



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

# INFORME DE GESTIÓN 2023

## TABLA DE CONTENIDO

### Página

MENSAJE DE LA PRESIDENTA EJECUTIVA.....	3
JUNTA DIRECTIVA.....	4
REVISORÍA FISCAL .....	4
NUESTRA CÁMARA .....	5
RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....	11
SERVICIOS REGISTRALES .....	11
SERVICIOS EMPRESARIALES.....	25
ACCIONES EN EL TERRITORIO .....	47
SITUACIÓN ADMINISTRATIVA .....	55
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO.....	69
SITUACIÓN ECONÓMICA .....	72
SITUACIÓN JURÍDICA .....	78

## MENSAJE DE LA PRESIDENTA EJECUTIVA

Queridos empresarios y comerciantes:

Desde la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas reafirmamos nuestro compromiso de continuar fortaleciéndonos como agencia de desarrollo, generadora de valor económico, bienestar social y confianza para los negocios.

Muchas gracias por permitirnos estar más cerca de ustedes para apoyar la consolidación, el fortalecimiento y el crecimiento de sus negocios. Ustedes son nuestra razón de ser y nos inspiran para continuar diseñando y ofreciendo servicios a la medida de los desafíos de sus empresas. Su participación es fundamental para seguir construyendo juntos un entorno favorable para la actividad comercial y empresarial y la prosperidad de nuestra región.

El año 2023 inició con grandes cambios para la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, aumentando la oportunidad permanente de repensarnos para responder con eficiencia y agilidad a los nuevos desafíos planteados por un mundo en constante evolución, siempre enfocados en que nuestros programas y servicios fueran pertinentes, respondieran a las necesidades de nuestros inscritos y contribuyeran con su crecimiento y fortalecimiento,

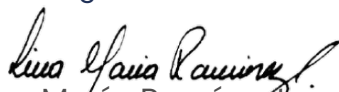
Modificamos nuestro Plan de acción institucional para incorporar programas que se ajusten a las nuevas realidades, incluyendo directrices de la Junta Directiva que iniciaba periodo, del Gobierno Nacional, de la Superintendencia de Sociedades y del Ministerio de Comercio Industria y Turismo.

Hoy con satisfacción presentamos a ustedes el INFORME DE GESTIÓN 2023 de nuestra Entidad, el cual describe con detalle las actividades realizadas desde las diferentes áreas de la organización. Incluimos también un resumen de la situación financiera de la Cámara, así como aspectos legales relevantes.

Cumplir con todos los programas, proyectos y actividades contenidos en el Plan de acción de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas en el año 2023, fue posible gracias a la tenacidad y compromiso del equipo de trabajo, que con gran capacidad de adaptarse y ser flexible, supo interpretar las señales del entorno de forma rápida y precisa. Definitivamente, los logros alcanzados, en muchos casos superiores a los que nos propusimos, fueron posibles gracias a ustedes, empresarios y comerciantes que creyeron en nosotros y participaron de manera decidida en las actividades que con esmero y dedicación diseñamos y les propusimos.

### MOVILIZAMOS VOLUNTADES GENERANDO PROGRESO SOSTENIBLE

Muchas gracias a todos.



Lina María Ramírez Londoño  
Presidenta Ejecutiva

## JUNTA DIRECTIVA Y REVISORÍA FISCAL

*Período 2023 - 2026*

### REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES Y DEL GOBIERNO NACIONAL

Principales	Suplentes
Inversiones Furtino S.A.S.	Sparta S.A.S.
Juan Felipe Vanegas Marín	Astrid Andrea Alzate Bedoya
Juan Manuel Pérez Saldías	Solocauchos S.A.S.
Sumatec S.A.S.	CVG Seguridad Industrial S.A.S.
Cristian Camilo Osorio Villada	Jesús Antonio López Salazar
Soluciones Empresariales Bermúdez Asociados S.A.S	
Rodrigo Gaviria Ospina	

### REVISORÍA FISCAL

#### NBA Asesores S.A.S

Principal	Suplente
Eider Leandro Rodríguez Valencia	Lis Jimena Echeverry Sánchez



# NUUESTRA CÁMARA

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas es delegataria legal de funciones públicas, en un modelo de colaboración público – privado, a través del cual se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica del país.



**Cámara de Comercio**  
de Manizales por Caldas

## CARACTERÍSTICAS DE LA CCMPC

- Es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial
- Está sujeta en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado.
- Tiene como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en su jurisdicción.
- Por delegación del Estado lleva los registros Mercantil, de Entidades sin ánimo de lucro y Único de proponentes, sin que forme parte integrante de la administración pública ni del régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma. Además, administra otros seis registros públicos.

El máximo órgano de administración de la Cámara es su Junta Directiva, la cual está conformada por 6 afiliados elegidos por los comerciantes que ostenten también la calidad de afiliados y por 3 representantes designados por el Gobierno Nacional. Todos los miembros principales tienen sus respectivos suplentes.

## JURISDICCIÓN

La CCMPC brinda sus servicios en **18 municipios** de la jurisdicción a través de la sede principal, una sede alterna ubicadas en la ciudad de **Manizales** y **cuatro Puntos de Atención al Comerciante (PAC)**, que operan durante todo el año y se encuentran ubicados estratégicamente con el fin de atender a los empresarios de la jurisdicción, así:



## SEDES DE LA CCMPC

### Sedes en Manizales

### Sedes en Municipios



**Sede principal**

Manizales  
Villamaría  
Neira



**NeuroCity**



**PAC Anserma**

Anserma  
Risaralda  
Belalcázar  
San José  
Viterbo



**PAC Salamina**

Salamina  
Aranzazu  
Filadelfia  
Marulanda



**PAC Riosucio**

Riosucio  
Supía  
La Merced  
Marmato



**PAC Aguadas**

Aguadas  
Pácora

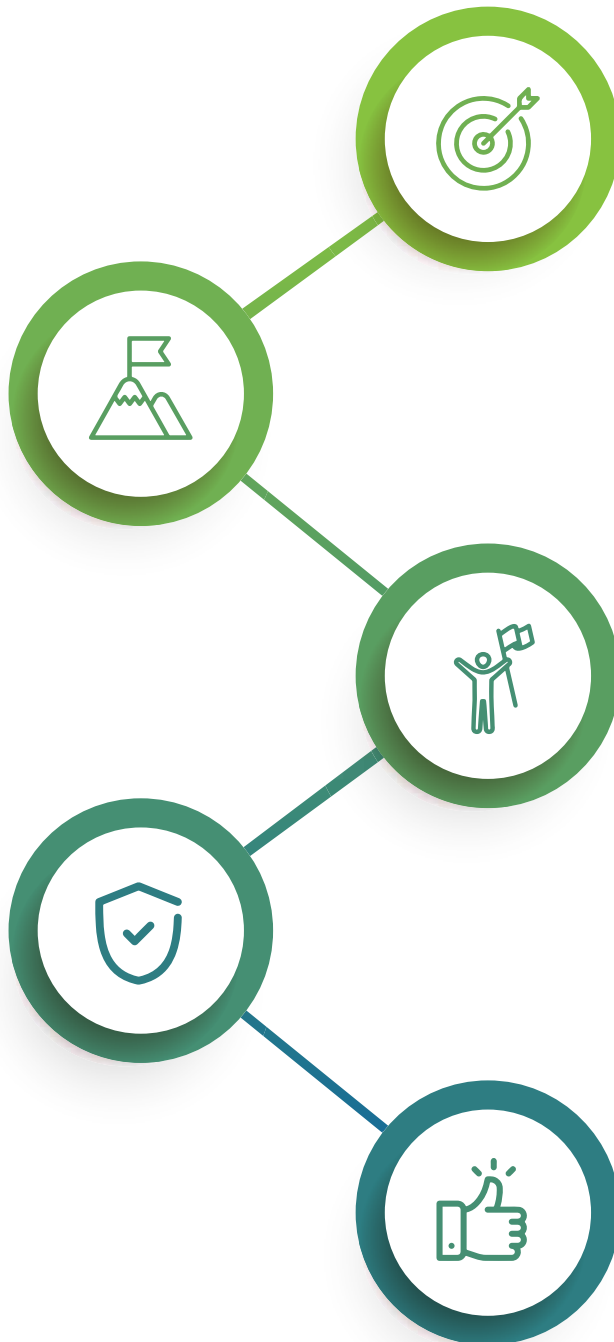
# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

## Visión

Ser el mejor socio de los empresarios y de la región

## Atributos

Confiable  
Transparente  
Innovadora  
Actitud de servicio



## Propósito

Somos fuente que revitaliza la tenacidad y el coraje de nuestros empresarios

## Misión

En cumplimiento de las labores delegadas por el Estado, contribuimos a la generación de valor económico del territorio, apoyando el fortalecimiento y crecimiento de nuestros empresarios.

## Valores

Actitud de servicio  
Transparencia  
Confianza  
Innovación



## NUESTRA MEGA

*Para el 2023 la CCMPC:*



Contribuirá al incremento de las ventas en mínimo un **25% de las empresas** que accedan a servicios de fortalecimiento y crecimiento empresarial.



Alcanzará una **cobertura del 40%** de los matriculados con servicios empresariales.



Tendrá ingresos por **\$20.000 millones.**



## PROPUESTA DE VALOR

Ofrecemos servicios a la medida de los desafíos de nuestros empresarios

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1

Alcanzar la eficiencia operacional en registro y conciliación y aprovechar el acceso a la información de los empresarios y comerciantes, para fortalecer la base de datos empresarial más actualizada y completa de la jurisdicción.

2

Promover grandes proyectos de largo plazo que impacten el departamento, en alianza con actores estratégicos

3

Promover iniciativas y acciones en torno a formalización, emprendimiento, innovación y fortalecimiento empresarial, asegurando que éstas cumplan con los criterios definidos en el plan estratégico institucional.

4

Desarrollar una cultura permanente de medición y reporte de impacto en la jurisdicción, que irradie positivamente en la comunidad.

5

Alcanzar la eficiencia administrativa y financiera de la institución.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Cumplir con las funciones delegadas por el estado e integrar procesos de desarrollo y de prestación de servicios a sus afiliados, inscritos y a la comunidad; mediante el **cumplimiento de las disposiciones y reglamentos y el mejoramiento continuo de su gestión** para impulsar la competitividad y el desarrollo regional.

