



## INFORME DE LABORES 2021

### 1. Resultado de los indicadores de gestión durante la vigencia 2021.

#### 1.1

#### **OBJETO INDICADOR: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO**

El nivel total de satisfacción del proceso de registros públicos para el año 2021 fue de 98,93%, medición que incluye nuestro servicio registral en la sede principal, servicio registral en los Puntos de Atención al Comerciante - PAC y servicios CAE. De los 560 usuarios encuestados, se alcanzó una calificación positiva de 554 personas. Se analizaron las observaciones de los encuestados que en alguna de las preguntas de la encuesta calificaron negativamente y se tomaron las acciones correctivas para mejorar en dichos aspectos. Los resultados de las encuestas fueron socializados con los diferentes equipos de trabajo para la retroalimentación de los aspectos en los que encontramos oportunidades de mejora, se hicieron mejoras locativas en la sede principal ubicada en el municipio de Manizales, se tienen a disposición diversos canales de atención como es la línea de servicios registrales, aplicación móvil Cámara de Comercio Manizales, página web y Chatbot Cami.

#### 1.2

#### **OBJETO INDICADOR: ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN**

En la vigencia 2021 se brindaron en total 7.115 asesorías de formalización, tanto presenciales como a través de nuestros canales no presenciales, obteniendo en total 7.906 formalizados (personas naturales, personas jurídicas y establecimientos de comercio) en todos los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio, lo que corresponde a un 111.12% de efectividad.

En el año 2021 se reforzó el acompañamiento a los empresarios a través de la mesa de ayuda para realizar sus procesos de formalización por medio de nuestros canales virtuales.

Se desarrollaron procesos de formalización por medio de la Ventanilla Única Empresarial (VUE), logrando aumentar la virtualidad en los trámites de registro mercantil con acompañamiento de los asesores de brigadas para la formalización empresarial.

#### 1.3

#### **OBJETO INDICADOR: VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS**

El número de registros 100% virtuales, en el 2021 fue 14.877, mientras que el total de registros realizados fue de 63.533. Las transacciones virtuales representan el 23,42% del total de transacciones realizadas durante la vigencia 2021, sin incluir el trámite de expedición de certificados; identificamos que no hubo crecimiento respecto al año 2020, ya que durante la emergencia sanitaria del COVID-19, por necesidad ante los cierres en 2020, algunos empresarios no virtuales debieron realizar sus trámites 100% a través de nuestros canales no presenciales, no obstante, en el año 2021 se mantuvieron todos nuestros servicios de manera virtual, dándoles la posibilidad de pagar su renovación y expedir sus certificados través de nuestra APP, página WEB, puntos Baloto, Davivienda, Itaú, Cadena Éxito, puntos de atención de la empresa local Susuerte S.A. y corresponsales Cámara, así como radicar sus trámites virtualmente.

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



1.4

**OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)**

Durante la vigencia 2021 el indicador de “Matrículas canceladas” tuvo como resultado el 96.89%, presentando un decrecimiento del 3.11%, teniendo en cuenta que se realizaron 2.334 cancelaciones de matrículas, frente a 2.409 de la vigencia anterior.

Entre las causas de cancelación más comunes que nuestros empresarios reportaron fueron:

Por venta del establecimiento de comercio, por cierre del establecimiento, algunos mencionaron que no lograron llegar con equilibrio después de haber cerrado tanto tiempo, las alzas en los servicios públicos, las ventas no fueron las esperadas después de la reapertura.

1.5

**OBJETO INDICADOR: COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN**

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas brinda sus servicios en 18 municipios de la jurisdicción a través de la sede principal ubicada en la ciudad de Manizales y de cuatro Puntos de Atención al Comerciante (PAC), que operan durante todo el año, y los cuales se encuentran ubicados estratégicamente con el fin de atender a los empresarios de la jurisdicción, así: PAC Anserma: atiende también Belalcázar, San José, Viterbo y Risaralda; PAC Riosucio: atiende también Supía, La Merced y Marmato; PAC Salamina: atiende también Marulanda, Aranzazu y Filadelfia; y PAC Aguadas: para atender al municipio de Pácora también.

De igual forma, contamos con 17 corresponsales ubicados en los municipios de: Aguadas, Anserma, Aranzazu, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Marmato - Sector Llano, Marulanda, Pácora, Riosucio, Risaralda, Corregimiento de San Félix, San José, Supía, y Viterbo.

El objetivo de los empresarios corresponsales es facilitar a los empresarios el trámite de la renovación de la matrícula mercantil y la expedición de certificados y generar cercanía, ya que evita los desplazamientos hasta alguna sede de la entidad por tener el servicio en su municipio.

Durante el 2021, también se habilitó la app de la Cámara y los servicios virtuales de registro se siguieron prestando de manera constante 7x24.

1.6

**OBJETO INDICADOR: TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES**

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas respondió 1.459 peticiones.

La Cámara de Comercio respondió de manera oportuna todas las peticiones que fueron radicadas, de acuerdo con los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Respecto al año 2020 se presentó un crecimiento del 23,33% en el número de peticiones radicadas, la clase de peticiones que representan el mayor incremento son las de información tales como solicitudes de copias de los archivos de los registros públicos, peticiones presentadas por personas

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





privadas de la libertad sobre inscritos en el registro público y peticiones de requisitos generales para el registro.

