Ejecutivo de la entidad, que logra hacerse realidad, coordinando la convocatoria a nivel nacional de este importante evento con Innpulsa, que buscaba fortalecer los temas de mentalidad y cultura en emprendedores de las comunidades afro, palenquera y raizal.
- **Capacitaciones de Interés General**

Para la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de la comunidad empresarial y general es pilar fundamental para la sostenibilidad de las empresas en la región. Si bien es cierto que, lo experimentado este año, relacionado con la emergencia generada por la pandemia, nos llevó a volcar toda nuestra oferta institucional a la virtualidad, esto nos permitió poder llegar a lo largo de nuestra jurisdicción y compartir temáticas importantes con la comunidad empresarial. Luego, cuando fue permitido, retomamos algunos encuentros de manera presencial, cumpliendo estrictamente los protocolos de bioseguridad exigidos con fin de brindarle seguridad a los asistentes y consultores.



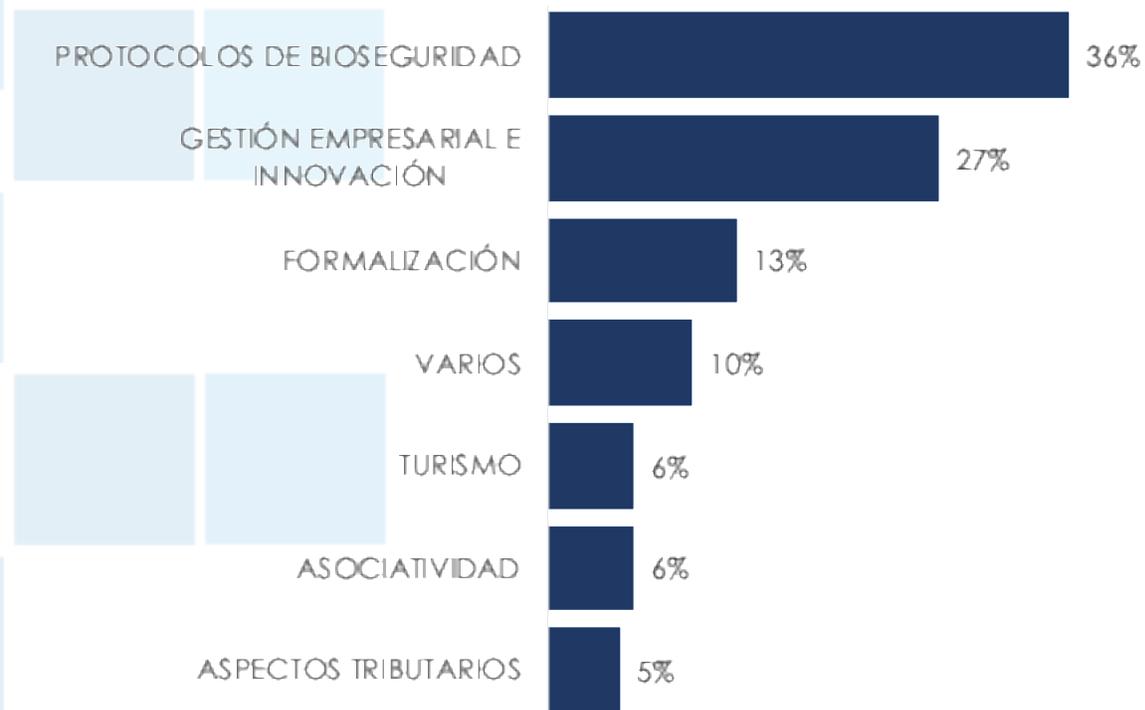
Es así como, durante el 2020, se realizaron un total de 125 espacios de formación, con los que logramos impactar más de 3500 personas a lo largo de nuestra jurisdicción. De estos, 24 se realizaron de manera presencial y el resto, 101, de manera virtual, a través de la plataforma TEAMS o por nuestras redes sociales, Facebook y YouTube. Cabe destacar que el total de capacitaciones dictadas presentó un incremento del 8% en comparación con las realizadas en el año 2019, mientras que el total de asistentes aumentó en un 9% frente al mismo periodo.



De estos 125 espacios de formación, 41 correspondieron a Talleres de Apoyo Psicosocial, enfocados en temas de resiliencia, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de estrés laboral, inteligencia emocional y salud mental en tiempos de contingencia. Con esto logramos impactar a 622 personas.

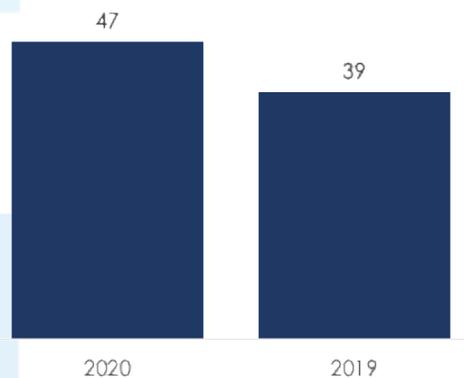
Los 84 restantes, fueron capacitaciones de interés general, con los que pudimos impactar 3500 personas. Lo que nos muestra un aumento del 8% tanto en número de espacios realizados como de beneficiarios, comparados con el año inmediatamente anterior.

Las temáticas tratadas durante este año estuvieron enfocadas principalmente en la preparación de las empresas para afrontar las restricciones y nueva normalidad, es así como el 36% de las capacitaciones realizadas giraron en torno al diseño e implementación de los protocolos de bioseguridad, mientras que el 27% estuvieron relacionadas con aspectos de gestión empresarial en donde se contemplaron como mercadeo, servicio al cliente, innovación, entre otros. De igual manera, se abordaron temas de formalización, asociatividad y tributarios.

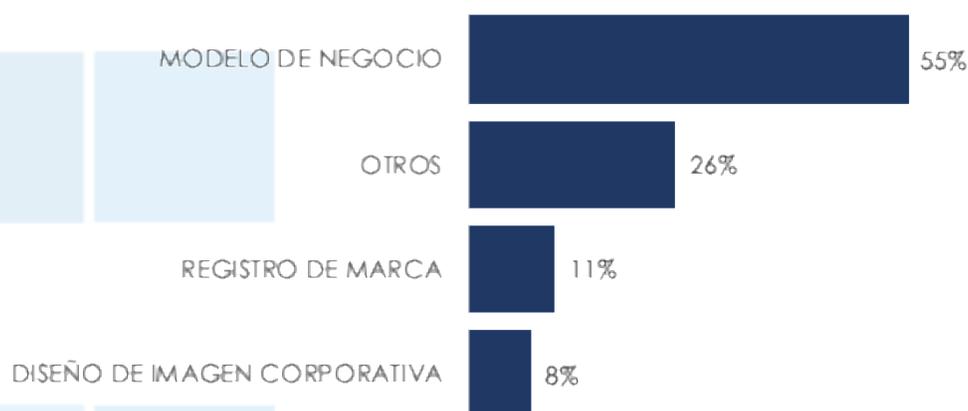


- **Asesorías y consultorías empresariales.**

Llevamos el proceso de asesorías y consultorías como acompañamiento a nuestros empresarios y emprendedores en temas especializados, teniendo en cuenta sus necesidades puntuales. Es así, como para el 2020 se realizaron un total de 47 asesorías a 42 empresarios y emprendedores de nuestra jurisdicción. Lo que representa un aumento del 20% durante este año.



Las temáticas que se abordaron fueron diseño de imagen corporativa, registro de marca, estructuración de modelo de negocios a través de metodología CANVAS, realización de DOFA entre otros.



Desde el proceso de consultorías, acompañamos a 10 empresas de distintos sectores en un proceso enfocado al área de mercadeo, luego de notar lo como una debilidad en cada una de

ellas. Es así como se inició un proceso de reestructuración de imagen corporativa y modelo de negocios con el fin de orientar sus actividades a la promoción y consolidación de las propuestas de valor de cada una de ellas.