A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt with a circular logo, stands in a bakery. The background features a mural of a bakery interior with shelves of bread and a sign that reads "Panaderia RICURAS DE V". The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

# RESULTADOS DE LA GESTIÓN

## SERVICIOS REGISTRALES

## COMPORTAMIENTO DE LOS PRINCIPALES REGISTROS COMPARATIVO 2023 - 2022

Los esfuerzos de la organización continuaron encaminados a lograr la excelencia en la prestación de los servicios registrales, mejorando la experiencia del cliente por todos los canales de atención, tanto virtuales como presenciales.

Registro Mercantil			
Matrículas	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Personas naturales y jurídicas	4.590	4.974	-7,72%
Establecimientos, agencias y sucursales	2.592	2.847	-8,96%

Renovados	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Personas naturales	16.490	16.579	-0,54%
Personas jurídicas	5.535	5.278	4,87%
Establecimientos, sucursales y agencias	18.685	18.589	0,52%

Renovaciones	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Personas naturales y jurídicas	24.012	23.985	0,11%
Establecimientos, sucursales y agencias	19.944	19.975	-0,16%
Entidades sin ánimo de lucro y de Economía Solidaria	1.752	1.571	11,52%

Cancelaciones	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Personas naturales	3.248	3.139	3,47%
Personas jurídicas	263	254	3,54%
Establecimientos, sucursales y agencias	2.152	2.115	1,75%

**Registro ESAL y Economía solidaria**

Concepto	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Inscripciones	1.340	1.237	8,33%
Certificados	4.979	4.852	2,62%
Cancelaciones	32	41	-21,95%
Renovaciones	1.752	1.571	11,52%

**Registro Único de Proponentes**

Concepto	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Inscripciones	157	201	-21,89%
Certificados	1.835	1.840	-0,27%
Renovaciones	527	491	7,33%
Actualizaciones	27	44	-38,64%
Cesaciones de Efecto	156	224	-30,36%

**Registro Nacional de Turismo**

Concepto	Ejecución 2023	Ejecución 2022	Variación Ejecutado 2022 - 2023
Inscripciones	551	486	13%
Renovaciones	1049	788	33%

<b>Servicios virtuales - II</b>	
# renovaciones virtuales / # total de renovaciones efectuadas durante el periodo	51,89%
<b>Enero a diciembre</b>	
# renovaciones virtuales	24.553
# total de renovaciones efectuadas durante el periodo	47.315
En la vigencia 2023, se realizaron 24.553 renovaciones virtuales, que representan el 51,89% de un total de 47.315 renovaciones efectuadas del Registro Mercantil, ESALES	

## COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS DERIVADOS DE LOS PRINCIPALES REGISTROS COMPARATIVO 2022 - 2023

<b>Cifras en miles de pesos</b>				
<b>De los Registros Públicos</b>	<b>31 de diciembre de 2023</b>	<b>31 de diciembre de 2022</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación relativa</b>
Registro Mercantil	10.766.031	9.671.595	1.094.436	11,32%
Registro de Proponentes	601.275	546.118	55.157	10,10%
Registro de ESALES	731.421	667.679	63.742	9,55%
Registro de Entidades Operadoras de Libranza	2.240	1.875	365	19,49%
<b>Total</b>	<b>12.100.968</b>	<b>10.887.267</b>	<b>1.213.700</b>	<b>11,15%</b>

## EFICIENCIA OPERATIVA

**Propósito:** Facilitar la realización de los trámites registrales a nuestros usuarios y así minimizar los requerimientos y devoluciones que se hagan de los mismos.

Continuamos con el modelo de servicio de revisión previa de documentos cero papel, con los siguientes logros:



Mayor agilidad en la prestación del servicio registral



Reducción en la devolución de documentos y múltiples visitas de los usuarios a las sedes.



Eliminación de soporte de papel para los trámites registrales, que ingresan para revisión antes del pago.

## PROGRAMA CÁMARA EN TU EMPRESA

*Línea jurídica*

96

Empresarios recibieron asesoría jurídica

20

Nuevos empresarios acompañados

## CAPACITACIONES

**Propósito:** Aportar conocimientos a los empresarios y sus equipos de trabajo.

### Manizales



7 capacitaciones en temas jurídicos y de registro

280 Participantes

### Temas tratados:

- Realización de Asambleas y elaboración de actas
- Renovación Registro Único de Proponentes (RUP)
- Creación de entidades sin ánimo de lucro
- Reuniones de Asamblea General de Accionistas en las S.A.S. y Régimen de Acciones en las S.A.S. en alianza con la Superintendencia de Sociedades.
- Creación de Empresa y Registro de Marca
- Régimen tributario especial de las Entidades sin Ánimo de Lucro

## EVENTOS DE RELACIONAMIENTO

**27** Asistentes en el desayuno de fidelización con contadores y tramitadores

**7** Entidades capacitadas en el Reporte de contratos, multas y sanciones en el RUP.



**348**

Asistentes de diferentes ciudades del país



**147** Presenciales

**201** Virtuales

### Conferencias:

- El Vesting en el derecho societario
- Hipótesis de negocio en marcha, deterioros patrimoniales y riesgo de insolvencia
- Inteligencia artificial, tecnología y derecho

### Paneles:

- Garantías Mobiliarias, oportunidad para el desarrollo empresarial
- Nuevas tipologías empresariales: las Startup y spin-off – aspectos legales



## PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES

Realización de campañas de promoción de la asistente virtual Cami y la APP de la Cámara de Comercio, a través de las cuales la entidad brinda orientación en servicios registrales y facilita la realización de trámites desde el celular.



Hola soy  
**Cami**

Hago parte de la  
CCMPC y quiero  
ayudarte a resolver  
tus dudas



### Simplificación de trámites:

Promoción para la creación de empresa a través de la VUE.



**804**

matrículas realizadas por la Ventanilla Única Empresarial



## FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL

Se llevaron a cabo los siguientes programas que buscan **facilitar el cumplimiento de los deberes de comerciante**:

### Brigadas para la formalización:

784

asesorías en canales  
presenciales y no  
presenciales.

356

empresarios formalizados  
en todos los municipios de la  
jurisdicción.

45%

Efectividad del  
programa

### Brigadas para la renovación:

2.791

Acompañamientos personalizados a los comerciantes,  
para **facilitarles el diligenciamiento del formulario  
para la renovación de su matrícula mercantil.**

## TEMPORADA DE RENOVACIONES

En la temporada de renovación se implementaron diferentes estrategias para facilitar la renovación oportuna de los registros públicos. A continuación se indican los principales resultados:



99,1%

Satisfacción  
de los usuarios



7.722

renovaciones **a través de  
canales no presenciales**



4.392

**Firmas manuscritas** de  
empresarios para realizar  
su proceso de renovación  
**a través de su celular**

**Corresponsales:** Son empresarios a través de los cuales se les facilita a los comerciantes de su sector o municipio, la realización y pago del trámite de la renovación de la matrícula mercantil y la expedición de certificados, **sin que tengan que desplazarse hasta las sedes de la entidad.**

**24** corresponsales  
ubicados en:

**11** de los **municipios** de Aranzazu, Belalcázar, Filadelfia, Marulanda, Pácora, San José, Supía, Viterbo, Risaralda, Riosucio, Anserma, Salamina y el corregimiento de San Félix

**13** en **barrios** de Manizales y municipios de Villamaría y Neira.

**2.622**

comerciantes  
renovaron su  
matrícula

**1.384**

certificados  
expedidos

### Plan Amigos:

Identifica a los comerciantes que no renovaron su matrícula de manera oportuna y les proporciona asesoramiento y apoyo para completar el proceso de renovación y asesoría en la cancelación de ésta en caso de ya no ser comerciantes

**2.429**

comerciantes  
asesorados

**924**

solicitaron el servicio  
de acompañamiento  
en el diligenciamiento  
del formulario.

## Empresario

Queremos informarte que a la hora de **renovar tu matrícula en los corresponsales** que la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas tiene habilitados para ti en los diferentes municipios del departamento; **antes debes validar tus datos y tener creado un correo electrónico.**

**Te esperamos hasta el 31 de marzo de 2023.**



Carlos Augusto Osorio  
EL PUNTO DEL CELULAR

## CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE SERVICIOS REGISTRALES



Nos acogimos a la campaña nacional liderada por Confecámaras, denominada “**Sigamos moviéndonos, sigamos creciendo**” #EmpresariosQueMuevenAlPaís, la cual constaba de tres fases y con la que difundimos nuestro portafolio de servicios; invitamos a los empresarios a renovar su registro mercantil y, por último, les recordamos hacer uso de los beneficios que adquirieron al hacer parte de la formación de sus empresas.



Visibilizamos la temporada de renovación 2023 a través de una estrategia de comunicaciones y mercadeo que contenía **acciones impresas, digitales y en medios digitales.**



## MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS CANALES VIRTUALES

Se continuó con los servicios virtuales de registro disponibles en la página web y la App Cámara Manizales

De **65.981**  
registros realizados

# 15.384

se hicieron de  
manera virtual

Las **transacciones  
virtuales** representaron

# el 23,32%

respecto al total

La **expedición de  
certificados** creció

# un 3,57%

respecto al año 2022

# 56.353

usuarios  
interactuaron  
con la App

**71.787** certificados  
expedidos

**42.951** certificados expedidos  
por canales virtuales



## WHATSAPP BUSINESS CHATBOT CAMI

Este canal se inauguró en febrero durante la temporada de renovación, lo que facilitó su uso en el programa de formalización empresarial

# 13.651

empresarios se beneficiaron de asesorías, consultorías empresariales y agendamiento de citas para trámites más complejos

# 3.325

consultas avanzadas a través de Cami

Está directamente conectado con el bot Cami, lo que le **permite responder consultas detalladas en tiempo real y redirigir a los usuarios al chat del WhatsApp Business**



# 5.965

Conversaciones  
atendidas en  
WhatsApp Business

## COMPARATIVO RENOVACIONES CANALES NO PRESENCIALES

A 31 de marzo



Número de renovaciones vía: APP Cámara Manizales, Corresponsales, Susuerte, Baloto, Davivienda, Itaú, Éxito, Efecty, PuntoRed, Daviplata, Nequi, WhatsApp

## BAZAR DE SERVICIOS PARA PEQUEÑOS NEGOCIOS



# 247

Empresarios atendidos

Aliados:

qentaz

beld

Confa  
Contigo, con todo

Banco Agrario  
de Colombia

Colpensiones

Empresarios a los que se les ofrecieron  
los servicios de la CCMPC:

104



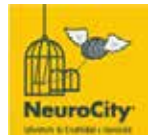
78



11



14





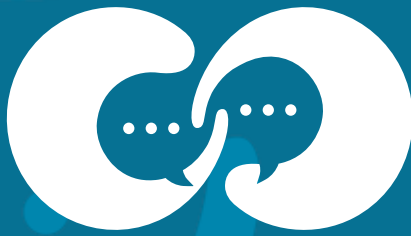
## COMITÉ LOCAL ANTITRÁMITES

La entidad continuó liderando el Comité Local Antitrámites, que existe desde el año 2007, a través del cual se logra la articulación con los gobiernos regionales que tienen incidencia en el proceso de creación de empresas.