1.7

#### **OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO QUEJAS**

En el 2021 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas recibió 3 quejas.

Respecto al año 2020 se presentó el mismo número de quejas.

Para gestionar acciones correctivas de estas quejas se adoptaron las siguientes actividades:

- Retroalimentación a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar sus habilidades en la prestación del servicio y recordar el propósito institucional.
- Reforzar conocimientos en el personal nuevo para mejorar la asesoría en temas registrales.

1.8

#### **OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO RECLAMOS**

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas recibió 19 reclamos.

Comparando con el año 2020, se presentó un aumento del 5,56% en el número de reclamos.

Para gestionar acciones correctivas de estos reclamos se adoptaron las siguientes actividades:

- Validación de nuevos procedimientos y retroalimentación de los mismos al equipo de trabajo.
- Se mejoró la sonda de pagos para verificar el estado de transacciones pendientes en trámites virtuales, se pasó de 20 minutos a 5 minutos.
- Refuerzo en la capacitación al personal y reinducción a los agentes del Contac Center.
- Monitoreo de atención telefónica permanente para implementar nuevos agentes al servicio cuando la demanda así lo requiera.
- Revisión con el proveedor tecnológico para ajustes en el portal frente a la expedición de la factura electrónica.

1.9

#### **OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS**

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, a través de varias de sus unidades y áreas, realizó 254 capacitaciones sin costo y en diferentes temas empresariales, dirigidas a los comerciantes de toda la jurisdicción. Se habían programado 170, es decir que se logró un 149,41% de ejecución en esta actividad. A continuación, se hace la relación de los eventos llevados a cabo:

Afiliados

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





Durante el 2021 se realizaron nueve (9) capacitaciones sin costo para los afiliados, de nueve que se tenían programadas, generando un cumplimiento del 100% en este indicador. Los procesos de formación desarrollados fueron los siguientes:

- Un (1) ciclo de formación denominado “Toma de decisiones gerenciales basadas en información financiera”, con una intensidad de 32 horas virtuales y una participación promedio de 50 afiliados por sesión. El objetivo de este ciclo fue aportar conocimientos y herramientas financieras a los empresarios y a sus equipos de que les permitiera tomar decisiones en sus organizaciones. Al final, se certificaron 52 asistentes, quienes cumplieron con el requisito de asistir por lo menos al 80% de las sesiones.
- Ocho (8) capacitaciones cortas en temas de actualización empresarial. Las formaciones tenían una duración promedio de 2 horas. Durante el primer semestre las formaciones se realizaron de forma virtual y para el segundo semestre se tuvo la oportunidad de recuperar la presencialidad, incluso en municipios diferentes a Manizales. Se tuvo una asistencia promedio de 50 personas por formación. Se logró establecer que 392 personas pertenecientes a empresas afiliadas asistieron a dichos espacios de formación.

Algunos de los temas abordados en las formaciones fueron:

Gestión Financiera – Gestión del cambio organizacional y personal – Derecho tributario – Nómina electrónica – Sensibilización en normatividad de trabajo en casa – Propuesta de valor.

#### **Unidad de Desarrollo Empresarial:**

- **Área de Fortalecimiento Empresarial - Manizales:** Desde el área de fortalecimiento empresarial se desarrollaron en total **41** capacitaciones entre los cuales resaltamos: Tendencias digitales 2021, Masterclass de Redes Sociales, las franquicias como un modelo de crecimiento y expansión, Requisitos de comercialización con el INVIMA, Reactivación económica y todo lo que debe saber sobre la vacunación contra el covid 19, Gestión Financiera para momentos de crisis, La UGPP y su procedimiento sancionatorio y procedimental, Qué son la Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, entre otras.. Así mismo, se realizaron dos programas Vender Más los cuales se desarrollaron a través de 6 capacitaciones cada uno que comprenden los siguientes temas: 1- alineando estrategia de ventas 2- Pitch 1, 3- sistematizando escalando procesos de ventas, 4- Pitch 2, 5- Liderando el equipo comercial y canales de distribución, 6- marketing digital.

El número total de participantes en estas capacitaciones fue de **1.301**

- **Área de Atención a Municipios:**

Se desarrollaron 34 capacitaciones sin costo con la participación de 976 empresas participantes en temas empresariales como: Nómina Electrónica, Marketing Digital, Servicio al Cliente, Requisitos para la formalización del sector productivo, cómo salen adelante las Pymes en Colombia,, Cómo potenciar tu negocio usando redes sociales, Gestión de cobranza, cómo recuperar tu cartera, El poder de las ventas PNL, Quien no conoce sus costos no conoce su empresa, Tipos de entidades sin ánimo de lucro - RNT, ABC del Sistema General de Pensiones, Medios de pagos digitales, su aliado para potencializar su negocio, Relaciones comerciales y blindaje jurídico con clientes y proveedores, Orientación al emprendimiento, Manipulación de alimentos, Mitos y Realidades de los Procesos de Fiscalización UGPP y charlas la antiextorsión - Yo no pago, yo denuncio en Alianza con el Gaula seccional Caldas.

#### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



De igual manera, realizamos un programa denominado Vender Más, con el fin de fortalecer las competencias comerciales de los empresarios de los municipios. Este programa incluyó capacitaciones en temas como: 1- alineando estrategia de ventas 2- Pitch 1, 3- sistematizando escalando procesos de ventas, 4- Pitch 2, 5- Liderando el equipo comercial y canales de distribución, 6- marketing digital.

- **Área de Clúster y Productividad**

En total se realizaron 19 capacitaciones sin costo orientadas a los clústeres de marketing y metalmeccánico, discriminadas de la siguiente manera:

- 3 workshop en la Ruta de Transformación Digital dirigido al clúster de marketing.
- 7 talleres en temas de marketing digital a empresas de los clústeres metalmeccánico y de marketing: TALLER No. 1 "Cómo Posicionar su Marca en la Web". TALLER No. 2 "Seo On Site y Sem para Dummies". TALLER No. 3 "Entendiendo las redes sociales: Buenas prácticas y métricas". TALLER No. 4 "Mecanismos y Formatos de Publicidad Digital". TALLER No. 5 "Email marketing - Mailchimp". TALLER No. 6 TALLER "Google Analytics para toma de decisiones". TALLER No. 7 "Herramientas para optimizar tiempo (Productividad)".
- Seminario "Internacionalización: La Oportunidad para su Negocio" dirigido al clúster metalmeccánico.
- Formación de auditores internos de calidad basados en la norma ISO 9001, dirigido al clúster metalmeccánico.
- 4 seminarios orientados a la línea de la construcción del clúster metalmeccánico en los temas:
  - Habilitación Comercial
  - Potenciación Comercial
  - Optimización Comercial
  - Innovación y sofisticación de producto
- 3 seminarios orientados a la línea agroindustrial del clúster metalmeccánico en los temas:
  - Innovación y sofisticación de producto
  - Gestión comercial
  - Productividad y eficiencia energética

En total se contó con la participación de 35 empresas.

- **Área de Crecimiento Empresarial**

En el marco de programa Empresas en trayectoria MEGA se realizaron 21 capacitaciones, las cuales se relacionan a continuación:

## SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





**CAPACITACIONES**  
**EMPRESAS EN TRAYECTORIA E-MEGA (COHORTE I) Y MEGA (COHORTE III Y IV)**

FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1 27 de enero de 2021	Lanzamiento Módulo III Empresas E-MEGA "Liderazgo , talento, cambio y cultura" - cohorte I E-Learning	17
2 2 de febrero de 2021	Lanzamiento Módulo V Empresas MEGA "Sostenibilidad y buen gobierno" - Cohorte III del Programa	170
4 23 de febrero de 2021	Conversatorio - Módulo V "Sostenibilidad y buen Gobierno" presentación caso empresarial	148
5 24 de febrero de 2021	Entrenamiento de Mentores MEGA - Módulo V, Convocatoria a cohorte IV del programa	25
6 10 de marzo de 2021	Plenaria de cierre módulo IV "De la dirección a la acción" E-MEGA - Cohorte I E-Learning	14
7 16 al 19 de marzo de 2021	Plenarias módulo V "Sostenibilidad y buen Gobierno" MEGA Cohorte III del Programa	129
8 14 de abril de 2021	Lanzamiento Módulo V "Sostenibilidad y buen gobierno" - E-MEGA - Cohorte I E-Learning	18
9 29 de abril de 2021	Lanzamiento cohorte IV MEGA - Módulo "Estrategia, entorno y ventaja competitiva"	220
10 30 de abril de 2021	Conversatorio con empresas E-MEGA - Módulo V "Sostenibilidad y buen gobierno" - Cohorte I E-Learning	17
11 14 de mayo de 2021	Conversatorio Módulo I - Empresas en Trayectoria MEGA cohorte IV - Caso empresarial Universidad Autónoma de Manizales	179
12 27 y 28 de mayo de 2021	Plenaria módulo V - EMEGA y clausura de la cohorte I	16
13 2 de junio de 2021	Entrenamiento de mentores MEGA módulo I - Cohorte IV del programa	40
14 8 de julio de 2021	Lanzamiento módulo II "Dirección estratégica MEGA" Empresas en Trayectoria MEGA - Cohorte IV	174
15 12 de agosto de 2021	Reencuentro Empresas en Trayectoria MEGA - cohortes I, II, III y IV	180
16 25 de agosto de 2021	Entrenamiento de mentores MEGA módulo II - cohorte IV	25
17 Del 6 al 13 de septiembre de 2021	Plenarias módulo II MEGA: De la dirección a la acción - Cohorte IV	169
18 23 de septiembre de 2021	Lanzamiento módulo III - Mega "Liderazgo , talento, cambio y cultura" - Cohorte IV	164
19 15 de octubre	Conversatorio Módulo 3 - MEGA cohorte IV - Caso empresarial La Aurora Funerales y Capillas	91
20 28 de octubre	Entrenamiento de mentores módulo III - MEGA cohorte IV	22
21 Del 19 al 26 de noviembre de 2021	Plenarias módulo 3 - Empresas en Trayectoria MEGA Cohorte IV	118
<b>TOTAL ASISTENTES</b>		<b>1936</b>