- **Internacionalización.**

Teniendo en cuenta que el proceso de internacionalización es una de las estrategias de reactivación económica propuestas desde el Gobierno Nacional, como frente a la situación que vivimos por la pandemia, desde el Centro de Información Procolombia, trabajamos de la mano de los empresarios con el objetivo de la internacionalización de la economía de la región y la diversificación de su canasta exportadora.

Durante el año 2020, alcanzamos a realizar dos Programas de Formación Exportadora de manera presencial, con 8 seminarios, con los que beneficiamos a empresarios interesados en fortalecer sus procesos de internacionalización con el desarrollo de los programas DISEÑANDO SU MODELO DE NEGOCIO PARA LA INTERNACIONALIZACIÓN, a través de CANVAS, realizado en Valledupar, y PREPÁRESE PARA EXPORTAR, realizado en La Jagua de Ibirico. Adicionalmente, nuestros empresarios tuvieron la oportunidad de participar en toda la oferta de formación exportadora que realizó Procolombia de manera virtual. En total se beneficiaron 489 personas con 14 seminarios especializados.



Futurexpo Virtual 2020

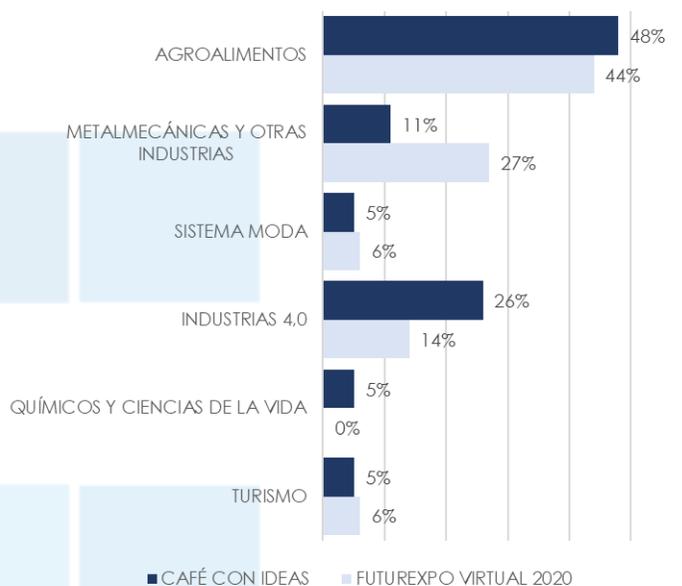
Colombia necesita más empresas que acepten el reto de traspasar fronteras. Por esa razón Procolombia puso en marcha “los encuentros de futuros exportadores”, herramienta creada con el objetivo de fortalecer la capacidad exportadora de los departamentos, orientando el tejido empresarial no exportador y emprendedor en el proceso de búsqueda de nuevos mercados en el exterior para su oferta y/o que se internacionalicen con ayuda de la entidad.

Durante un día empresarios, emprendedores y estudiantes recibieron sin costo y de manera virtual orientación sobre comercio exterior, así como información especializada sobre oportunidades de negocio y asesoría personalizada de acuerdo con sus necesidades.

Dentro de las actividades se realizaron charlas especializadas en temas como motivación a la internacionalización, economía naranja, herramientas de liderazgo y empoderamiento y experiencias de empresarios que ya realizaron el proceso.

En el mes de septiembre del 2020, se realizó de manera virtual la cuarta versión de FUTUREXPO VALLEDUPAR. En la experiencia Café con Ideas, 5 asesores expertos en comercio exterior brindaron orientación a empresarios interesados en internacionalizarse. Así un asesor experto en logística orientó a empresarios en metodologías para definir su mercado de exportación y como desarrollar su estrategia logística de exportación. Durante este espacio se beneficiaron 19 empresarios.

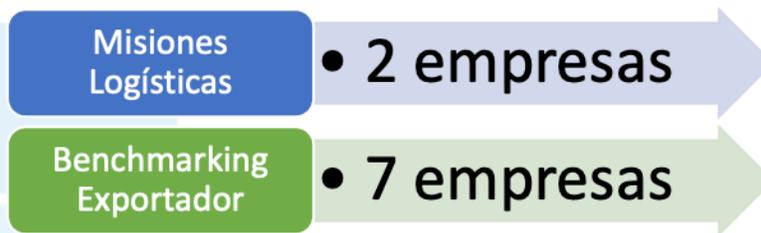
A continuación, se detalla la participación, por sector económico, de empresarios en estos eventos, en donde se resalta la diversidad de actividades atendidas:



En la sesión de Speakers, participaron 50 asistentes, de estos 18 fueron empresarios, los cuales tuvieron las siguientes participaciones por cadenas productivas: la cadena de agroalimentos contó con una participación del 44%, la cadena de industrias 4.0 con una participación del 17%, la cadena metalmecánica y otras industrias con una participación del 11%, la cadena sistema moda con una participación del 6%, otros con un 17% y turismo con un 6%. Las 32 personas restantes fueron estudiantes y emprendedores.

Benchmarking y Misiones Logísticas

Durante el 2020, los eventos de Benchmarking y Misiones Logísticas no fueron la excepción de la transformación virtual. Nuestros empresarios pudieron participar de estos desde la comodidad de sus hogares y oficinas.



Usuarios atendidos y asesorados

En el Centro de Información a Futuros Exportadores, acompañamos a todos los que estén interesados en el proceso de internacionalización de sus empresas. Por un lado, brindamos información básica para entender dicho proceso o el comportamiento de los mercados y, por otro, brindamos asesorías personalizadas de acuerdo con las necesidades de cada uno de los empresarios. Contamos con 7 asesorías disponibles para fortalecer este proceso. Durante el año 2020, brindamos información a un total de 77 usuarios, se realizaron 40 asesorías personalizadas y se validó el potencial exportador de 13 empresas.



Fábricas de Internacionalización.

Fábricas de Internacionalización es la iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que busca incrementar las exportaciones no minero energéticas, fomentar la cultura exportadora y ampliar el tejido empresarial exportador.

El programa busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas que hacen parte de los sectores de Agroalimentos, Industrias 4.0, Metalmecánica y otras Industrias, Químicos y Ciencias de la Vida y Sistema Moda, logren acelerar sus procesos de exportación e ingresar a nuevos mercados de manera sostenible, estructurada y competitiva. De nuestra jurisdicción se inscribieron para ser beneficiarios de este programa 4 empresas de las cuales 3 fueron validadas y aceptadas, que corresponden a los sectores de Industrias 4.0, Agroalimentos y Sistema Moda.

Actividades de promoción Comercial

Durante el año 2020, destacamos la participación de empresarios en los siguientes eventos de promoción comercial:



Logros Obtenidos

Durante el año 2020, las siguientes empresas lograron su primera exportación:

- Euforia
- Seynekun
- Café Maben

MÁS PRODUCTIVOS

Mejorar la productividad en cada uno de los procesos de las empresas es clave a la hora de hablar de competitividad, la optimización de procesos, la implementación de herramientas tecnológicas y una estrategia clara de propuesta de valor permiten además de otros factores, desarrollar ventajas competitivas en las empresas, es por ello por lo que en el año 2020 desarrollamos acciones encaminadas a incentivar la implementación de actividades que favorezcan a las empresas.

Clúster Lácteo

Durante el año 2020, se desarrollaron actividades claves para seguir apoyando a las empresas del sector en su mayoría jalonadas por dos proyectos ejecutados durante la vigencia de la mano de Innpulsa Colombia y Confecámaras, el Convenio INNpulsa N° 086 de 2020 y el Convenio INNpulsa Confecámaras N° 010 de 2020.

De esta manera, se logró impactar a más de 35 empresas transformadoras en los municipios de Agustín Codazzi, Astrea, Bosconia, Chiriguaná, El Copey, La Jagua de Ibirico, San Diego y Valledupar.