### 5 Reuniones

con la Unidad de Rentas Municipal para la puesta en marcha del Web Service, lo que permitió la inscripción en el RIT de los emprendedores formalizados de Manizales a través de la Cámara



## Centro de Arbitraje y Conciliación

### Propósito:

Ser líder en métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) a través del desarrollo de actividades a nivel jurídico, administrativo y tecnológico que contribuyan a su institucionalización, favoreciendo así el entorno de los negocios nacionales mediante la efectiva protección de los derechos, ofreciendo servicios de calidad, eficientes y transparentes.

Vigilado por el Ministerior de la Justicia y del Derecho

↑ 16%

incremento en el uso de los servicios de conciliación, arbitraje e insolvencia de persona natural no comerciante.

222

Conciliaciones

**24** Asesorías jurídicas especializadas para responder a las necesidades particulares de los comerciantes y no comerciantes



4

Procesos arbitrales

**11** Audiencias de conciliación en el marco de la celebración del mes del abogado

**2** Capacitaciones a Conciliadores

- Redacción y estilo
- Comunicación para conciliación

10

Procesos de insolvencia de persona natural no comerciante

**18** Conciliaciones gratuitas, de las cuales **11** fueron en el marco de la "Feria de la Conciliación para el cambio", liderada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

**4** Comités de conciliadores





# RESULTADOS DE LA GESTIÓN

## SERVICIOS EMPRESARIALES

## CLÚSTER Y PRODUCTIVIDAD

Comunidad  
**Clúster**  
Manizales y Caldas

Es una estrategia de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas para acompañar e impulsar los negocios con mayor potencial de crecimiento y sofisticación en el departamento. Está conformada por los siguientes clúster:



mantix



eXpathy  
NO ES UNA EMPRESA ES UN CLÚSTER



### Clúster Metalmecánico de Manizales y Caldas



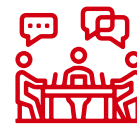
# 15

empresas apoyadas en estos espacios de relacionamiento comercial:



# 2

Nuevos astilleros y armadores visitaron a Manizales para conocer la oferta local:



**1 Encuentro** de relacionamiento con otras iniciativas clúster locales y/o nacionales

# 3

Misiones empresariales internacionales en:

Perú



Madrid y Barcelona



New Orleans



## Clúster Proveedores de servicios de Marketing



**18** empresas acompañadas con las siguientes actividades:



**2 talleres**  
de tendencias



**2 eventos**  
de relacionamiento  
comercial



**5 actividades**  
de intervención  
a empresas



Actualmente se continúa con el desarrollo de las actividades técnicas del proyecto de transformación digital y mejora en la gestión de la estrategia comercial para la **plataforma WhiteKey**, conformada por 10 empresas de Empathy.

### Participación en ferias y eventos:



5 empresarios



7 empresarios



## Clúster Lácteo de Caldas



**11** empresas acompañadas con las siguientes actividades:



**5 empresas**  
participantes



**1 Evento de relacionamiento comercial**, en el cual participaron empresarios del clúster, proveedores, transformadores y comercializadores.



**Misión de benchmarking nacional**, mediante la participación en el Congreso Nacional de Derivados Lácteos en Medellín.

## Clúster Turismo de Naturaleza y Cultura del Norte de Caldas



**20** empresas acompañadas con las siguientes actividades:



**Asesoría presencial y personalizada** sobre modelo de negocio turístico.



**Actividades de intervención a empresas** con proyectos o estrategias clúster.



Asesorías en temas de **desarrollo de producto turístico y redes sociales.**



**Actividad de relacionamiento** denominada Gira de Buenas Prácticas del Clúster Turismo Norte de Caldas

## Clúster Confección y Moda de Riosucio



**19** empresas acompañadas con las siguientes actividades:



Rueda de negocios

**18** empresas participantes de Riosucio en calidad de oferentes

**7** Compradores nacionales de las ciudades de: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Popayán y Santa Marta

**114** Citas de negocios, de las cuales

**43** fueron con compradores internacionales

**71** con compradores nacionales

**38** Cotizaciones solicitadas

**\$80** millones en ventas inmediatas



Asesorías en costos y en marketing digital



Formación en pitch comercial



Acompañamiento en contratación laboral

Clúster TI  
Mantix



Desarrollo de la **actualización de la hoja de ruta del Clúster**, con el fin de identificar sus retos estratégicos y su plan de acción. Este acompañamiento se realiza a través de un proyecto con **Colombia Productiva** y el **Clúster Development**



Desarrollo de capacidades en torno a casos de éxito en temas comerciales y de mercadeo con empresas como **Taxia Life** y **People Contact**

Participación en  
ferias y eventos:



## INICIATIVAS Y ACTIVIDADES INTERCLÚSTER

### ENLAZADO

Ejercicio de Cocreación, entre el Cluster Metalmecánico y el Clúster TI - Mantix



**50** Participantes de  
**38** empresas

**10** Proyectos  
priorizados

**5** Momentos de  
innovación y aprendizaje

**1** Espacio de  
Networking

#### Temas:

- Cómo mejorar el proceso de cotización
- Medición de eficiencia por medio del Monitoreo de los datos de la producción
- Sistematización

## CRECIMIENTO EMPRESARIAL

## EMPRESAS EN TRAYECTORIA MEGA

**Propósito:** Acompañar a las empresas en procesos de direccionamiento estratégico encaminados a alcanzar metas retadoras denominadas MEGA, a través del intercambio de experiencias de líderes empresariales.

**36**

empresas finalizaron  
la **Cohorte V**

**38**

empresas iniciaron  
la **Cohorte VI**



**5 Sesiones de fortalecimiento** de las capacidades y conocimientos de los mentores.

**Comités  
Consultivos**

**10**

Empresas  
participantes

**12**

sesiones de  
acompañamiento con  
consejeros expertos



**Fábricas de  
Productividad  
y Sostenibilidad**

**Propósito:** Contribuir al incremento de la productividad y sostenibilidad de las empresas para que produzcan más y mejor.

**78** empresas finalizaron  
el **Ciclo 4**

**73**

de nuestra  
jurisdicción

**2**

de  
La Dorada

**3**

de  
Chinchiná



**33,4%**

de **variación de la productividad** según  
reporte de Colombia Productiva

**100** empresas iniciaron el  
**Ciclo 5**

**98**

de nuestra  
jurisdicción

**2**

de  
Chinchiná



**178** empresas  
intervenidas



**11.730** horas de  
acompañamiento



## Desarrollo de proveedores

**Propósito:** Identificar y fortalecer empresas ancla y sus proveedores para el desarrollo de sus encadenamientos



**40** empresas acompañadas, de las cuales 3 son empresas ancla:

**CHEC S.A. ESP,  
Distribuciones FZZ S.A.S.  
y Efigas S.A. E.S.P.**



- **17 sesiones** de acompañamiento para proveedores.
- **252 citas** entre empresas proveedoras y requeridores de CHEC en la Rueda de Negocios.
- **29 empresas** culminaron el proceso y se certificaron.



- **39 sesiones** de acompañamiento en temas como: Baterías de mensaje, autocuidado, clínica de servicio, entre otros.



**TERCERA  
Rueda de Proveedores 2023**  
JUNTOS PROMOVEMOS LA COMPRA LOCAL

**Propósito:** Incentivar la proveeduría local



**13**  
empresas ancla

**63**

Proveedores

**193**

Citas desarrolladas



**93,9%**

de las empresas ancla lograron la **generación de nuevos contactos, alianzas y proveedores**

**\$101.509.000**  
en cotizaciones generadas



Programa que busca generar crecimiento en las empresas mediante el acceso a nuevos mercados dentro y fuera del país, a través de la identificación de leads o listado preliminar de posibles contactos para agendamiento comercial y concertación de un número mínimo de citas.

**12** agendas comerciales internacionales generaron los siguientes logros:



Apertura de mercados en Ecuador, Perú y Chile

**4** empresas nuevas que inician el proceso de internacionalización

**85** Citas generadas, en **8** países, en los que se destacan Perú y Panamá

**\$442.007.534**  
de cotizaciones realizadas



**10** Sectores con clientes potenciales, entre los cuales resaltan comercio y agroalimentos, representando **más del 70%** de los agendamientos comerciales

**USD223.287**  
de ventas realizadas

**14** Empresas acompañadas, **3** de las cuales son de los municipios de la jurisdicción

**25** agendas comerciales nacionales generaron estos resultados:

**155** Citas generadas

**12** departamentos del país participantes

**\$1.650.589.574**  
de cotizaciones realizadas

**\$20.865.500** de ventas totales

**Municipios**

**\$8.444.000**

**Manizales**

**\$12.421.500**

## Eventos de relacionamiento comercial

**10** empresas apoyadas en Europa durante 3 eventos

**117** contactos realizados

**USD45.000** de cotizaciones generadas

**USD15.007,52** en ventas realizadas



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Propósito:** Contribuir al logro de los objetivos de la CCMPC a través de la adopción y uso de la tecnología como habilitadora para la mejora continua de la eficiencia, productividad, satisfacción del cliente, innovación, seguridad y protección de la información.