En el marco del programa Fábricas de Productividad se realizaron 2 capacitaciones, las cuales se relacionan a continuación:

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



**CAPACITACIONES**  
**PROGRAMA FÁBRICAS DE PRODUCTIVIDAD**

	FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1	25 de marzo de 2021	Reto de productividad (gancho para que mas empresas conozcan Fábricas de Productividad)	60
2	15 de abril de 2021	5 Herramientas claves para la productividad empresarial	34
<b>TOTAL ASISTENTES</b>			<b>94</b>

En el marco del Programa Desarrollo de Proveedores se realizaron 6 capacitaciones, que se relacionan a continuación:

**CAPACITACIONES**  
**PROGRAMA DESARROLLO DE PROVEEDORES**

	FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	TOTAL ASISTENTES
1	26 de mayo de 2021	Comité de Proveeduría en alianza con ANDI - "Relaciones comerciales y blindaje jurídico con clientes y proveedores"	60
2	26 de agosto de 2021	Manejo de la plataforma Colombia Compra Eficiente en alianza con Confecámaras	47
3	1 de septiembre de 2021	Primera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Conoce los aspectos legales de la contratación con el Estado	89
4	15 de septiembre de 2021	Segunda sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Accede a las oportunidades de negocios a través del SECOP II y la TVEC.	58
5	21 de septiembre de 2021	tercera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Incentivos de participación para Mipymes y la forma de utilizarlos	40
6	29 de septiembre de 2021	Cuarta sesión tercera sesión en Contratación Estatal con la firma Beltrán Pardo: Modalidad de selección de contratistas y tips para una adecuada ejecución de contratos	33
<b>TOTAL ASISTENTES</b>			<b>327</b>

- **Área de Internacionalización**

Con el fin de aportar conocimiento a los empresarios y sus equipos, desde el área de Internacionalización en alianza con Procolombia y otros aliados se llevaron a cabo 15 capacitaciones sin costo, en temas como: Internacionalización para no exportadores, los Primeros Pasos del Exportador, Prepárese para Exportar, Diseñando su Estrategia Exportadora para Agroalimentos, Diseñando su Estrategia Exportadora para Sistema Moda, Webinar Cambios & Actualidad en el Régimen Aduanero Colombiano, Diseñando su Estrategia Exportadora para Industrias 4.0, Diseñando su Estrategia Exportadora para Manufacturas, Diseñando su Estrategia para la Exportación del Sector Musical, Diseñando su Estrategia Logística para la Exportación, Ciclo Virtual Abc del Código de Barras para la Exportación de Bienes y Servicios, Normatividad Colombiana para la Exportación, Diseñando su Estrategia Comercial para la Exportación y Comercio Electrónico como Plataforma Exportadora

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



En el desarrollo de estas capacitaciones contamos con un total de 273 empresas participantes.

- **Área de Turismo**

Desde el área de Turismo se realizaron 24 capacitaciones gratuitas, entre las cuales se encuentran tres seminarios, un programa vender más con 6 formaciones, y capacitaciones generales en temas de relevancia para el sector, entre los cuales se encuentran temas como: Inmersión en herramientas de marketing digital, Costos para hoteles, Costos para agencias de Viaje, Gestión estratégica de restaurantes, Barismo, Manipulación de alimentos, diseño de producto turístico, estrategias de ventas, Registro Nacional de turismo, Normas Técnicas Colombianas de Sostenibilidad, etc.

Para estas formaciones contamos con la participación de 920 personas.

- **Área de Transformación Digital**

En el área de transformación digital se realizaron 19 capacitaciones y formaciones sin costo con un total de 767 participantes, de la siguiente manera:

- Taller de marketing Digital Reactiva y Repiensa tu empresa en Digital: un total de 8 capacitaciones de 8 horas cada una en los municipios de Manizales (3), Villamaría, Anserma, Riosucio, Aguadas y Salamina.
- Fortalece tus Competencias y habilidades digitales dentro del proceso de transformación digital empresarial: 3 formaciones, 2 de ellas presencial y virtual; la última virtual.
- Formación para empresarios registrados en la plataforma a un clic así: 8 formaciones- Modalidad virtual.
  1. Fraude electrónico
  2. Estatuto consumidor
  3. Entendiendo las redes sociales - métricas y buenas prácticas
  4. Crece digitalmente con el CTDE
  5. Cómo acceder a códigos de barras gratuitos con Compra lo Nuestro
  6. Cómo vender en los principales Marketplaces del país con Compra Lo nuestro
  7. Aprovecha los beneficios de A un Clic para aumentar tus ventas
  8. Cómo vender por el marketplace más importante de la región

**Capacitaciones**  
**Área de Transformación Digital Empresarial**

#	Nombre de la capacitación	Fecha	Total Asistentes
1	Fraude electrónico	16/3/2021	34
2	Estatuto consumidor	21/4/2021	35
3	Entendiendo las redes sociales - métricas y buenas prácticas	11/6/2021	77