Dentro de las actividades ejecutadas se encuentran el desarrollo de asistencia técnica especializada para continuar con la identificación de brechas y mejoramiento productivo, la asignación de equipos y maquinaria para la optimización de procesos, adecuación de empaques y productos, desarrollo de prototipado de productos, acompañamiento para fortalecimiento comercial, de marca, e innovación.

Clúster Turismo

Durante los primeros dos meses del año, acompañamos a empresarios del clúster en la primera reunión de la administración municipal de Valledupar con miras a desarrollar un plan de acción articulado que permita generar sinergias en acciones claves para fortalecer el sector.

Presentamos en las mesas de concertación del Plan de Desarrollo Departamental la importancia de incluir el desarrollo y fortalecimiento de la gobernanza de la iniciativa clúster, así como el apoyo a la estrategia del sector.

Acompañamos a desarrollar las mesas municipales de turismo por parte de la nueva administración municipal, la jornada estuvo compuesta por tres reuniones con todos los eslabones de la cadena con el ánimo de conocer los desafíos del sector y plantear nuevas acciones para fortalecer el turismo desde la Alcaldía de Valledupar.



Programa “Conoce lo que tiene Valledupar”. Iniciamos en alianza con la Alcaldía de Valledupar, con el fin de fomentar el conocimiento de los atractivos y sitios turísticos del personal del sector, para que puedan promocionarlos y recomendarlos a los turistas.



Durante el primer trimestre del año, apoyamos a FONTUR en el desarrollo de una reunión conjunta entre actores de las regiones del sur de la Guajira y norte del Cesar en el afán de establecer un circuito turístico que beneficie a todos los actores de la cadena turística y seguir posicionando a la región como destino turístico.

Así mismo, de la mano de la Alcaldía de Valledupar y FONTUR para socializar la APP Móvil PIT de Fontur con actores del sector turístico en el municipio, con el ánimo de incluir no solo el destino, también que los empresarios formalizados puedan ofrecer sus servicios dentro de esta aplicación móvil.

Articulamos al gremio turístico con representante de más de 20 agencias de viajes y turismo de Cartagena, desarrollamos una serie de reuniones donde se concretó la comercialización de paquete turístico de Valledupar por parte de la agencia de viajes de Cartagena Pasión Colombia y la aerolínea GCA – Gran Colombia de Aviación. Dentro de las acciones

implementadas está el desarrollo de un viaje de familiarización de en Valledupar y los distintos sitios turísticos del sur de la Guajira y norte del Cesar.

Continuamos con la operación del Punto de Información Turística PIT en la Terminal de Transportes de Valledupar en convenio con FONTUR. A través de este espacio, entregamos información turística a 226 visitantes que llegan por la principal terminal de pasajeros de la región durante el año 2020, presentando una reducción superior al 60% debido al cierre de la terminal por motivos de aislamiento obligatorio.

Alianzas para la Innovación:



Este programa es liderado por el Ministerio de Ciencias, anterior COLCIENCIAS y tiene como fin incrementar el número de empresas con capacidades básicas de innovación aplicada, prototipado y validación de sus productos y servicios, buscando mejorar los indicadores de competitividad regional. Dentro de la alianza se encuentran las

Cámaras de Comercio de la Guajira, Santa Marta, Valledupar, Cartagena, San Andrés, Montería, Sincelejo y Magangué,

El programa requirió el desarrollo de un proyecto de innovación de bajo costo, que la empresa diseñara para su prototipado y posterior validación, que finalmente arrojó un producto y/o servicio mínimo viable, con el acompañamiento presencial y virtual de un operador dispuesto por la alianza (Genie Latam, para el 2020).

En la jurisdicción que corresponde a la Cámara de Comercio de Valledupar para el valle del Río Cesar, se beneficiaron 3 empresas, de diferentes renglones económicos, las cuales, recibieron durante 8 semanas y 36 horas de interacción, la aplicación de diferentes de sesiones de mentoría y seguimiento de manera presencial y virtual, mediante una metodología propia del operador Genie Latam, denominada SpiNN 361. Las temáticas desarrolladas lo largo del programa, estuvieron, centradas en la apreciación del concepto de propuesta de valor, cómo innovar y los diferentes tipos de innovación; además de la realización de experimentos, formatos y documentos necesarios para soportar y validar el proceso, así como desarrollar un producto mínimo viable, el cual se puede ir mejorando después de su lanzamiento, conforme el mercado lo requiera.

Al finalizar la ruta de innovación con la validación y puesta en marcha del prototipo, como un valor agregado de esta fase, se siguió realizando durante las semanas siguientes,

seguimiento constante de la evolución de las empresas beneficiarias, donde cada uno de los participantes, pudo continuar mostrando sus avances y así mismo los consultores han compartido sus aportes y apreciaciones de manera remota por medio de canales digitales y aun hoy se mantienen en contacto, compartiendo noticias sobre innovación, artículos de relevancia en el tema.



Programa CREEce

Este programa liderado por el MINCIT y la Unión Europea, tiene como objetivo el fortalecimiento empresarial para propietarios de empresa del sector de ferretería, droguerías, prendas de vestir y comercio de tecnología, vital en su proceso de reactivación económica gracias al mejoramiento de su oferta de valor a través de la aplicación de herramientas prácticas y útiles. Con este programa también se logró mejorar prácticas empresariales a través de procesos de acompañamiento, formación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para avanzar su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial.

En este proyecto se beneficiaron 103 empresas de las cuales, el 90% finalizaron la ruta de intervención, mientras que el 10% no lograron terminar el programa.

El sector de prendas de vestir y calzado representó el 70% de las empresas participantes, el 29% a ferretería y el 1% a comercio de productos tecnológicos.



Eventos, ferias, rueda de negocios y financieras.



En 2020 desarrollamos espacios para incentivar el relacionamiento comercial y la promoción de productos y marcas a través de ferias y ruedas de negocios y financieras.

Más de 18 eventos en total en su mayoría virtual dentro de los que se destacan:

Rueda de Negocios Turismo. El día 7 de febrero desarrollamos espacio de Networking para que actores del clúster de turismo se conocieran con más de 12 empresarios del turismo de Cartagena con el ánimo de comercializar ambos destinos. Por medio de este espacio, se logró que la empresa Pasión Colombia de Cartagena organizara un paquete durante el festival vallenato incluyendo un vuelo chárter entre esta ciudad y Valledupar.

Feria Virtual Láctea: Se logra en el mes de abril, la PRIMERA FERIA VIRTUAL DE LÁCTEOS, con un total de 30 Mipymes del sector de lácteos, para vender sus productos a través de una plataforma comercial diseñada por la Cámara de Comercio de Valledupar, para el Valle del Río Cesar.

Feria Virtual Multisectorial: En el mes de mayo, desarrollamos la SEGUNDA FERIA VIRTUAL, MULTISECTORIAL, con el propósito de involucrar a microempresas de diferentes sectores, se contó con 110 microempresas que hicieron parte del proceso.

Consumo Lo Nuestro: Durante el mes de junio desarrollamos la TERCERA FERIA VIRTUAL, con la campaña CONSUMO LO NUESTRO con más de 150 empresas involucradas, logrando llegar a diferentes mercados del ámbito Nacional, a la causa se sumaron aliados estratégicos como: Gobernación del Cesar, a través de la Secretaria de Agricultura, Alcaldía de Valledupar, Fenalco, y aliados Nacionales como Artesanías de Colombia.

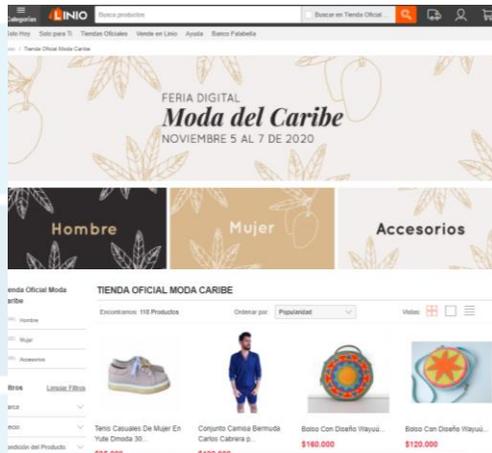
Feria Virtual de Artesanías. Durante el mes de agosto se desarrolla la primera Feria Virtual de artesanías que contó con la participación de 26 empresas de artesanías de los municipios de Chimichagua, Pueblo Bello, Tamalameque, Aguachica y Valledupar. El evento tuvo una duración de 10 días y se realizó en alianza con Artesanías de Colombia y la Cámara de Comercio de Aguachica.