### Escuela de Transformación Digital Empresarial

**Propósito:** Alfabetizar y sensibilizar al tejido empresarial en procesos de transformación digital.

**8** Cursos rápidos digitales en ventas: *"Reactiva y repiensa tu empresa en digital"*

**319 participantes**

### Ruta de Transformación Digital

**Propósito:** Facilitar a los empresarios la apropiación de tecnología en sus procesos.

**186** Empresarios de economía popular de Manizales y Municipios acompañados con diagnóstico y plan de trabajo digital.

**404** Empresarios de la jurisdicción acompañados con diagnóstico y planes de transformación digital.

### Vouchers digitales

**Propósito:** Apoyar a las empresas en el cierre de brechas digitales, incorporando soluciones tecnológicas y digitales de mayor nivel.

**10** Empresas apropiaron herramientas tecnológicas adaptadas a sus procesos.



Centros de  
Reindustrialización  
**ZASCA**  
TECNOLOGÍAS



Se culminó la fase IV del proyecto ZASCA TECNOLOGÍA, el cual se realiza en alianza con INNpulsa.

**100%** de cumplimiento técnico

### Ruta de Atención de Empresarios Zasca Tecnología 2023



#### Empresarios sensibilizados:

Meta: 800 - Indicador: 855 - % avance: 106%

#### Empresarios diagnosticados:

Meta: 400 - Indicador: 413 - % avance: 103%

#### Empresarios con plan de transformación digital:

Meta: 400 - Indicador: 413 - % avance: 103%

#### Empresarios con soluciones tecnológicas:

Meta: 170 - Indicador: 196 - % avance: 115%

#### Empresarios capacitados:

Meta: 170 - Indicador: 200 - % avance: 117%



**Propósito:** A través de la plataforma se brinda una solución de comercio electrónico a los empresarios para incentivar el crecimiento de sus ventas.

**7.551** Productos registrados

**2.812** Negocios registrados

**383** Nuevas empresas registradas

**22** Campañas realizadas

**\$65.549.000**  
Ventas reportadas

**309.727**  
Visitas al micrositio

**6**

Actividades de formación con los empresarios que se encuentran en la plataforma



**EMPRENDIMIENTO** **Propósito:** Aumentar el nivel de perdurabilidad promedio de los emprendimientos, a través del fortalecimiento integral de sus competencias emprendedoras y entrega de herramientas empresariales; que promuevan la sofisticación de sus modelos de negocio desde la base de la innovación, hasta lograr la consolidación de sus empresas en el largo plazo.

**La Gran Apuesta:**

Ruta de Acompañamiento que busca mejorar las condiciones de los emprendimientos a través de la sofisticación de sus modelos de negocio. La Ruta consta de 3 momentos, acorde con la etapa de madurez empresarial.



**La Travesía:**  
Aprendiendo a emprender



**El Reto:**  
Sobreviviendo al Valle de la Muerte



**El Gran Salto:**  
Escalando para crecer

**115** empresas  
acompañadas:

**65** de Manizales

**50** de municipios de  
nuestra jurisdicción

**236** Participantes de 54 empresas  
que recibieron asesorías



**7 eventos** de  
socialización



**16 Bootcamps**  
realizados de las  
Estaciones 1, 2 y 3



**16 asesorías**  
grupales



**144 horas**  
invertidas  
en asesorías  
personalizadas



Desde el área de emprendimiento se ejerce la Secretaría Técnica de la Red de Emprendimiento de Caldas. Se realizaron 11 eventos de cultura y conexión con la participación de 703 emprendedores

### Misión en Israel

Entrenamiento  
"Herramientas  
del Emprendedor  
y la mentalidad  
empresarial e  
innovadora", en Israel.

Convocatoria realizada por la  
Embajada de Israel y la YABT.





## LABORATORIO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN NEUROCIITY

**Propósito:** Contribuimos con la generación de un ambiente creativo e innovador, que fomenta la competitividad de las organizaciones y las regiones en donde NeuroCity hace presencia.

**291** empresas acompañadas con las siguientes actividades:



**19**

**talleres prácticos** en temas de creatividad e innovación.



**6**

**capacitaciones especializadas** en prototipado y técnicas para la validación de ideas de negocio, y en habilidades blandas.



**31**

**actividades en articulación** con el Ecosistema de emprendimiento e innovación de Caldas, en temas de innovación.



**5**

**capacitaciones cortas** en temáticas de innovación y creatividad, donde se brindaron conceptos de design thinking, marketing digital, implementación de sistemas de innovación con inteligencia artificial, entre otros.



Se realizó el “**Encuentro de Innovación tecnológica empresarial**” en el marco de la IV Semana de CTEI Caldas 2023.



Se lideró el programa “**Explorando cumbres**” en alianza con la Gobernación de Caldas, logrando **7 prototipos conceptuales de los servicios diseñados**.

## PROGRAMA COLINNOVA Alianza Matchmaking



El proyecto que benefició a **3 empresas del sector de marketing digital**, tuvo como objetivo el desarrollo del prototipo de sistema experto impulsado por inteligencia artificial que permitió avanzar **de un TRL 3 (pruebas de concepto) a un TRL 6 (prototipo en ambiente controlado)**, con el fin de encontrar fácilmente el proveedor más indicado en el sector marketing de acuerdo a las necesidades del cliente, logrando un matchmaking entre la oferta y la demanda.



Programa financiado por la Unión Europea para la **transición hacia modelos empresariales bajos en carbón, eficientes en recursos y circulares**, el cual busca promover la implementación de prácticas de sostenibilidad ambiental en las MiPymes del departamento de Caldas para contribuir a su crecimiento de economías bajas en carbono apoyando la adopción de productos, procesos y servicios menos contaminantes. Para el año 2023 **se realizaron 7 actividades de sensibilización del programa con la participación de 130 empresas** como antesala para la estrategia 2024.



Iniciativa financiada por la Comisión Europea a través de ERASMUS+ que busca **mejorar los procesos de integración entre la academia y el sector productivo**, mediante la transferencia de metodologías y buenas prácticas de las universidades europeas a las instituciones latinoamericanas, para posteriormente realizar programa piloto de aplicabilidad



**TURISMO** **Propósito:** Fortalecer y desarrollar habilidades entre los empresarios del sector turismo, así como promover nuestro departamento como destino turístico

## Capacitaciones

**27** formaciones sin costo, en Manizales y demás municipios de la jurisdicción.

**561** empresarios participantes



Sello de Excelencia en Atención al Turista con **77 participantes**



Inglés para el Turismo Gastronómico con **23 participantes**

## Participación de empresarios en misiones, ferias y/o eventos comerciales

**Propósito:** Ampliar las redes de contacto y propiciar espacios de negociación para los empresarios

**59** empresas

## Ruta de fortalecimiento del sector turístico

**Propósito:** Fortalecer las habilidades empresariales para mejorar la calidad del destino turístico.

**30** empresas acompañadas beneficiadas con **asistencia técnica en:**

- Presencia digital de la oferta turística
- Diseño del portafolio comercial
- Modelo de negocio
- Promoción convencional y digital de la oferta turística



## Misiones empresariales comerciales nacionales

**117** empresas impactadas con viajes de familiarización

**3** Fam Trips realizados en:

- Manizales para el turismo MICE
- Occidente de Caldas
- Norte de Caldas

## Rueda de Negocios multisectorial

Empresas de Caldas

Realizada en Manizales y cuyo propósito fue conectar la oferta de productos y servicios de los municipios de la jurisdicción con la demanda regional.

**1** Taller de negociación efectiva de manera virtual con **21** asistentes

**118** Citas de negocios

**\$16.300.000**

Ventas efectivas

**\$14.800.000**

Expectativa en ventas

## Apoyo en eventos culturales y de activación comercial

**27** Eventos vinculados

**16** Municipios y corregimientos apoyados



**RUEDA DE  
PROVEEDORES**

*Viterbo*

**29** Proveedores de la ciudad de Manizales

**100** Citas realizadas

**31** Empresas locales participantes

**76** Contactos generados

## FORTALECIMIENTO Y EMPRESARIAL

## ATENCIÓN A MUNICIPIOS

### Ser empresaria

**Propósito:** Brindar una ruta de acompañamiento para fortalecer a las empresas lideradas por mujeres, tanto en habilidades del ser como del hacer, que les permitan crecer y ser sostenibles en el tiempo.

**27** Asesorías

**59** Mujeres beneficiarias de las cuales **26** pertenecen a los municipios de Aguadas, Anserma, Marmato, Neira, Pácora, Riosucio, Salamina, Villamaría y Supía y **33** son de Manizales.

### Temas:

- Pitch y negociaciones efectivas.
- Marketing para potenciar las ventas en las plataformas digitales.
- Liderando mi equipo de trabajo.
- Estrategias comerciales para llegar a nuevos clientes

**100%** de las empresarias intervenidas manifestaron un incremento en sus estrategias comerciales y de mercado; modelo de negocio y planeación estratégica

En el 2do y 3er concurso al mejor pitch, se entregaron recursos para fortalecer sus iniciativas empresariales:

**\$1.500.000**

2do Concurso

**\$1.000.000**

3er Concurso



## Asociatividad y Cooperativismo *en el campo*

**Propósito:** Fortalecer las capacidades empresariales, productivas y comerciales de las organizaciones asociativas, impulsando el desarrollo social del territorio y sus integrantes

### Temas:

- Modelo de negocios
- Habilidades comerciales
  - Liderazgo
- Trabajo colaborativo
  - Temas legales
- Elaboración de actas
- Estatutos y finanzas

96

ESALES  
participantes

57

ESALES constituidas  
o con registro  
actualizado

23

Capacitaciones

## Participación en misiones, ferias o eventos comerciales



### Feria empresarial Centro Comercial Mall Plaza

mallplaza

**23** empresas participantes  
**\$49.618.000** ventas efectivas  
**\$36.000.000** en cotizaciones

**Municipios participantes:** Aguadas  
- Riosucio - Anserma - Risaralda -  
Belalcázar - Filadelfia - Villamaría



### Participación en Expo Belleza 2023 y CHOCOSHOW

chocoshow

**19** empresarios participantes  
**311** contactos generados

**Municipios participantes:** Anserma -  
Salamina - Villamaría - Supía - Pácora  
- Neira - Riosucio - Viterbo - Aguadas -  
Manizales

## VENDER *más*

**Propósito:** Fortalecer el proceso de ventas, para llevar las empresas hacia el crecimiento, a través de entrenamientos que fortalezcan las habilidades y competencias comerciales.