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





4	Crece digitalmente con el CTDE	30/6/2021	58
5	Cómo acceder a códigos de barras gratuitos con Compra lo Nuestro	29/7/2021	30
6	Cómo vender en los principales Marketplaces del país con Compra Lo nuestro	26/8/2021	67
7	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Manizales (1)	23/9/2021	35
8	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Aguadas Caldas	6/10/2021	31
9	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Villamaría Caldas	12/10/2021	30
10	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Manizales (2)	13/10/2021	47
11	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Anserma	27/10/2021	28
12	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Salamina	04/11/2021	23
13	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Manizales (3)	11/11/2021	53
14	Taller de Marketing Digital - Reactiva y repiensa tu empresa en digital- Riosucio	18/11/2021	53
15	Aprovecha los beneficios de A un Clic para aumentar tus ventas	2/12/2021	35
16	Cómo vender por el Marketplace más importante de la región	9/12/2021	14
17	Fortalece tus competencias digitales dentro del proceso de transformación digital	15/12/2021	34
18	Fortalece tus competencias digitales dentro del proceso de transformación digital	21/12/2021	50
19	Fortalece tus competencias digitales dentro del proceso de transformación digital	28/12/2021	33
<b>TOTAL ASISTENTES</b>			<b>767</b>

Anexos: de cada uno de los eventos de capacitación y formación se tienen las siguientes evidencias y anexos; listas de asistencia, evidencia fotográfica, piezas publicitarias y las encuestas de

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



satisfacción; para las 3 formaciones del CTDE del mes de diciembre se cuenta con certificados de participación exigidos por el aliado (INNpulsa).

### **Unidad de Innovación y Desarrollo Regional.**

En el marco del programa Empréndelo se realizaron 6 sesiones de formación, con un total de 35 horas de entrenamiento, 75 horas de asesorías personalizadas, 45 horas de mentoría y con el acompañamiento de 10 mentores del ecosistema de emprendimiento e innovación de Caldas. Algunos de los logros a destacar son:

- 40% de crecimiento en ventas mensuales por parte de las empresas participantes.
- 80% de las empresas mantuvieron los empleos.
- 20% de las empresas crecieron en empleos.
- Las empresas participantes lograron redefinir sus modelos de negocio, a partir del entendimiento del entorno, las tendencias y el nuevo normal.

En el marco del programa Monarca se realizaron 8 sesiones de formación, con un total de 39 horas de entrenamiento en áreas estratégicas, 110 horas de asesorías personalizadas, y el acompañamiento de 8 instituciones del nodo naranja Manizales, articuladas en torno a este programa, desde su saber hacer y su core institucional. Algunos de los logros a destacar son:

- Las empresas participantes lograron redefinir sus modelos de negocio.
- Consecución de nuevos proveedores lo que conlleva a reducción de costos y garantizar proveeduría.
- Segmentación y mayor conocimiento del perfil del cliente.
- Levantamiento de costeo por producto, punto de equilibrio y propuesta de precios al público.
- Identificación de nuevos canales de comercialización.

En el marco del programa Expedición-E se realizaron 7 sesiones de formación, con un total de 32 horas de entrenamiento en 5 áreas estratégicas, 21 empresas se postularon a recursos de financiación, 10 empresas pasaron a la fase visualizando el futuro con una inversión de 30 millones de pesos en apoyo a sus iniciativas de reactivación. Algunos de los logros a destacar son:

- 80% de las empresas generaron alianzas estratégicas.
- 60% de éstas estandarizaron sus procesos.
- 80% accedieron a nuevos clientes.
- 60% desarrollaron nuevos productos y servicios.
- 50% generaron nuevos empleos.

En el marco del Programa de Innovación Colaborativa – Colinnova se realizaron 8 sesiones de formación. Algunos de los logros a destacar son:

- Generación de capacidades en innovación abierta/colaborativa en 61 empresas del eje cafetero.
- Conformación de 17 alianzas que fueron acompañadas en la formulación de sus proyectos colaborativos.
- Se presentaron 13 iniciativas susceptibles de financiación.
- Se seleccionaron 5 iniciativas para ser cofinanciadas en su implementación con recursos del convenio.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



- Vinculación de aliados técnicos del ecosistema de innovación regional, en el desarrollo de las iniciativas.
- Para el 2022 se espera acompañar la implementación de las 5 iniciativas seleccionadas, esperando que los proyectos evolucionen a niveles de madurez tecnológica (TRL) 7 a 9.

En el marco del Programa Manizales Innova y se Reinventa 2021 se realizaron 8 sesiones de formación, quienes tuvieron acompañamiento personalizado a través de la figura de “aceleradores de innovación”. Algunos de los logros a destacar son:

- 83 iniciativas de innovación planteadas.
- 27 prototipos digitales de productos, servicios o procesos desarrollados.
- 27 planes de acción de reactivación económica y gestión del cambio formulados.
- 49 nuevos clientes potenciales detectados.
- El 22% de las empresas registraron ingresos asociados a los nuevos clientes detectados.
- 14 nuevos empleos generados.
- 18 nuevos productos o servicios implementados.
- 14 empresas generaron un nuevo canal de venta online.