Rueda Financiera 2020: Desarrollamos un espacio de acercamiento entre empresarios y el sistema financiero, esta vez por medio de una rueda financiera virtual. A través del link <https://ccvalledupar.org.co/rueda-financiera-2020/> cerca de 20 empresarios recibieron la información y los empresarios interactuaron con entidades bancarias a fin de buscar soluciones a las dificultades financieras de cada negocio.

Festival de la Quinta: Patrocinamos la participación de 15 mipymes de la región en la cuarta versión de este espacio de feria y muestra empresarial. Este año, el festival se desarrolló de manera virtual de la mano de una herramienta digital que permitió realizar el recorrido por el centro histórico de la Ciudad y visitar los diferentes stands de las empresas.

Feria Virtual Moda del Caribe 2020: Durante el mes de noviembre se desarrolló la primera versión de la feria “Moda del Caribe” en la cual participaron 20 diseñadores en actividades de muestra empresarial en sitio web aportado por Cámara de Comercio, así como la participación de 12 diseñadores en la plataforma digital Linio en la cual se promocionan y comercializan 118 productos de la feria. Asimismo, se desarrollaron espacios de desfiles en vivo, conferencias y espacio de promoción para diseñadores y sus colecciones.



Apoyo al sector de gastronomía: Apoyamos al grupo de la red de restaurantes al desarrollo de estrategia de promoción de más de 48 restaurantes formalizados y que vienen desarrollando esta actividad a domicilio según especificaciones del gobierno. Desarrollamos una revista virtual, directorio y una estrategia de promoción por medio de redes sociales. Se recibieron más de 650 visitas durante el mes.



Acciones que ayuden a la reactivación económica.

Acceso a créditos y soluciones financieras. Continuamos con la articulación con entidades financieras del ámbito nacional con el objetivo de trabajar conjuntamente, para desarrollar programas de bancarización e inclusión financiera con microempresarios de Valledupar y del departamento del Cesar; con el fin de fomentar la inserción productiva de los

comerciantes, tenderos, productores y personas de bajos ingresos, para que puedan acceder al portafolio de productos en este momento clave para la reactivación económica.



Apoyamos a Bancoldex y la Alcaldía de Valledupar en la socialización de la línea de crédito “Valledupar Responde” en la que más de 6.400 millones de pesos se direccionaron para los créditos a empresarios del municipio de Valledupar



Protocolos de Bioseguridad.

Para lograr una reactivación económica es importante ir de la mano con la implementación de toda la normatividad establecida por el Gobierno Nacional, es así como, desde la Cámara de Comercio de Valledupar desarrollamos diferentes espacios de capacitación, articulación y acompañamiento en la implementación de los protocolos por parte de los empresarios de la ciudad de Valledupar.



Se desarrollaron 37 capacitaciones a las diferentes actividades y sectores económicos en el departamento del Cesar, abordando aspectos como:

- Protocolo general Resolución 666 del 24 de abril de 2020
- Protocolo de bioseguridad en restaurantes y expendios de comidas preparadas
- Protocolos para las actividades de mensajería
- Protocolo de bioseguridad para el sector turismo
- Protocolo de bioseguridad para hoteles y moteles
- Protocolo de bioseguridad para salones de belleza
- Aspectos de bioseguridad para centros comerciales
- Protocolos de bioseguridad para bares, estancos y billares
- Protocolos de bioseguridad para gimnasios
- Medidas de bioseguridad para cines
- Protocolos de bioseguridad para la Propiedad Horizontal
- Protocolos de bioseguridad para las iglesias
- Medidas de bioseguridad en el sector financiero
- Salud mental en tiempos del COVID19
- Reactivación económica

Así, con el fin de dar a conocer la normatividad de protocolos de bioseguridad que le aplicaba según la actividad económica desarrollada para cada comerciante; crear conciencia de la importancia de la implementación de los protocolos de bioseguridad para la prevención y mitigación del contagio de COVID-19 y la reactivación económica de una manera segura y orientar a los empresarios para que sepan cuáles son los entes de control y documentación necesaria para que obtener la certificación de apertura en cumplimiento de protocolos de bioseguridad; se capacitaron a más de 650 empresarios y trabajadores. Se brindó asesoría para 102 unidades productivas a las que se les ayudó a elaborar sus protocolos de bioseguridad según la actividad económica y resolución que le aplicaba establecida por el Ministerio de Trabajo.

Estas capacitaciones fueron desarrolladas a lo largo de toda la jurisdicción de manera virtual y presencial, asimismo, en trabajo conjunto con secretaria de Gobierno Municipal se visitaron corregimientos de Valledupar y El Paso.

Con el fin de ofrecer una atención multidisciplinar, se desarrollaron alianzas con profesionales en diversos aspectos relacionados con la contención del COVID 19, dentro de los que se destacan:

- Julio César Vargas, médico otorrinolaringólogo
- René Alejandro Urón Pinto, Coordinador del CRUE del cesar, Médico Magíster en Inmunología
- Luis Fernando Peña, enlace territorial para el Cesar del Ministerio de Salud para lo relacionado con el COVID-19, Médico Magíster en Calidad del Servicio de la Salud
- Luis José Araujo, Químico Farmacéutico
- Luis Galvis, Secretario de Gobierno de Valledupar
- Carmen Sofía Daza, Secretaria de Salud de Valledupar

Asimismo, se contó con la colaboración de las empresas Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) SURA Y AXA COLPATRIA, de los laboratorios Cristian Gram y con el equipo de trabajo de las secretarías de Gobierno municipal de Valledupar, de Salud Municipal de Valledupar y de Salud Municipal de El Paso.

El rol protagónico que ha tenido la entidad para promover y apoyar la implementación de los protocolos de bioseguridad, así como un proceso de reapertura responsable, conllevó a la firma de un convenio de cooperación con la Alcaldía de Valledupar, para seguir trabajando de manera conjunta promoviendo la reactivación económica de la ciudad bajo los lineamientos de bioseguridad.

Propuesta de modificación de Estatuto Tributario.

Participamos en cabeza del Presidente Ejecutivo de varias sesiones celebradas por el Concejo Municipal de Valledupar, en debate sobre iniciativas, propuestas y programa de la Administración Municipal para el Emprendimiento y la Reactivación de la Economía en el Municipio de Valledupar. Se planteó la necesidad de una verdadera y profunda revisión al estatuto tributario municipal para adecuarlo a la necesidad de reactivación económica, al mismo tiempo, expresamos desde el ámbito empresarial, el apoyo a la creación de la Secretaría de Desarrollo Económico, Gestión Ambiental y Turismo para el municipio de Valledupar.

C-emprende

En alianza con el Grupo Prodeco venimos impulsando desde el 2015 el Centro Regional de Empleo y Emprendimiento (C-Emprende), instalado inicialmente en los municipios de La Jagua de Ibirico, El Paso y Becerril.

El personal capacitado de C-Emprende se brindó acompañamiento para encontrar un empleo formal, asesoría en estructuración de ideas de negocio, acompañamiento a la implementación, y apoyo con capital semilla para lograr fortalecer sus emprendimientos. Es así como en los últimos años se han beneficiado más de 5.300 personas.



En 2020, renovamos el convenio con el Grupo Prodeco e iniciamos plan de trabajo para fortalecer emprendimientos liderados por C-Emprende como es el caso de la asociación ASOPRAPS del municipio de El Paso para fortalecer la comercialización piscícola y generar un mayor valor agregado.