3

Vender Más con **44 empresas**  
participantes de las cuales **30**  
**son de Manizales** y **14 del resto de**  
**municipios** de la jurisdicción

19

Módulos  
desarrollados

30

Asesorías  
personalizadas



Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas



## Capacitaciones en temas empresariales y de normatividad Municipios:

**39** Capacitaciones realizadas

**643** Empresas participantes

**1.397** Participantes

**17**

Municipios intervenidos:  
*Marmato, Riosucio, Anserma, Salamina, Pácora, Aguadas, Supía, Viterbo, Risaralda, Marulanda, San José, Belalcázar, Aránzazu, Filadelfia, Villamaría, Neira, La Merced.*



**Propósito:** Aportar a la sostenibilidad de los negocios, a través de la atención de comerciantes que atraviesan dificultades o que recientemente se matricularon en la CCMPC.

**416** Asesorías a comerciantes

**385** Empresas asesoradas

**4** Talleres realizados con **100 asistentes, de 66 empresas**

**8** Desayunos con espacios de networking para nuevos empresarios de Manizales y los municipios de la jurisdicción, con **305 asistentes**

### Temas:

- Economía popular
- Gestión de micronegocios
- Contabilidad y finanzas
- Estrategias comerciales y de mercado
- Sociedades de beneficio e interés colectivo BIC
- Registro INVIMA
- Productividad en procesos operacionales



## Cámara en tu barrio      Cámara en tu municipio

**Propósito:** Acercar los programas y servicios a los microempresarios de los barrios y municipios de la jurisdicción

**971** visitas a la jurisdicción

**8** municipios

**6** barrios

**27** empresarios visitados por el Club de Afiliados

### Empresarios sensibilizados:

**277** Transformación Digital

**199** Formalización Empresarial

### Empresarios remitidos a diferentes programas:

- 407 Plataforma A un Clic
- 360 Clínica Empresarial
- 15 Emprendimiento
- 12 Transfórma-t para crecer
- 8 NeuroCity
- 3 Internacionalización





**122** Comerciantes  
certificados

**57** de Manizales

**65** de Municipios

**20** Capacitaciones  
realizadas

**Propósito:** Fortalecer la capacidad de generación de ingresos de las unidades económicas que ejercen oficios y ocupaciones mercantiles que conforman la economía popular, a través de una asistencia técnica integral que les permita afianzar sus capacidades y habilidades organizativas, comerciales y digitales, para que sus negocios crezcan y perduren en el tiempo.

### Los participantes generaron:

- Capacidades organizativas y comerciales
- Implementaron herramientas digitales a su medida (libro fiscal, redes sociales, billeteras digitales, entre otras)

## Programas de Desarrollo Sostenible



### Programa BIC (Beneficio e Interés Colectivo)

**40** empresas  
participantes

**30** Empresas intervenidas  
en Manizales

**16** Empresas transformadas  
a BIC

**10** Empresas acompañadas  
en el reporte de gestión BIC

### Programa de Sostenibilidad

**11** empresas de Anserma, Belalcázar y Viterbo intervenidas para mejorar sus procesos en temas económicos, sociales y ambientales

- Se otorgó el Sello de Excelencia y Compromiso por la Sostenibilidad a los empresarios participantes
- Implementación de estrategias en ahorro de energía y manejo de residuos
- Estandarización de procesos
- Actividades sociales con la comunidad para incentivar la separación de residuos.
- Visitas a escuelas y demás centros.

## Programa Empresas que transforman su Huella de Carbono, en alianza con Fenalco

### Resultados:

**9** Empresas  
participantes

**2** Capacitaciones

- Cuantificación de emisiones de gases efecto invernadero
- Planes de mitigación, reducción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.



Programa  
**Estefanía  
Martínez  
Valencia**

Empresas  
conscientes  
que previenen  
la violencia  
de género



**Propósito:** Fomentar entornos laborales seguros, equitativos e inclusivos, mediante la generación de capacidades y apropiación de herramientas para la prevención y erradicación de estas violencias de género que contribuya a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.

41

empresas  
intervenidas

3

talleres

41

empresas con el kit de prevención  
de violencia basada en género

47

asesorías para la implementación  
de la ruta de atención y los  
componentes del programa.

## Seminario de Gobierno Corporativo para empresas familiares

25 empresas participantes  
20 horas de intervención  
Incluye empresarios afiliados

## Apoyo en la estructuración del Gobierno Corporativo y Protocolo de Familia

11 empresas intervenidas  
Desarrollo de 6 Gobiernos Corporativos  
Desarrollo de 5 Protocolos de Familia



**Propósito:** Fomentar el acceso a experiencias exclusivas con beneficios orientados al crecimiento, relacionamiento, aprendizaje y respaldo, a través de un Club de Afiliados, conformado por más de mil empresarios que decidieron vincularse voluntariamente porque comparten nuestra visión de desarrollo y contribuyen al fortalecimiento del tejido empresarial con una participación cercana y activa

## Campaña especial de renovación

92,6%

De los afiliados vinculados  
en 2022 permanecieron

567

Empresarios renovados a  
domicilio

1

Estrategia de  
acompañamiento jurídico  
en la renovación del Registro  
Único de Proponentes.

## Campaña especial de fidelización y de atracción de nuevos afiliados

886

Afiliados contaron con  
atención personalizada

146

Nuevos comerciantes vinculados

1.143

Empresarios  
vinculados

## Capacitaciones

**13** Formaciones  
sin costo

**724** Participantes en  
representación de  
**531 empresas**  
afiliadas a la CCMPC

- Actualización Laboral
- Proyecto de Reforma Laboral y sus implicaciones
- Sinergia y trabajo en equipo
- Beneficios de la reforma tributaria con respecto a la UGPP
- Insolvencia Empresarial, herramientas económicas y tributarias para superar dificultades económicas

## Temas:

- Gestión efectiva de cobro: El reto de recuperar la cartera sin perder al cliente
- El servicio al cliente como eje para el crecimiento de las ventas
- Retos actuales para mejorar la competitividad empresarial en Colombia
- Conectar con el cliente a través del coaching comercial
- Dominando el nuevo espacio digital, herramientas y estrategias para el éxito empresarial
- Ley 2300 de 2023, también conocida como "Ley dejen de fregar"
- Líderes en evolución: del autodescubrimiento al éxito en equipo
- Ciberseguridad, del mito a la amenaza real



## Estrategias de cercanía y relacionamiento

**3** Encuentros

**220** Afiliados participantes

## Encuentro Anual de Afiliados de Municipios

Inspirar a nuestros Afiliados a través de las fortalezas que descubrimos en los municipios de **Viterbo y Belalcázar, Caldas.**

**38**

Afiliados asistentes

## Encuentro de Gerentes

Espacio de relacionamiento empresarial entre líderes afiliados, en el marco de un taller de innovación y creatividad denominado *"Conecta y Transforma tus retos gerenciales"*



**60** Afiliados  
asistentes



## Encuentro Anual de Afiliados

Espacio de inspiración y relacionamiento empresarial en el marco de 3 conferencias de alto impacto donde se habló de liderazgo, perspectivas económicas, creatividad y diversidad.

**122** Afiliados asistentes



## Celebraciones especiales

**877** Afiliados beneficiados

- Día del contador: 38 asistentes
- Día de la secretaria: 93 asistentes
- Día del mensajero: 52 asistentes
- Cumpleaños de Afiliados persona natural: 730 beneficiados



# RESULTADOS DE LA GESTIÓN

## ACCIONES EN EL TERRITORIO

## Atracción de inversión:

**Propósito:** Agencia encargada de promover a Manizales y Caldas a nivel nacional e internacional en materia de inversión. Desde Invest se ejecutó una estrategia de atracción proactiva de empresas y talento a la región a través de:



Identificación de **259 prospectos**, de estos **85** efectivamente contactados

Participación en **5 misiones internacionales** en Portugal, Estados Unidos, Chile, España y Alemania

Instalación e inicio de **14 operaciones de inversionistas:**



Manizales y Viterbo



Neira y Riosucio



La instalación y operación de estos inversionistas en la región ha generado **1.460 empleos formales.**



**Propósito:** Somos una gran alianza, que trabaja diariamente por la promoción de nuestra ciudad y nuestro departamento como el mejor destino para hacer eventos y Viajes de incentivo y de esta manera dinamizar la economía y generar progreso social.

## 14 Eventos apoyados:







## 3 Estrategias de articulación

**Propósito:** Coordinar y articular las diferentes instancias departamentales y subregionales que desarrollan acciones dirigidas a fortalecer la competitividad e innovación en el Departamento de Caldas, en el marco del Sistema Nacional de Competitividad e Innovación.



Estrategia CIMA - Camino hacia la Internacionalización de Manizales y Caldas, en un esfuerzo conjunto con la Mesa de Internacionalización.



Programa Regional de Mentalidad y Cultura del Emprendimiento con visión Internacional, en un esfuerzo conjunto con la Red de Emprendimiento de Caldas y la Mesa de Internacionalización.



Estrategia de Integración Regional "Una mirada potencial para el fortalecimiento competitivo del Departamento"

## 6 Eventos de socialización de los índices de competitividad

### 3

**Proyectos formulados** de la Agenda Departamental de Competitividad (ADCI).

- Proyecto Transformación digital y mejora en la gestión de la estrategia comercial de 9 empresas del Clúster de proveedores de servicios de marketing - Empathy. (por valor de \$ 204.739.160 y el cual cuenta con financiación de Colombia Productiva)

- Creación del observatorio de turismo de Caldas para mejorar la posición competitiva y promover el desarrollo del sector en el Departamento (proyecto por valor de \$ 908.500.000 en búsqueda de financiación)

- Proyecto Sofisticación con énfasis ambiental y encadenamiento productivo de 8 empresas del Clúster Lácteo de Caldas (por valor de \$ 198.370.800 y el cual cuenta con financiación de Colombia Productiva)

### 2

Actividades de fortalecimiento de capacidades para actores del territorio.

### 1

Documento de análisis y Plan de Mejora basado en el Ránking Municipal de Competitividad enfocado en la integración regional.