En el marco del Programa de habilidades emprendedoras se realizaron 2 ciclos con 15 acciones formativas. Se destacan entre otros, los siguientes logros:

- Las empresas pudieron fortalecer sus conocimientos en temas financieros, contables, de mercado y modelo de negocio, visualización y creatividad.
- Las empresas participantes fortalecieron sus habilidades de liderazgo, relacionamiento, negociación.

Se realizó una formación en el marco del Programa Mi Conciencia Financiera.

Asimismo, se realizaron 5 capacitaciones independientes en los siguientes temas:

Modelo de negocio + valor = competitividad

DÍA D - Mentas en acción:

Capacitación en mercadeo básico y mentalidad empresarial

Capacitación en Lean Start Up

Capacitación en empoderamiento financiero de la mujer

1.10

### **OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO**

En el 2021, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, a través de varias de sus unidades y áreas, realizó 6 capacitaciones con costo y en diferentes temas empresariales, dirigidas a los comerciantes de toda la jurisdicción. Se habían programado 6, es decir que se logró un 100% de ejecución en esta actividad. A continuación, se hace la relación de los eventos llevados a cabo:

Unidad de Desarrollo Empresarial

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



## Área de Fortalecimiento Empresarial - Manizales

Desde el área de Fortalecimiento Empresarial durante el año 2021 se desarrollaron 5 capacitaciones con costo en temas como: dos Masterclass de Redes Sociales, Información Exógena y Medios Magnéticos, Diplomado en Conciliación en Derecho y dos formaciones a la medida para las empresas Ferreinox y Colautos en temas de trabajo en equipo, con un total de 131 participantes.

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional.

**Programa de Aceleración de proyectos de I+D+i** El programa tiene como objetivo principal realizar un entrenamiento de alto nivel en metodologías ágiles de innovación de alta aplicabilidad, para consolidar capacidades en generación de proyectos basados en I+D+i en las empresas participantes. El entrenamiento busca que la empresa sea capaz de identificar un proyecto que requiera de alta inversión y que por ende sea susceptible de postularse a la convocatoria de beneficios tributarios del 2022. El Programa consta de 4 sesiones grupales y sesiones individuales con cada empresa, para sacar adelante sus proyectos de innovación. Son 21 las empresas del eje cafetero las que participan, 14 de Caldas, 6 de Risaralda y 1 del Quindío. Algunos logros a destacar:

- Todas las empresas cuentan con un portafolio de al menos 3 ideas de proyecto en I+D+i, susceptibles de presentar a convocatoria de beneficios tributarios y/o otras convocatorias de financiación de investigación.
- Todas las empresas han tenido acompañamiento personalizado en temas de direccionamiento estratégico y asesoría legal, esta última con el fin de incentivar las inversiones en recursos de propiedad intelectual.
- Se espera para el primer trimestre de 2022, radicar al menos 6 proyectos de este grupo de empresas a la convocatoria de beneficios tributarios

1.11

### **OBJETO INDICADOR: COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO**

Unidad de Innovación y Desarrollo Regional.

En el 2021 se logró un total de 283 de 260 programadas, en las actividades de emprendimiento, con una ejecución del 108,85%.

Se brindaron asesorías/mentorías personalizadas a los empresarios beneficiarios de los diferentes programas del área de emprendimiento. Para el caso del programa Empréndelo, fueron 75 horas de asesorías personalizadas y 45 horas de mentoría para un total de 120 horas. En el marco del programa monarca fueron 110 horas de asesoría y en expedición E 53 horas, con el propósito de acompañar a los empresarios en la implementación de lo aprendido durante los procesos de formación y generación de capacidades.

1.12

### **OBJETO INDICADOR: EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO**

El nivel de desempeño del personal de la Cámara de Comercio tiene un promedio general de 91,72%, lo cual se interpreta que el personal alcanza los logros de manera destacada.

Al desagregar los datos, podemos decir que del total del personal evaluado 68 personas, es decir el 81% tiene resultados destacados y el 19% restante, es decir 16 personas resultados satisfactorios.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



## **2. Destinación y ejecución de los excedentes de la vigencia 2020 de los recursos públicos y privados.**

En la vigencia 2021 la CAMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS – Nit 890.801.042-6, no ejecutó los excedentes de la vigencia 2020 debido a que éstos fueron trasladados al Fondo social.

## **3. Acciones de mejora planteadas derivadas de los informes presentados por el Revisor Fiscal en el 2021.**

La Revisoría Fiscal de la Entidad, en el 2021, realizó 6 auditorías a saber:

- 1) Estados financieros.
- 2) TIC.
- 3) Estados financieros.
- 4) Gestión Humana y nómina.
- 5) Contractual.
- 6) Legal.

En las cuales levantó observaciones, que a la fecha fueron resueltas, en su mayoría. Algunas de ellas se encuentran en proceso de ejecución. Cumpliendo el plazo propuesto para su realización.