4. Señalar los principales proyectos planteadas por la administración para la vigencia 2021, relacionados con la reactivación empresarial y el desarrollo regional.

Desde el inicio de la pandemia la entidad volcó todos sus esfuerzos en promover la reactivación económica, en tanto que se preveía los efectos que ésta tendría para el tejido empresarial. En ese sentido y para velar por la salud de la comunidad, se diseñó un plan de acompañamiento para la promoción e implementación de los protocolos de bioseguridad en los establecimientos de comercio, que se ejecutó desde abril de 2020 y continuará toda la vigencia 2021. Asimismo, los servicios empresariales fueron rediseñados para atender los nuevos desafíos que enfrentan las empresas, así como las metodologías y medios para ejecutarlos.

En 2021 se continuará con esta labor, agregando dos componentes principales, el primero de ellos derivado del convenio cooperación CNV -016-2020 firmado con el municipio de Valledupar, en donde la entidad trabajará de la mano de la administración para promover la reactivación económica. Asimismo, considerando las prioridades esbozadas por el

Ministerio de Comercio Industria y Turismo en lo relacionado con la atención empresarial, se complementó la oferta institucional, como se detalla a continuación:

En el marco del convenio cooperación CNV -016-2020 firmado con el municipio de Valledupar para formalizar y fortalecer la alianza iniciada desde comienzos de la emergencia sanitaria en donde se busca aunar esfuerzos para fomentar el proceso de reactivación del comercio en el municipio de Valledupar, velando que se adopten las normas estipuladas para el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. La entidad se compromete a tener un rol activo en las medidas adoptadas para promover la reactivación económica y adelantar, entre otras, las siguientes acciones:

- Apoyar las relaciones y la articulación entre la Alcaldía de Valledupar y los empresarios para establecer medidas que promuevan la reactivación económica.
- Brindar apoyo en la elaboración e implementación de estrategias y actividades que se requieran para promover la reactivación económica
- Desarrollar y Ejecutar los estudios o diagnósticos que le permitan a las dos entidades tener un conocimiento del comportamiento de nuestra sostenibilidad económica de Valledupar en tiempos de pandemia COVID-19.

Asimismo, el programa anual de trabajo de la entidad fue diseñado para que los servicios empresariales ofrecidos, respondan a las necesidades coyunturales en el marco de la reactivación económica y el desarrollo de la región, para lo cual se plasmaron, entre otras, los siguientes programas:

- **JUNTOS NOS REACTIVAMOS, REACTIVACIÓN CON RESPONSABILIDAD:** agrupa las diferentes actividades adelantadas desde las distintas áreas de la entidad, con miras a apoyar directamente a la reactivación económica mediante la adopción de los protocolos de bioseguridad, para lo cual se adelantarán campañas de promoción de las medidas, así como acompañamiento a las unidades productivas mediante capacitaciones, asesorías y consultorías para que diseñen e implementen los protocolos de bioseguridad conforme a las condiciones específicas de cada establecimiento. Por medio de este programa se espera atender a más de 900 empresas.
- **MEDICIONES DE IMPACTO:** desde el Observatorio Socioeconómico se programaron mediciones que permitieran establecer el impacto generado por la pandemia en los establecimientos de la jurisdicción, así como el proceso de reactivación indagando por la implementación de los protocolos de bioseguridad y los niveles de reactivación.

- **REACTIVACIÓN ECONÓMICA – CLÚSTERES:** para promover la reactivación económica en los clústeres liderados por la entidad, se estableció una estrategia de tres ejes encaminada en facilitar el acceso a asistencias técnicas especializadas que les permitan a los empresarios contar con un respaldo profesional para la reconfiguración de sus unidades productivas; propiciar espacios de interacción entre las empresas de los diferentes para fomentar los lazos comerciales y realizar eventos de transferencia de conocimiento y tecnología como estrategia para socializar las buenas prácticas para la transformación de productos lácteos innovadores. Con esta estrategia se pretende atender a 80 empresas inscritas en los diversos clústeres de la entidad.
- **REACTIVACIÓN ECONÓMICA – DIGITALIZACIÓN:** la entidad fue avalada por MinTIC, MinCIT e iNNpulsa, a través del proyecto CTDE013-020, para prestar servicios de transformación digital a las mipymes bajo la metodología de Centros de Transformación Digital (CTDE). De esta manera, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar brindará servicios de asistencia técnica empresarial de manera individual, confidencial, presencial o virtual para que los empresarios de la región inicien su ruta a la transformación digital mediante el uso estratégico de las TIC, con el propósito de aumentar sus niveles de productividad y competitividad, en donde se espera atender a 1.800 empresas en las distintas fases del proyecto.
- **INNOVACIÓN:** para lograr una reactivación sostenible se hace necesario la reestructuración de ciertos procesos dentro de las unidades productivas que solo es viable bajo los preceptos de innovación empresarial. Es por esto, que se ha diseñado un componente especial para fomentar la innovación en las empresas de la región mediante espacios de formación que permitan fortalecer las habilidades necesarias para fomentar la innovación en la comunidad empresarial; asesorías especializadas para acompañar a las empresas que decidan implementar ideas innovadoras y desarrollar ruedas de negocios, ferias, ruedas Financieras y demás eventos de promoción comercial que permita impulsar a las empresas innovadoras. De esta manera, se busca atender a 80 empresas.
- **PRODUCTIVIDAD:** en procura de una reactivación sostenible también se buscará fortalecer a las unidades productivas a través de asistencia técnica especializada y se llevarán a cabo eventos comerciales como ferias, ruedas de negocios y ruedas financieras, lo que permitirá atender a 130 empresas.
- **INTERNACIONALIZACIÓN:** con el fin de promover la vocación exportadora y de abrir nuevos mercados para las empresas locales, se realizarán Programas de

Formación Exportadora que permitirán fortalecer los conocimientos y capacidades de la comunidad empresarial en materia de internacionalización, asimismo, se acompañará a las empresas que deseen fortalecer sus capacidades de internacionalización a través de asesorías especializadas mediante el programa de acompañamiento para internacionalización y se gestionará la participación de empresarios en eventos de promoción comercial internacional. Estas actividades permitirán la atención de 253 empresas.

- **NUEVAS FUENTES DE CRECIMIENTO - ECONOMÍA NARANJA:** para acompañar la reactivación de los empresarios de la economía naranja, se propiciarán espacios de formación, realizando capacitaciones y asesorías que permitan fortalecer las capacidades de las empresas que conforman el ecosistema de economía naranja en la región. Asimismo, se llevarán a cabo ruedas de negocios, ferias, ruedas financieras y demás eventos de promoción comercial para visibilizar sus productos. Por medio de estas actividades se busca atender a 80 empresas
- **EMPREDIMIENTO:** fomentar el emprendimiento se constituye como un eje fundamental para la reactivación económica, en este sentido, se desarrollaron programas para atender a los emprendimientos desde su etapa más temprana, mediante la construcción de su modelo de negocio, hasta acompañar en el escalamiento de las Pyme para lograr mejores márgenes de rentabilidad, pasando por una fase de aceleración. De esta manera, se tiene un portafolio de servicios completo para atender al tejido empresarial conforme sus condiciones y necesidades, así, se planea apoyar a 175 empresas en todas las fases.
- **FORMALIZACIÓN:** la formalización también se constituye como un aspecto fundamental para promover la reactivación económica, disminuyendo los niveles de competencia desleal y de vulnerabilidad del tejido empresarial. De esta manera, el plan de trabajo para la vigencia 2021 contempla la realización de asesorías de formalización y acompañamiento en todo el proceso mediante el Centro de Atención Empresarial y la consolidación de la Ventanilla Única Empresarial, así como la descentralización de los servicios registrales mediante los programas de Carpa Móvil y Cámara al Parque. De igual manera, se estableció un acompañamiento especial al sector turístico, uno de los más afectados por la pandemia para formalidad mediante el programa Turismo Formal.