### 2

Informes elaborados conjuntamente para el análisis del Índice Departamental de Competitividad (IDC) y el Índice de Competitividad de Ciudades (ICC).





**Propósito:** Realiza seguimiento a aquellas iniciativas legislativas locales y nacionales con el fin de monitorear que no se creen trámites innecesarios, se eliminen beneficios o se desmonten procesos que se hayan logrado simplificar para la realización de los diferentes trámites empresariales.



### Procesos de simplificación de trámites

- Licencia intervención espacio público en modalidad de postería
- Autorización ocupación inmuebles
- Solicitud términos de referencia amenaza y riesgo
- Permiso de vertimientos
- Licencia ambiental, entre otros.

Licencia intervención espacio público en modalidad de excavación	Disminución a 5 requisitos
Licencia intervención espacio público en modalidad de postería	Disminución a 5 requisitos
Autorización ocupación inmuebles	Posibilidad de radicar la solicitud vía email, e inicio del proceso presentando únicamente la carta de solicitud.
Solicitud términos de referencia amenaza y riesgo	Disminución a 2 requisitos
Registro Publicidad exterior visual	Disminución a 1 requisito
Plan de manejo de tránsito	Disminución a 4 requisitos
<b>Unificación de requisitos para las solicitudes de servicios ante EFIGAS</b>	
<b>Gestión inclusión UGR plataforma PLANEA</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso de vertimientos</li> <li>• Concesión de aguas subterráneas</li> <li>• Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas</li> <li>• Licencia ambiental</li> </ul>	La entidad titular del trámite consultará a través del RUES el certificado de existencia y representación legal y ya no exigirá el documento en físico.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos, persistentes y domésticos.</li> <li>• Permiso de vertimientos</li> <li>• Concesión de aguas subterráneas</li> <li>• Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas</li> <li>• Licencia ambiental</li> </ul>	Desarrollo para que los usuarios puedan ingresar la solicitud desde la página web de la Corporación o desde el sistema Vital y que sean recibidas en Geoambiental
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconexión automática del servicio CHEC</li> </ul>	Desarrollo para que todos los usuarios suspendidos, una vez eliminen la causa que le dio origen, sean reconectados sin necesidad de hacer reporte alguno por parte de ellos.

**Proyectos de Infraestructura:** Realizamos seguimiento y monitoreo a proyectos estratégicos de infraestructura, que mejoran la competitividad del territorio, en alianza con el Centro de Observación para la infraestructura de Caldas.

**Para el año 2023 se acompañaron los siguientes proyectos:**

- Aeropuerto del Café
- Conexión Eje Cafetero – Magdalena Centro: intervenciones en Variante Manizales y vía Manizales – Mariquita.
- Plan Vial Departamental
- Concesión Pacífico 3
- Autopistas del Café
- Corredor Logístico y Agroindustrial de Occidente
- Intercambiador vial Los Cedros
- Intercambiador vial Los Cábmulos
- Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR
- Cable Aéreo Línea 3
- Sistema Integrado de Transporte de Manizales



## **Proyectos de ciudad** Actividades realizadas en alianza con la **Centro Histórico de Manizales** Asociación Cívica Centro Histórico de Manizales

- Asistencia técnica en la normatividad de publicidad exterior visual a **50 establecimientos de comercio.**
- **Socialización** con los propietarios y comerciantes de inmuebles localizados sobre la carrera 23 entre las calles 26 y 27 sobre los **beneficios tributarios de iluminación y pintura** del decreto 1108 de 2021.
- **Gestión para el mejoramiento** de las bancas, las palmeras, las señales de tránsito, y casetas comerciales que se encuentran en deterioro sobre la carrera 23 entre las calles 26 y 27.



**Estudios  
Económicos  
y Competitividad**

**Propósito:** Realizar análisis y seguimiento a variables de coyuntura económica, con el fin de contribuir a la formulación de política pública y a la toma de decisiones informadas, en favor del desarrollo y la competitividad de Manizales y Caldas.

Asimismo, se acompañan los procesos de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación de Caldas.

## Estudios, informes e infografías elaborados

### Informes periódicos:

- **10** Mercado laboral
- **8** Comercio exterior
- **10** Dinámica empresarial
- **10** Inflación

### Otros Informes:

- **3** Informes de coyuntura económica publicados
- **3** Encuestas Ritmo Empresarial ERE aplicadas
- **6** Informes sectoriales de:
  - Metalmecánica
  - Comercio
  - Agrícola
  - Construcción
  - Servicios públicos
  - Actividades artísticas de entretenimiento



Dinámica del Comercio Exterior de Caldas a Diciembre 2023



Infografía de la variación de precios (IPC) – Noviembre 2023

# GESTIÓN ORGANIZACIONAL

*Innovación interna:*

**Propósito:** Transformar ideas en resultados, a través de la generación de servicios nuevos, sofisticación de los actuales y gestión de recursos técnicos y financieros; fomentando una cultura permanente de creatividad e innovación en la CCMPC.

## Pilotos de servicios, programas o proyectos

- Enlace Financiero
- Ruta de emprendimiento e innovación
- Programa Estefanía Martínez
- A un clic BtoB
- Emprendimiento Disciplinado
- Microlearning



## Cultura y mentalidad innovadora

21

actividades de cultura y mentalidad innovadora

- Talleres, World Café
- Pausas creativas
- Innovafest
- Circuito Creamentes



## Gestión de Cooperación Nacional e Internacional

Se lideró y en otros casos se acompañó, la formulación y presentación de **18 proyectos e iniciativas de cooperación técnica**, de los cuales 13 fueron viabilizados y obtuvieron recursos de cofinanciación; 6 de ellos vía cooperación nacional por un monto total de **\$469.948.665** y uno con recursos de cooperación europea por valor de aproximadamente **\$1.892.123.540**.



Acompañar a micro, pequeñas y medianas empresas a entender sus números y gestionar mejor su negocio, para que puedan tomar decisiones estratégicas y alcancen sus objetivos financieros.

### Mi Conciencia Financiera

- 4 charlas
- 96 asistentes

Charlas financieras de sensibilización en temas tradicionales y no tradicionales.

### Conéctate

- 40 empresarios

Servicio de acompañamiento y entendimiento de sus finanzas. Micro 4, Pequeñas y Medianas empresas.



- 108 Microempresarios
- 1 jornada Financiera con 60 empresas

Programa de inclusión financiera y acceso a crédito. Micro 1, 2 y 3 de la economía popular

**ESTÁ INICIANDO CON SU EMPRESA**

*y se ha vuelto complejo discriminar los gastos de la empresa de los personales.*

Conoce nuestro nuevo servicio:



**CONTACTÉNOS:**  
Correo electrónico: [enlacefinanciero@ccm.org.co](mailto:enlacefinanciero@ccm.org.co)  
Whatsapp: 302 554 8484





**COMO GERENTE DE LA EMPRESA...**

- Tiene conocimiento profundo del producto que vende, más le hace falta una persona que entienda de finanzas.
- Quisiera entender los elementos básicos para potenciar las conversaciones con contador de la empresa.

Conoce nuestro nuevo servicio:



donde lo acompañamos en entender sus números y gestionar mejor su negocio o empresa, para que puedan tomar decisiones más informadas y alcancen sus objetivos financieros.

**AGENDE SU PRIMERA ASESORÍA AQUÍ**





# SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

## La Entidad cuenta con tres unidades misionales

Unidad de **Desarrollo  
Empresarial**

Unidad de **Innovación  
y Desarrollo Regional**

Unidad de **Registro  
y Asuntos Jurídicos**

Las cuales son apoyadas por la **Unidad Administrativa y Financiera, y el Área Contable, con el seguimiento y acompañamiento de Control Interno**

## COMUNICACIONES CORPORATIVAS

### Gestión permanente para:

- Dar a conocer las actividades, programas y proyectos que adelanta la CCMPC en favor de sus inscritos.
- Fortalecer las relaciones con los públicos de interés.

### Estrategias para el logro de los objetivos institucionales:

- Permanente contacto con los medios de comunicación
- Uso y gestión de redes sociales: Instagram, Facebook, Youtube, Twitter y LinkedIn
- Actualización continua del sitio web y con información de interés para los diferentes segmentos de acuerdo con la normatividad vigente

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

 @ccmanizales

 /CCManizales

 @CCManizales

 /camaramanizales

 **Cámara de Comercio de Manizales por Caldas**



## RELACIONES CON PÚBLICOS DE INTERÉS

	ACCIÓN	CANTIDAD
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Boletines de prensa	90
	Comunicados de prensa	3
	Total, envío a medios de comunicación	58
	Menciones en medios de Comunicación	619
RELACIONAMIENTO CON PERIODISTAS	Encuentros con periodistas	8
	Celebración del Día de periodista	1
	Formación en comunidades digitales	1
REDES SOCIALES	Número de Redes Sociales	5
	Interacciones	476.733
	Publicaciones	3.484
	Alcance	3.157.645
SITIO WEB	Usuarios	173.663
	Visitas	477.711
ENVÍO A EMPRESARIOS	Revista Empresarios	2
	Boletines Cámara al Día	5
	Video cápsulas microempresarios	5
REPUTACIÓN CORPORATIVA	Medición de reputación corporativa en donde se obtuvo un resultado positivo de 91,73%.	1

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

	ACCIÓN	CANTIDAD
PLAN DE COMUNICACIÓN	Boletines Tinta Azul	10
	Boletines Mi CCMPC contigo	10
	Noticopasst	5
	Actividad de relacionamiento	1
	Campaña política ambiental	1
NARRATIVA INSTITUCIONAL	Sensibilización a colaboradores	2
	Videos componentes de narrativa	10
	Medición	1
	Apropiación de la narrativa	89,21%

## MERCADEO INSTITUCIONAL

### Propósito:

- Velar porque nuestra marca CCMPC sea visible y reconocida en cada uno de nuestros segmentos objetivo y en la comunidad en general.
- Realizar monitoreo del entorno para conocer tendencias y nuevas oportunidades que nos faciliten construir estrategias que posibiliten el logro de nuestros objetivos corporativos.

### Campaña publicitaria:

# #TenemosCámara

### Propósito:

- Dar a conocer los servicios de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas (CCMPC), a través de testimonios de empresarios para que a través de su experiencia contaran el valor que tiene la entidad.
- Resaltar cómo la CCMPC ha ayudado a generar desarrollo en el territorio.