## **4. Informe de los resultados de las auditorías realizadas por el área de control interno de la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021.**

Durante la vigencia 2021, se realizaron auditorías de control interno a los siguientes procesos:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos y CAE
- 3) Contable y Financiero
- 4) Infraestructura
- 5) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 6) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial – Subproceso de Antenas Comerciales

Asimismo, se realizó auditoría de control interno a los Puntos de Atención al Comerciante, ubicados en los municipios de Aguadas, Anserma, Riosucio y Salamina, los cuales se encuentran incluidos en el proceso de Registros Públicos y CAE.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



Como resultado de las auditorías de control interno y con el propósito de fortalecer la solidez de algunos controles, se suscribieron seis (6) planes de manejo de riesgo, por parte de los líderes de los siguientes procesos:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos y CAE
- 3) Contable y Financiero
- 4) Infraestructura
- 5) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 6) Tecnologías de la Información - TI

En los planes de manejo de riesgos se describen los hallazgos, las actividades de mejora propuestas y las fechas de ejecución. Asimismo, se consignó el seguimiento al cumplimiento y la efectividad de la acción, de acuerdo con el seguimiento realizado desde el área de Control Interno de la entidad.

#### **5. Informe sobre los mapas de riesgos de gestión.**

La Entidad cuenta con mapas de riesgo de los siguientes procesos, los cuales se actualizan por lo menos una vez cada dos años, de acuerdo con la política interna:

- 1) Contratación y Compras
- 2) Registros Públicos
- 3) Centro de Atención Empresarial - CAE
- 4) Contable y Financiero
- 5) Infraestructura
- 6) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 7) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial – Subproceso de Antenas Comerciales
- 8) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial – Subproceso Consultoría
- 9) Tecnologías de la Información
- 10) Gestión Humana
- 11) Comunicaciones
- 12) Afiliados

Durante la vigencia 2021, se actualizaron los mapas de riesgo de los siguientes procesos, los cuales contienen identificación de los riesgos, valoración de los riesgos sin controles y valoración de riesgos con controles (riesgo residual):

- 1) Contratación y Compras

#### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**





- 2) Registros Públicos
- 3) Centro de Atención Empresarial - CAE
- 4) Contable y Financiero
- 5) Infraestructura
- 6) Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- 7) Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial – Subproceso de Antenas Comerciales

Los riesgos materializados, el seguimiento y las acciones correctivas implementadas, se evidencian en los planes de manejo de riesgo por proceso.

#### 6. Detalle de las inversiones que tiene la Cámara de Comercio con recursos públicos en organismos privados a 31 de diciembre de 2021 (como clubes sociales o aportes en personas jurídicas).

La CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS – Nit 890.801.042-6, tiene en libros con corte a diciembre 31 de 2021, inversión en acciones, con recursos públicos, en el FONDO DE GARANTÍAS DEL CAFÉ S.A. – NIT 816.002.464, por valor de \$272.220.000, como se indica a continuación:

INVERSION EN EL FONDO DE GARANTIAS DEL CAFÉ S.A.			
FECHA DE LA INVERSION	OBJETO DE LA INVERSION	# Acciones	VALOR DE LA INVERSION
24/12/1997	Inversion	3,000	30,000,000
30/05/2004	Inversion	640	6,400,000
12/05/2005	Pago dividendos en acciones	1,039	10,390,000
13/06/2006	Pago dividendos en acciones	682	6,820,000
17/10/2007	Inversion	2,750	50,050,000
31/05/2010	Pago dividendos en acciones	7,575	75,750,000
03/07/2011	Pago dividendos en acciones	4,570	45,700,000
30/04/2016	Capitalización revalorización patrimonial	5,605	0
30/03/2021	Pago dividendos en acciones	4,711	47,110,000
		<b>30,572</b>	<b>272,220,000</b>

#### 7. Inversiones o préstamos realizados por la Cámara de Comercio a asociadas, subordinadas o negocios conjuntos durante la vigencia 2021.

La CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS no posee inversiones en asociadas, entidades controladas de forma conjunta o subordinadas.

#### 8. Informe sobre los recursos destinados por la Cámara de Comercio en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica de su jurisdicción.

Los recursos destinados por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región, con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica de su jurisdicción, fueron los siguientes:

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



- Año 2021: \$1.877.426.975
- Año 2020: \$1.251.712.612

Los recursos invertidos en el 2021 fueron superiores en un 50% con respecto a los ejecutados en el 2020.

El Plan de acción para la vigencia 2021 de esta Entidad fue concebido y ejecutado con el propósito de contribuir con el fortalecimiento y la reactivación de nuestros empresarios, teniendo en cuenta las circunstancias de pandemia que afectaron al sector productivo.

### **9. Informe de cumplimiento del Artículo 90 del Código de Comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares.**

Durante la vigencia 2021 la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no realizó verificaciones en relación con el cumplimiento del Artículo 90 del Código de Comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares; no obstante, la entidad cuenta con declaraciones juramentadas suscritas por los profesionales y funcionarios, en donde manifiestan lo siguiente:

- Que no ejercen su profesión en asuntos particulares
- Que durante la vigencia de la relación laboral se comprometen a no ejercer su profesión en asuntos diferentes a los encomendados por la entidad.
- Que conocen y comprenden el artículo 90 del Código del Comercio, la Sentencia C-1142/00 y el artículo 72 de los Estatutos de la Cámara de Comercio, así como las implicaciones legales que su inobservancia generan.