5. Remitir el (los) Plan (es) de Mejoramiento establecidos como resultado de las auditorías realizadas por la oficina de Control Interno durante la vigencia 2020, donde se indique como mínimo: Hallazgo, actividad de mejora, fecha de inicio, fecha de terminación, porcentaje de ejecución, cumplimiento y efectividad de la acción.

Conforme a la auditoría de Control interno realizada en el mes de septiembre de 2020, se elaboró el siguiente plan de mejora que estará en ejecución hasta el primer semestre de 2021.

HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
• Se encontraron archivos como correspondencia y carpetas de soportes contables de otros años, que debieran estar totalmente archivadas y la	Falta de capacitación y acompañamiento al área contable y financiera de parte del área de Gestión Documental	Diagnóstico General del área de Contabilidad	se hace reunión con todos los responsables del área financiera y se verifica la necesidad que tiene el área.	Gloria Osorio y Luz Angela	14/10/2020	23-oct-20	acta de reunión, informe de diagnóstico y lista de asistencia	10-dic-20	x		CERRADA	
		Capacitación por parte del área de	Capacitación programada en los	Luz Angela	9/11/2020	30-jun-21	cronograma de capacitación y lista	10-nov-20	x		EN PROCESO	se evidencio cronograma de capacitaciones



HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
documentación del archivo central no se encuentra a la fecha inventariada.		gestión Documental	temas de: Organización, digitalización, inventario y transferencia documentales.				de asistencia					
		Organización del archivo central de contabilidad	Clasificar la documentación contable del archivo central y organizarla por año	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	fotos y registro en el FUID					
		Realizar Inventario documental del archivo central de	por medio del formato único inventario Documental (FUID), se	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	registro en el FUID					

HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
		contabilidad	relacionan todos los libros y/o documentos que se encuentran en el archivo central del área financiera)									
		realizar la organización, foliación y digitalización de los expedientes que se encuentran en el archivo central.	se clasifican los documentos por año, se ordenan por tema y luego de tener la organización y ordenación se hace la foliación.	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	Fotos					
		Clasificación, ordenación	se clasifican los	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	Fotos					



HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
		n y foliación de los documentos de gestión del año 2020	documentos por año, se ordenan por tema y luego de tener la organización y ordenación se hace la foliación.									
		Realizar inventario del archivo de Gestión del área contable y Financiera	por medio del formato único inventario Documental (FUID), se relacionan todos los libros y/o documentos que se encuentran en el archivo de Gestión del	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	registro en el FUID					

HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
			área financiera) y se realiza una carpeta de google drive compartida para que el área pueda verificar donde se encuentran los expedientes.									
	actualización del software SAIA con la creación de un módulo exclusivo para el área financiera con el fin de poder	Firmar contrato de actualización SAIA V 7	1. Presentación de la necesidad al Presidente Ejecutivo 2. Cotizaciones 3. Estudio	Miguel Ángel Daza y Luz Angela Terreros Presidencia Ejecutiva	4/06/2020	31-may-21	propuestas	27-ene-21	x		EN PROCESO	se verificó las cotizaciones y la presentación de las mismas a presidencia para el respectivo estudio



HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
	migrar información digitalizada de los años 2019 – 2020 la cual reposa en el aplicativo de Cámara de Comercio		de cotizaciones, aprobación y selección del proveedor									
		Buscar proveedor para obtener contrato en la nube (propuestas)	se hace contacto con las empresas que manejan la migración del servidor en la nube, se revisan las propuestas recibidas anteriormente y se buscan otras.	Miguel Ángel Daza y Luz Angela Terreros Presidencia Ejecutiva	4/01/2020	31-may-21	propuestas	27-ene-21	x		EN PROCESO	se verifico las cotizaciones y la presentación de las misma a presidencia para el respectivo estudio



HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
		Compra de Scanner para digitalización	Digitalización de los libros del archivo central de contabilidad que se encuentran empastados	Miguel Ángel Daza y Luz Angela Terreros Presidencia Ejecutiva	4/01/2021	31-may-21	factura y registro en inventario de contabilidad					
		Digitalización en el SAIA de los expedientes del año 2020	se debe crear un carpeta en el SAIA, y se debe digitalizar por mes, donde se realice la organización y foliación de los documentos del año 2020	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	SAIA					

HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
		Digitalización de los expedientes que se encuentran en el archivo central de años anteriores	Proceso de organización, foliación y digitalización de los expedientes que se encuentran en el archivo central de años anteriores	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	SAIA					
		Realizar control de calidad de documentos digitalizados de los expedientes	se debe verificar el expediente físico con el digital, revisando que los documentos sean legibles y dejar evidencia que se realizó el	contabilidad y Luz Angela	1/02/2021	30-jun-22	plantilla de control de calidad					

HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
			control de calidad									
		Iniciar la digitalización en el SAIA de 2021 por mes	se debe crear una carpeta en el SAIA, y se debe digitalizar por mes, donde se realice la organización y foliación de los documentos.	contabilidad	1/02/2021	30-jun-22	SAIA					
		Seguimiento del proceso en la organización, inventario y digitalización	se realiza un seguimiento trimestral, donde se verifique el proceso de digitalización,	Gloria Osorio y Luz Angela	1/02/2021	30-jun-22	Informe					



HALLAZGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE MEJORA	CÓMO	QUIÉN (responsable)	FECHAS		EVIDENCIAS	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES				OBSERVACIONES
					INICIO	TERMINACIÓN		FECHA DE SEGUIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	ESTADO	
			transferencias y organización de los expedientes									

6. Remitir las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020 frente a la información financiera y el Control Interno Contable. Se deben indicar las acciones de mejora realizadas por la Cámara de Comercio y el grado de cumplimiento para cada una.

La revisoría fiscal presentó recomendaciones sobre los siguientes aspectos:

1. Revisión de los rubros contables para la preparación de los estados financieros de la vigencia 2020 para cumplir con los principios de relevancia, pertinencia, materialidad y representación fiel de los hechos económicos de la Cámara.
2. Cumplimiento de las actividades del plan de trabajo 2020 y su actualización y ajuste para cumplir dentro de la virtualidad y la nueva normalidad debido a la pandemia cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad.
3. Adecuación y manejo de la ley de archivo para la conservación y mantenimiento en el tiempo de los soportes contables físicos y digitales (año 2019 y 2020).
4. Revisión de fechas de pago de cuotas de créditos bancarios ante el cambio en los plazos para temporada de renovaciones a consecuencia de la cuarentena estricta por parte del Gobierno Nacional.

La administración de la entidad dio cumplimiento a cada una de las recomendaciones realizadas.

7. Teniendo en cuenta los impactos de la pandemia en la situación financiera de la entidad, es necesario informar las medidas adoptadas por la Cámara de Comercio durante la vigencia 2020 respecto de los siguientes aspectos, si aplica: -Efectivo y equivalentes -Inversiones a corto y largo plazo -Propiedad, Planta y Equipo - Propiedad de Inversión -Créditos (pasivos corrientes y no corrientes) -Cuentas por pagar comerciales y otras. -Ingresos -Gastos -Excedentes acumulados - Arrendamientos -Nómina de personal. -Programa anual de trabajo. -Presupuesto. -Contribuciones a la región y/o comunidad afectada por la pandemia.

-EFECTIVO Y EQUIVALENTES: Debido a las restricciones impuestas por el Gobierno Nacional y Municipal en el marco de la atención a la pandemia derivada del COVID-19, en donde se produjo un incremento del 130% en el total de trámites realizados de manera virtual en el 2020, en comparación con los realizados en el año 2019, tuvo lugar una reconfiguración de los canales de entrada de los recursos de la entidad, en donde cesó por algunos meses el recaudo presencial y se incrementaron los virtuales. Con el fin de realizar un seguimiento a estos ingresos, se estableció una verificación con mayor

frecuencia a las conciliaciones bancarias, asimismo, desde las áreas de Gestión Tecnológica de la Información y la Vicepresidencia Financiera, se hizo seguimiento detallado a las transacciones virtuales verificando el correcto funcionamiento de la pasarela de pago y de los convenios establecidos con el Banco, Punto Baloto y Efecty.