## 46.905 Alcance total

### Offline

- Pautas en cuñas radiales
- Periódico impreso en especial
- BTL en centros comerciales
- Entrega de volantes
- Pasavías

### Online

- Redes sociales a través de piezas gráficas
- Pauta digital en periódico local.

Únete a la Campaña

#TenemosCámara

Maria Paz Vives - Rango Consulting Group S.A.S. / Alberto Naranjo - Biotec S.A.S.

y conoce lo que tenemos para ofrecerte

Contáctanos:

✉ servicioalcliente@ccm.org.co

☎ (606) 884 1840 Ext 181

📞 302 554 8484

## Nosotros



#TenemosCámara

## Posicionamiento de la imagen Institucional

# \$51.185.021

invertidos en eventos realizados en Manizales.

## Producción de:

- 22.000 calendarios de pared para ser entregados a empresarios matriculados en la Entidad
- 1.000 calendarios de mesa para realizar posicionamiento de marca a stakeholders y grupos de interés



## Creación del área de servicio y experiencia al cliente

# 1.406

empresarios atendidos

## Canales más usados por los empresarios

- WhatsApp
- Contacto presencial
- Llamadas

Desarrollar una ruta de contacto diferencial que estuviera alineada con sus necesidades y de esa manera fortalecer la percepción de valor de los servicios de la Cámara



## GESTIÓN HUMANA

**Propósito:** Garantizar el personal idóneo, con buenos niveles de desempeño y competencias. Además, procurar un ambiente laboral armónico que contribuya con el logro de la estrategia institucional

La Entidad contó con **187 colaboradores**, de los cuales predominó el **sexo femenino con el 66%** y el **masculino con el 34%**, distribuido de la siguiente manera:

### Según contrato

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD
Contrato laboral	102
Contratistas	68
Aprendices SENA	4
Practicantes Universitarios	13
<b>Total</b>	<b>187</b>

### Según rango etario

TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD
Entre 18 y 29 años	70
Entre 30 y 39 años	56
Entre 40 y 49 años	38
Mayores de 50 años	23
<b>Total</b>	<b>187</b>

### Líneas generales lideradas desde Gestión Humana

- Procesos de selección, contratación y desarrollo del personal de la Entidad
- Actividades enfocadas a garantizar su calidad de vida desde el entorno laboral y personal
- Promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores para propiciar ambientes de trabajo seguros y saludables a través del
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

### Capacitaciones

**47** acciones de formación  
**1.156** usos para **190** personas

### Temas:

- Desarrollo de competencias propias de los cargos
- Habilidades del ser
- Formación en temas legales
- Habilidades tecnológicas
- Seguridad y salud en el trabajo

## 37 jornadas

- Inducción al personal nuevo
- Reinducción al personal antiguo

## Evaluación del personal

Identificar el nivel de apropiación de las competencias organizacionales y el desempeño de los colaboradores.

# 91%

Calificación promedio del desempeño del personal de la entidad

- Compromiso 96%
- Comunicación con el usuario 95%
- Iniciativa, flexibilidad y creatividad 90%
- Relaciones interpersonales y comunicación 94%
- Vocación de servicio 93%

## Actividades de bienestar

Contar con un equipo comprometido y apasionado con lo que hace

Para fortalecer los ambientes de trabajo, el clima laboral y la satisfacción del personal, se desarrollaron las siguientes actividades:

- 7 actividades de reconocimiento a colaboradores
- 5 actividades de integración con alcance al grupo familiar
- 12 colaboradores beneficiados con auxilios educativos
- 18 colaboradores beneficiados con sesiones de acompañamiento desde el ser

## Medición del clima organizacional

# 94,5%

de satisfacción

## Sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo

**95%** de cumplimiento de los estándares mínimos (artículo 27 de la Resolución 0312 de 2019) para la promoción del bienestar físico, mental y social de los colaboradores.



### Algunas actividades desarrolladas:

- Gestión permanente de Comités: Copasst y Convivencia Laboral.
- Intervención en los riesgos identificados y priorizados
- Desarrollo de la estrategia de pausas activas
- Realización de dos semanas de la salud
- Promoción de actividad física a través del Yoga
- Auditoría al SGSST

## GESTIÓN DOCUMENTAL

**Propósito:** Contribuir al almacenamiento y disposición de los documentos producidos y recibidos por la entidad para consulta, soporte en la toma de decisiones, conservación de la memoria institucional y construcción de la historia de la región.

Actuamos bajo la normatividad vigente en materia archivística.

### Ventanilla Única de Correspondencia – VUC



Gestionar trámites de la correspondencia física y virtual, entrante y saliente.

### Archivo de los Registros Públicos

- Protocolo de digitalización para la serie de Registros Públicos
- Organización y cargue en el gestor documental de los archivos para consulta pública, a través de la Ventanilla Única Virtual y la plataforma RUES.

### Archivos de la Gestión General

- Revisión, actualización, elaboración e implementación de los instrumentos archivísticos exigidos por la Ley
- Expedientes 100% electrónicos para las series de:
  - 182 historias laborales organizadas y digitalizadas.
  - 148 solicitudes de afiliación digitalizadas.
  - 147 expedientes de audiencias del Centro de Arbitraje y Conciliación organizados, digitalizados y almacenados en el gestor documental.
  - 395 expedientes contractuales organizados y almacenados en el gestor documental.



## PLANEACIÓN FÍSICA Y LOGÍSTICA

**Propósito:** Brindar soporte logístico en lo referente a herramientas, personas, equipos, alimentación para el desarrollo de las actividades misionales y mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la Entidad.

# 1.504

Eventos apoyados  
de la entidad:



# 1.178

Presenciales



# 203

Virtuales



# 123

Mixtos



**Centro**  
de eventos

# 93

Empresarios y aliados  
fueron acompañados  
para la realización de  
sus eventos.

# 99

Alquileres de salones a  
empresarios y particulares,  
atendiendo sus  
requerimientos técnicos  
y brindando el soporte  
necesario en cada uno de  
estos eventos.



Adquisición de nuevos equipos para la realización de eventos virtuales y mixtos, con el fin de llegar a empresarios que no asisten de manera presencial a las capacitaciones y programas de Cámara en general.



Ejecución del plan anual  
de mantenimiento.

## PLANEACIÓN Y FINANZAS

**Propósito:** Apoyar la planeación y la realización de la medición del desarrollo y la efectividad de la gestión de la Entidad, procurando su proceso de mejoramiento continuo.

### Administración de procesos:

- Sistema de Gestión de Calidad – SGC
- Seguimiento a la Estrategia

### 7 procesos apoyados:

- Gestión general
- Seguimiento al SGC
- Infraestructura
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Gestión Humana
- Contratación y Compras
- Comunicaciones Corporativas

### Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

#### 3 procesos misionales implementados:

- Registros Públicos y Asuntos Jurídicos, Servicios CAE Centro de Atención Empresarial
- Servicio de Afiliados
- Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial

#### Logros:

- 7 auditorías internas de calidad realizadas (Norma ISO 9001:2015)
- 12 revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad
- Supervisión al correcto funcionamiento de la gestión documental del SGC, entre otras actividades
- Realización de encuestas de satisfacción del usuario periódicamente para cada uno de los procesos del SGC

# INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## LISTADO DE INDICADORES

A DICIEMBRE DE 2023

RAZON CORRIENTE	NOMBRE DEL INDICADOR	ESTATUS
REGISTROS PÚBLICOS Y ASUNTOS JURÍDICOS, CAE	Grado de satisfacción cliente CAE	97,71%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RM y ESADL	94,90%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en inscripción de documentos del RUP	100,00%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en las Constituciones de Sociedades en Manizales	97,37%
	Cumplimiento de la promesa de servicio en expedición de certificados especiales	100,00%
CONSULTORÍA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL	Grado de satisfacción del cliente Consultoría	100,00%
	Calificación del consultor según la evaluación de asesores o consultores	100,00%
SERVICIO DE AFILIADOS	Crecimiento en el porcentaje de afiliados antiguos renovados durante el primer semestre	92,61%
	Porcentaje de afiliados nuevos con relación a afiliaciones proyectadas	135,00%
	Nivel de satisfacción del servicio de Afiliados	96,51%
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	Grado de satisfacción del cliente interno CyC	93,57%
GESTIÓN HUMANA	Satisfacción del cliente interno	92,01%
SEGUIMIENTO AL SGC	Grado de satisfacción de los líderes y coordinadores frente al apoyo de seguimiento	99,15%
COMUNICACIONES CORPORATIVAS	Calificación promedio de la encuesta de satisfacción del proceso	94,01%
	Cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio	82,77%
INFRAESTRUCTURA	Grado de Satisfacción del cliente	92,82%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Grado de satisfacción mesa de ayuda TI	98,29%
	Cumplimiento de los acuerdos del nivel del servicio TI	89,52%
	Grado de satisfacción general	90,54%
	Disponibilidad de la infraestructura tecnológica CCMPC	99,99%
ANTENAS NACIONALES Y/O INTERNACIONALES	Grado de Satisfacción del cliente	96,22%
	Cumplimiento de la promesa del servicio en cuanto a citas agendadas	104,05%



## Seguimiento a la estrategia

**Financiera:** mide cumplimiento de ingresos anuales, cumplimiento de egresos anuales y participación de ingresos no registrales sobre los totales.

**Clientes:** mide satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación.

**Procesos internos:** mide cumplimiento del SGC, crecimiento de renovaciones virtuales, número de comerciantes renovados.