10. Informe de cumplimiento de los miembros de la Junta Directiva con respecto a los requisitos para ser afiliados.

Durante la vigencia 2021, la entidad verificó el cumplimiento de los requisitos y condiciones para ser Afiliado de los miembros de la Junta Directiva.

Esta verificación se realiza a lo largo de la vigencia, garantizando el cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en los artículos 12 y 13 de la ley 1727 de 2014, tanto para los miembros de Junta Directiva, como para toda la base de datos de Afiliados, así:

- Una vez finalizado el plazo establecido para la renovación oportuna de la matrícula mercantil y la afiliación, se verificó el cumplimiento de este requisito por parte de los miembros de la junta directiva y demás afiliados, apoyados en los sistemas de información SII- Sistema Integrado de Información y RUES - Registro Único Empresarial y Social
- Una vez al año se verifica que los miembros de la junta directiva y demás afiliados no se encuentren incurso en procesos de responsabilidad disciplinaria con destitución o inhabilidad para el ejercicio de funciones públicas; condenados penalmente por delitos dolosos; condenados en procesos de responsabilidad fiscal; incluidos en listas inhibitorias por lavado de activos o financiación del terrorismo y cualquier actividad ilícita. Para ello, se contrataron los servicios de la firma externa Data Factum S.A.S., donde a través de una plataforma de inteligencia artificial llamada TusDatos.co realiza la búsqueda en más de 130 listas restrictivas a nivel nacional e internacional

## **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





▪ Mensualmente se verifica que los miembros de la junta directiva y demás afiliados no hayan sido excluidos o suspendidos del ejercicio profesional del comercio, entrado en proceso de disolución y liquidación o perdido la calidad de comerciante, para lo cual se consulta el libro segundo, el libro noveno (acto 510 y 520) y el libro quince del Registro Mercantil, respectivamente.

### **11. Número de depósitos de estados financieros recibidos por la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021.**

Durante el año 2021 se recibieron por parte de nuestros empresarios 207 “Depósitos de Estados Financieros”

### **12. Estudios y análisis de carga de trabajo con el fin de verificar la asignación de personal en la operación registral.**

En el año 2019 esta Cámara de Comercio contrató con la firma ADECCO SERVICIOS COLOMBIA S.A con Nit. 830.050.228-7 un análisis de cargas laborales para la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y para el resto de la Entidad, con el fin de identificar si se contaba con la infraestructura y el personal debidamente capacitado para prestar los servicios derivados de la función registral y demás delegados por el Estado, para un total de 68 cargos.

Derivado de este estudio, a la fecha se han adoptado las siguientes medidas:

Contratación de un Asesor adicional para brindar apoyo en la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos.

Se inició la automatización de algunos procesos al interior de la entidad, con el fin de disminuir carga operativa manual, eliminar reprocesos y optimizar el tiempo de los empleados.

A la fecha se han implementado los siguientes RPA (automatización robótica de procesos):

Indexación en el sistema documental de todas las renovaciones virtuales que se realizan a través del SII.

Impacto interno: disminución entre 600 y 800 horas al año de una persona que se dedicaba a hacer este proceso.

Envío masivo de correos electrónicos para los nuevos matriculados y renovados notificándoles los beneficios y programas que les brinda la entidad.

Impacto interno: disminución de 396 horas del personal que hacía este proceso.

Envío de correos masivos para notificar la disponibilidad de los certificados cuando se registra una modificación. Entró en operación en enero de 2022.

Impacto interno: disminución de 318 horas dedicadas a llamar a los usuarios para notificarles la disponibilidad del certificado.

Envío masivo de correos electrónicos para recordar la obligación de renovar el registro en Industria y Comercio. Se encuentra en estado de pruebas.

Impacto interno: nueva actividad que no requerirá inversión de tiempo de funcionarios.

Envío masivo de correos electrónicos para recordar la obligación de renovar el Registro Nacional de Turismo. Se encuentra en estado de pruebas.

Impacto interno: nueva actividad que no requerirá inversión de tiempo de funcionarios.

Integración de los procesos de Planeación con el JSP7 – sistema contable, a través del cual se actualiza en tiempo real la información financiera para hacer seguimiento a la ejecución presupuestal.

## **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



Impacto interno: disminución de 1.152 horas al año dedicadas a monitorear el JSP7 para extraer la información y hacer los análisis correspondientes.

En el año 2020 se contrató una consultoría, con la misma firma indicada anteriormente, para diseñar el área de administración del sistema de información de la Cámara, a partir de la identificación de las bases de datos e información existente, buscando el óptimo aprovechamiento de los datos y recursos involucrados, y eliminando duplicidad de funciones y de reprocesos detectados en el estudio de cargas. Actualmente nos encontramos avanzando en la fase de creación de dicha área.

Se creó el Área de Gestión documental para manejar de manera eficiente, unificada y transversal toda la información y la correspondencia de la Entidad.

Las anteriores medidas han contribuido a reducir tiempos en las labores que realizan los funcionarios y a compensar las demandas adicionales de personal identificadas en el estudio.

## **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231  
· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579