Asimismo, se suscribió un contrato de Fiducia Mercantil, con la Fiduciaria Corficolombiana para los pagos que se deriven del registro mercantil cuyos recaudos se efectúen por medio de los datáfonos que ingresan al Banco de Occidente S.A., se tiene previsto empezar a hacer uso de dicha fiducia a partir del año 2021.

-INVERSIONES A CORTO Y LARGO PLAZO: Con el fin de respaldar el pago de las obligaciones salariales y cuentas por pagar de la entidad se establecieron cinco (5) certificados de depósito a término (CDT) con Bancolombia y uno (1) con la Caja Cooperativa Credicoop, con un valor total de seiscientos millones de pesos (600.000.000) m/cte; para ser reclamados mensualmente, garantizando así la disponibilidad de recursos.

-PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO: En atención a las reglamentaciones y los protocolos de bioseguridad instaurados, se debió adquirir equipos y realizar adecuaciones en la infraestructura de la entidad. De esta manera, se debieron realizar inversiones para las reformas y la dotación con los equipos requeridos en el protocolo de la entidad que contempló: lavamanos portátiles y fijos, columnas de medición de temperatura y lectura de documento de identidad, adecuaciones de los puestos de trabajo guardando las distancias entre usuario- trabajador, usuario – usuario y trabajador- trabajador, asegurar la entrada de aire, entre otros aspectos. Estas adecuaciones requirieron una inversión por la suma de ciento ochenta y seis millones quinientos setenta y seis mil ochocientos cincuenta y ocho pesos (\$186.576.858) m/cte.

-PROPIEDAD DE INVERSIÓN: La entidad no posee bienes que por su destinación y uso represente bajo las políticas contables de NIIF para Pymes propiedad de inversión.

-CRÉDITOS (PASIVOS CORRIENTES Y NO CORRIENTES): Con el fin de cumplir oportunamente con las obligaciones contraídas anteriormente sin afectar los niveles de liquidez de la entidad, se adelantaron procesos de reprogramación de cuotas y ampliación de plazos, que permitieran postergar los pagos pactados para el mes de abril y mayo en donde se había previsto obtener mayores recaudos y que fueron los meses que presentaron mayor disminución en los ingresos. De esta manera, se logró cumplir con las obligaciones financieras de manera oportuna.

Asimismo, como medida de contingencia se solicitó un crédito con Bancóldex para asegurar la disponibilidad de recursos si fuese necesario, sin embargo, el comportamiento de los ingresos y las medidas adoptadas permitieron mantener la liquidez de la entidad y no fue necesario hacer efectivo el crédito preaprobado.

-CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS: Parte de las adecuaciones requeridas en el marco de los protocolos de bioseguridad se pactaron para pago a plazos con el fin de no afectar el flujo de caja de la entidad y velar por la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de las obligaciones contraídas previamente. Esto permitió el pago oportuno de los compromisos adquiridos.

-INGRESOS: Debido a que la emergencia sanitaria inició en la temporada de mayor recaudo de la entidad, durante los meses de marzo y abril tuvo lugar una disminución considerable de los ingresos percibidos, sin embargo, y dado en parte a la gestión de promoción de los trámites virtuales y que la renovación de la matrícula fue exigida como requisito para acceder a subsidios y beneficios para la atención de la pandemia, en los meses posteriores se logró cumplir satisfactoriamente con el valor aforado para la vigencia 2020 e incluso tuvo lugar un incremento del 4% frente a los ingresos percibidos en el año 2019, lo que conllevó a la realización de tres (3) adiciones presupuestales. La primera por valor de ochocientos seis millones trescientos cuarenta y ocho mil pesos (\$806.348.000.00) ml. realizada el 31 de agosto de 2020 mediante resolución No. 272, la segunda por valor de un mil veintiocho millones doscientos ocho mil pesos (\$1.028.208.000.00) ml. presentada el 31 de octubre de 2020 y la última adición se realizó el 31 de diciembre de 2020 mediante resolución No. 272 en la suma de doscientos cuarenta y cinco millones de pesos (\$245.000.000.00) ml.

-GASTOS: En términos de gastos el presupuesto fue ejecutado en su totalidad, acorde a lo aprobado. La implementación de los protocolos de bioseguridad incluyendo las adecuaciones en la propiedad, planta y equipo, que no estuvo contemplada en el presupuesto aforado, representó un gasto total doscientos sesenta y nueve mil quinientos noventa y siete mil cuatrocientos cuarenta y siete pesos (\$ 269.597.447)M/L, de los cuales ciento ochenta y seis millones quinientos setenta y seis mil ochocientos cincuenta y ocho pesos (\$186.576.858) m/cte estuvieron relacionados con las adecuaciones en infraestructura y ochenta y tres millones veinte mil quinientos ochenta y nueve pesos (\$83.020.589) M/L. con la adquisición de elementos de protección personal y otros gastos relacionados.

Por su parte, los gastos de personal se mantuvieron debido a que se logró mantener la planta de personal sin acudir a despidos masivos, gracias a medidas como la reasignación de funciones y el otorgar vacaciones y vacaciones anticipadas. De igual

forma, la depreciación de la propiedad, planta y equipo se mantuvo, en tanto que no se modificaron las políticas contables al respecto. Se adicionó al presupuesto de gastos los mismos recursos que se adicionaron por ingresos.

-EXCEDENTES ACUMULADOS: El manejo prudente de los recursos de la entidad, generó que no fuese necesario hacer uso de los excedentes acumulados de vigencias anteriores.

-ARRENDAMIENTOS: Se continuó cumpliendo con las obligaciones contractuales que se habían pactado anteriormente, velando por la preservación de las distintas sedes de la entidad, con la finalidad de seguir prestando un buen servicio a los comerciantes una vez se fuesen reactivadas las actividades presenciales. Desde el punto de vista de arrendador debido a los protocolos de bioseguridad y en cumplimiento de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional los auditorios que posee la entidad y que destina para arrendar a empresarios y comunidad en general no fueron utilizados para esta actividad y se mantuvieron cerrados y sólo fueron utilizados para reuniones y actividades propias de la Cámara de Comercio.

-NÓMINA DE PERSONAL: La entidad hizo importantes esfuerzos para preservar la planta de personal principalmente en los meses en los que se experimentó una disminución significativa de los ingresos. Para este fin contribuyó en gran medida el subsidio de nómina dispuesto por el Gobierno Nacional que cobijó a la entidad por cuatro meses, así como el subsidio aplicado a las primas correspondientes al primer semestre del año 2020. Asimismo, y considerando que la naturaleza de ciertas funciones impedía que se realizaran de manera no presencial, tuvo lugar una reestructuración de funciones velando por que las condiciones de los trabajadores no fuesen disminuidas.

-PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO: en cumplimiento con las instrucciones impartidas desde la Junta Directiva de la entidad, se cumplieron con todas las actividades programadas para la vigencia, realizando ajustes en su forma de ejecución para garantizar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad, pero sin alterar la meta establecida.

-PRESUPUESTO: Se realizaron tres (3) adiciones presupuestales considerando que los ingresos percibidos en la vigencia superaron el valor aforado y así poder cumplir con todas las funciones delegadas por el Gobierno Nacional.

-CONTRIBUCIONES A LA REGIÓN Y/O COMUNIDAD AFECTADA POR LA PANDEMIA: la entidad ha estado comprometida con continuar la prestación de sus servicios de manera ininterrumpida, por tal razón el portafolio de servicios continuó siendo ofrecido y ajustado a los nuevos requerimientos de las empresas para realizar un acompañamiento integral al tejido empresarial que ha sufrido en gran medida el

impacto de la pandemia, velando por la pronta implementación de los protocolos de bioseguridad para lograr una reapertura responsable.

Cabe destacar que la entidad fue pionera y referente en la ciudad de Valledupar en la implementación de protocolos de bioseguridad para la reapertura de sus servicios al público en la sede principal y sedes de los municipios de nuestra jurisdicción, teniendo en cuenta el éxito en la prevención y contención del virus COVID-19 dentro de la entidad nos convertimos en replicadores de protocolos de bioseguridad para todos los sectores económicos, brindándole a todos nuestros empresarios capacitación para la adopción de los mismos de forma personalizada y de forma totalmente gratuita.

Tasa de supervivencia (preguntas de la 8 a la 13): Tomar como año base las empresas matriculadas en el 2015, una vez obtenido el dato, calcular los siguientes para los años 2016 en adelante. Calcular para cada año (2016, en adelante) de acuerdo con la siguiente formula:
Tasa de supervivencia = (Empresas activas y renovadas para el año X/Empresas matriculadas en el 2015)

8. Para el año 2015: Número de empresas matriculadas

Durante la vigencia 2015 fueron creadas 3.727 matrículas de empresas, de ellas 775 que corresponden al 21% fueron personas jurídicas, mientras que 2.952 (79%) se presentaron como personas naturales.

9. Para el año 2016: Número de empresas activas y renovadas, teniendo como año de matrícula 2015.

$$Tasa\ de\ supervivencia = \frac{Empresas\ activas\ y\ renovadas\ para\ el\ año\ 2016}{Empresas\ matriculadas\ en\ el\ 2015} = \frac{1.434}{3.727} = 38\%$$

El 38% de las matrículas de personas naturales y jurídicas creadas en el año 2015, se mantuvieron activas y fueron renovadas durante la vigencia 2016.

10. Para el año 2017: Número de empresas activas y renovadas, teniendo como año de matrícula 2015.

$$\begin{aligned} \text{Tasa de supervivencia} &= \frac{\text{Empresas activas y renovadas para el año 2017}}{\text{Empresas matriculadas en el 2015}} = \frac{1.322}{3.727} \\ &= 35\% \end{aligned}$$

Durante su segundo año de vida, la cantidad de matrículas creadas en 2015 que continuaban activas y renovadas decreció en tres puntos porcentuales al situarse en el 35%.

11. Para el año 2018: Número de empresas activas y renovadas, teniendo como año de matrícula 2015.

$$\begin{aligned} \text{Tasa de supervivencia} &= \frac{\text{Empresas activas y renovadas para el año 2018}}{\text{Empresas matriculadas en el 2015}} = \frac{1.088}{3.727} \\ &= 29\% \end{aligned}$$

Para la vigencia 2018 que corresponde al tercer año de haber sido creadas, solo se mantenían activas y renovadas el 29% del total de matrículas de empresas creadas en 2015.

12. Para el año 2019: Número de empresas activas y renovadas, teniendo como año de matrícula 2015.

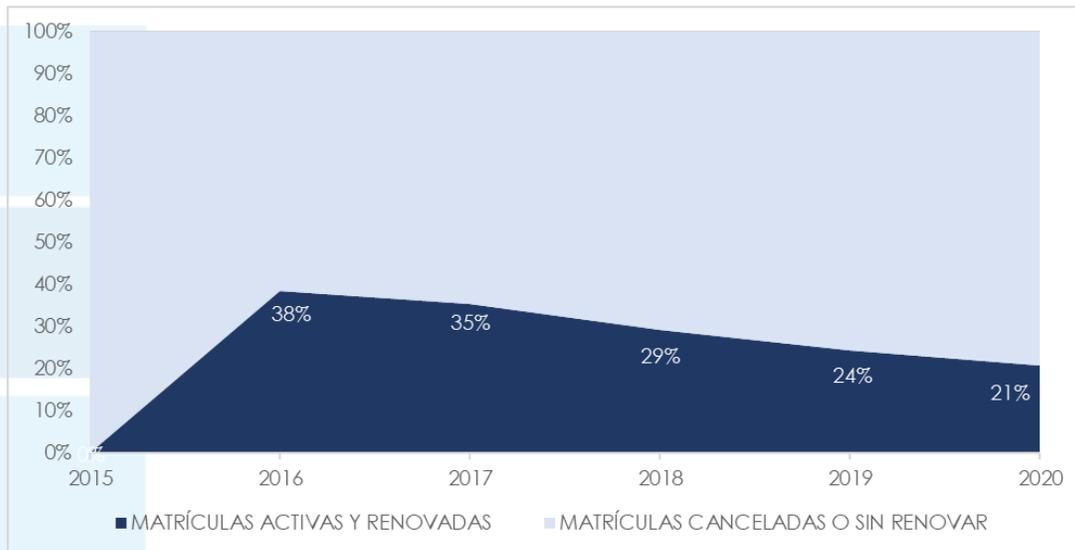
$$\begin{aligned} \text{Tasa de supervivencia} &= \frac{\text{Empresas activas y renovadas para el año 2019}}{\text{Empresas matriculadas en el 2015}} \\ &= \frac{912}{3.727} = 24\% \end{aligned}$$

En el 2019, correspondiente al cuarto año de vida de las matrículas de empresas creadas en el 2015, solo el 24% se mantuvo activas y renovadas.

13. Para el año 2020: Número de empresas activas y renovadas, teniendo como año de matrícula 2015.

$$\begin{aligned} \text{Tasa de supervivencia} &= \frac{\text{Empresas activas y renovadas para el año 2020}}{\text{Empresas matriculadas en el 2015}} \\ &= \frac{772}{3.727} = 21\% \end{aligned}$$

Cerca de una de cada cinco empresas creadas en el año 2015 lograron mantenerse activas y renovadas para su quinto año, como se evidencia en el siguiente gráfico:



Tasa de Cierre (preguntas de la 14 a la 19): Tomar como año base las empresas que se matricularon en el 2015 y calcular los siguientes datos para los años 2016 en adelante. (Para la tasa de cierre se debe remitir únicamente la información de la variable de cada año).

14. Para el año 2015: Número de empresas matriculadas (mismo dato de la pregunta 8)

Durante la vigencia 2015 fueron creadas 3.727 matrículas de empresas, de ellas 775 que corresponden al 21% fueron personas jurídicas, mientras que 2.952 (79%) se presentaron como personas naturales.

15. Para el año 2016: Número de empresas canceladas, teniendo como año de matrícula 2015.

En el año 2016 fueron canceladas 130 matrículas de personas naturales y jurídicas registradas durante el año 2015.

16. Para el año 2017: Número de empresas canceladas, teniendo como año de matrícula 2015.

Para la vigencia 2017, 126 matrículas de comerciantes registrados en 2015 fueron canceladas. De ellas, 120 tuvieron cancelación definitiva y seis fueron trasladadas a municipios por fuera de la jurisdicción de la entidad.

17. Para el año 2018: Número de empresas canceladas, teniendo como año de matrícula 2015.

112 matrículas de empresas registradas en 2015 fueron canceladas en 2018. 10 de esas cancelaciones obedecieron a cambio de domicilio a municipios de otra jurisdicción, mientras que las 102 restantes fueron por cancelaciones ordinarias.

18. Para el año 2019: Número de empresas canceladas, teniendo como año de matrícula 2015.

En el año 2019 fueron canceladas 91 matrículas de personas naturales y jurídicas registradas durante el año 2015. De ellas 11 corresponden a cambios de domicilio a municipios cuya jurisdicción pertenece a otra cámara de comercio.

19. Para el año 2020: Número de empresas canceladas, teniendo como año de matrícula 2015.

70 de las matrículas de comerciantes registradas en 2015, fueron canceladas durante la vigencia 2020, 6 de estas cancelaciones obedecieron a cambios de domicilio por fuera de la jurisdicción de la entidad. Cabe destacar que esta cifra no contempla las cancelaciones realizadas en el marco de la Depuración del Registro Único Empresarial y Social (RUES) establecida en la Ley 1727 de 2014.