**Aprendizaje y crecimiento:** mide la calificación del clima laboral y el incremento de competencias organizacionales.

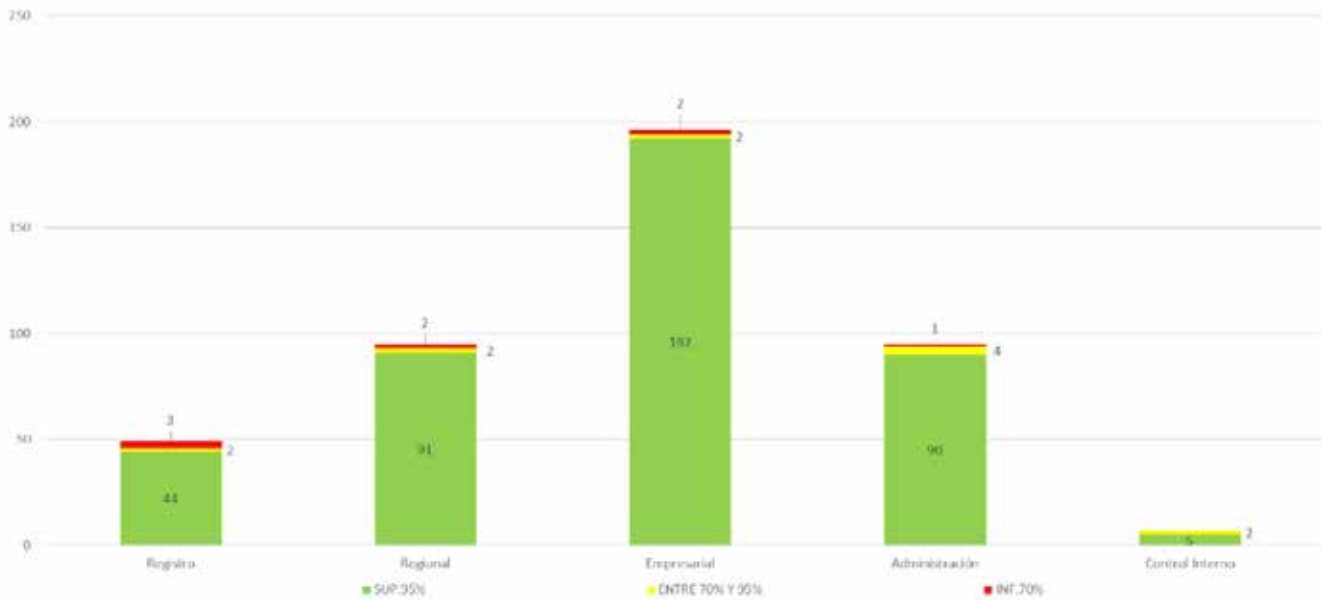
### Balance Score Card – BSC

PERSPECTIVA	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2023
FINANCIERA	Cumplimiento Ingresos anuales	$((\text{Ingresos totales ejecutados en el período actual del año actual} / \text{ingresos totales proyectados en el período del año actual})) \text{ por } 100\%$	107,25%
	Cumplimiento egresos anuales	$((\text{Egresos totales ejecutados en el período actual del año actual} / \text{egresos totales proyectados en el período del año actual})) \text{ por } 100\%$	103,67%
	Participación ingresos no registrales sobre los totales	$((\text{Ingresos totales} - \text{ingresos Registro Mercantil} - \text{ingresos Registro de Proponentes} - \text{ingresos Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro}) / \text{ingresos totales}) \times 100$	26%
CLIENTES	Satisfacción en la prestación de servicios de registro y conciliación	(Calificación del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de Registros Públicos en el período actual por 70%) más (Calificación del nivel de satisfacción en la prestación del servicio de Conciliación en el período actual por 30%)	98,02%
PROCESOS INTERNOS	Cumplimiento del SGC	Promedio de los resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad en el período actual	97,59%
	Número de comerciantes renovados	Número de comerciantes renovados	22.248
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Calificación del clima laboral		94,48%
	Porcentaje de competencias organizacionales		94,00%

## Indicadores de gestión

**Evaluación de metas de actividades, egresos e ingresos**, mediante una herramienta administrativa complementaria para hacer seguimiento de las acciones proyectadas por todas las unidades y áreas de la Entidad y que están contempladas en el plan de acción del año.

### Indicador de cumplimiento de metas de unidades al mes de diciembre



**Número de acciones de plan de acción, desde el año 2012 hasta el año 2023**, el cual evidencia que la capacidad de gestión de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas **ha ido en aumento**:



# TECNOLOGÍA

**Propósito:** Contribuir al logro de los objetivos de la CCMPC a través de la adopción y uso de la tecnología como habilitadora para la mejora continua de la eficiencia, productividad, satisfacción del cliente, innovación, seguridad y protección de la información.



## Transformación Digital:

Adopción estratégica de herramientas tecnológicas como la inteligencia artificial, la automatización, la inteligencia de negocios (BI) y los sistemas de información para mejorar la productividad, la eficiencia operativa, potenciar la innovación y ofrecer una mejor experiencia de servicio a la CCMPC

# 14

Sistemas de información soportados



- Sistema de información registral
- CRM
- ERP
- Sistema de Inventarios
- Gestión documental (Registral y ventanilla única)
- Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema para la gestión de eventos empresariales
- Sistema de conciliaciones y arbitraje
- Sistema para gestión de actas virtuales
- Sistema multicanal de atención al cliente
- Sistema de agendamiento virtual
- App móvil
- Intranet corporativa (workplace from META)
- Páginas web institucionales

## 7

Soluciones  
tecnológicas  
implementadas

- Solución **Qsmart** para la automatización del proceso de constitución de sociedades a través de Inteligencia Artificial (IA)
- Rediseño de la **APP móvil** de la CCMPC con nuevas funcionalidades e interfaz gráfica moderna (Renovaciones, Certificados, Mutaciones, Cancelaciones, Eventos y servicios de la CCMPC).
- **Software de inteligencia de negocios** para la gestión integral de afiliados de la CCMPC
- Canal de WhatsApp institucional con **insignia verde de META**
- Implementación Chatbots de asesoría jurídica con uso de inteligencia artificial basada en **GPT**
- Se fortaleció el sistema omnicanal de atención a usuarios con la Integración de la plataforma **LiveConnect** (Sistema chatbot de atención a clientes) y el CRM (Sistema de Relacionamiento con los Clientes)
- Tableros de inteligencia de negocio para el **sistema CRM** de la CCMPC

## 6

implementaciones  
de seguridad de la  
información realizadas

Zero Trust



- **Acronis** para efectuar copia de seguridad
- **CloudFlare Pro** para mejorar la seguridad y eficiencia del sitio web de la CCMPC
- **Zero trust** para la administración de los portales web
- **Hostinger** como hosting principal de los sitios web de la CCMPC
- Prueba de vulnerabilidad (**Hacking ético**)
- Estrategia **#UsuarioCiberSeguro** con el objetivo de concientizar a los colaboradores de la Entidad sobre la detección de riesgos informáticos

# GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

**Propósito:** Acompañar y asesorar a la alta dirección y a todo el personal de la entidad, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos propuestos, disponer de información financiera confiable y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

## Gestión del riesgo

Identificar y valorar de manera conjunta con las áreas, los riesgos internos y externos que amenazan el cumplimiento de los objetivos de los procesos y de la organización, a través de la actualización de los mapas de riesgos.

## 14 Mapas de riesgo y oportunidades creados

- Contratación y Compras
- Registros Públicos
- Centro de Atención Empresarial - CAE
- Contable y Financiero
- Infraestructura
- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso de Antenas Comerciales, v Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso Consultoría
- Tecnologías de la Información
- Gestión Humana
- Comunicaciones Corporativas
- Afiliados
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad - SGC
- Ventanilla Única de Correspondencia - VUC.

Como resultado de las auditorías de control interno y con el propósito de fortalecer la solidez de algunos controles, se suscribieron planes de manejo de riesgo con algunos procesos, en donde se describen los hallazgos, las actividades de mejora propuestas y las fechas de ejecución. Asimismo, se realizó seguimiento al cumplimiento y la efectividad de la acción.

## 5 Planes de manejo de riesgos y oportunidades suscritos y con seguimiento

- Contratación y Compras
- Contable y Financiero
- Infraestructura
- Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso Consultoría
- Tecnologías de la Información

## Auditorías internas

Medición y evaluación de la eficiencia y la eficacia del sistema de control interno, a través de auditorías específicas y de procesos.

## 8 Auditorías realizadas

### De proceso:

- Contratación y Compras
- Contable y Financiero
- Infraestructura
- Fortalecimiento para el Desarrollo Empresarial - Subproceso Consultoría
- Tecnologías de la Información
- Municipios sede PAC (una auditoría por semestre)

### Específicas

- Cumplimiento Índice de Transparencia y Acceso a la información Pública - ITA
- Convenio CV-163-22-2 de la Unidad de Innovación y Desarrollo Regional

## Reportes a entes de control


Presentación oportuna de los reportes a entes de control, la publicación de la contratación en SECOP y el cumplimiento de la Ley de Transparencia y el acceso a la información pública.

## 30 Reportes a entes de control

- Informe de gestión contractual
- Rendición de la cuenta anual
- Reporte de obras civiles inconclusas o sin uso
- Reporte de delitos contra la administración pública
- Seguimiento plan de mejoramiento
- Índice de transparencia y acceso a la información pública
- 947 Publicaciones en la Plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP I (contratos nuevos, modificaciones y notas aclaratorias), en cumplimiento la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015)
- 682 Finalizaciones de procesos en la Plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP
- 100% de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abierto.
- 42 Revisiones a reportes a entes de control

## Monitoreo y seguimiento

- Verificación del cumplimiento de los planes de acción de las unidades de la Entidad.
- Se lideró el Comité de control interno, espacio en el que se evalúa la ejecución del plan de acción y el presupuesto para la vigencia y se identifican los riesgos que pueden afectar su cumplimiento y las acciones a implementar para minimizarlos.
- Seguimiento al plan de mejoramiento derivado de las auditorías de la Revisoría Fiscal.
- Participación en los comités de convenios, compras y contratos, Afiliados, Gestión Documental y protección de datos personales y seguridad de la información, con el fin de facilitar el cumplimiento de políticas internas, leyes y regulaciones.



# SITUACIÓN ECONÓMICA



**Propósito:** Gestionar eficientemente las operaciones contables y supervisar la situación financiera de la entidad, asegurando informes precisos y oportunos para facilitar la toma de decisiones

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INDIVIDUAL A DICIEMBRE 31 DE 2023 COMPARADO CON 2022

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

ACTIVOS	NOTAS	2023	2022	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN	PASIVOS	NOTAS	2023	2022	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	4.631.251	3.315.929	1.315.322	39,67%	Cuentas por pagar	11	1.068.080	1.668.363	-800.283	-42,83%
Cuentas por cobrar	5	288.695	852.373	-563.677	-66,33%	Beneficios a empleados	12	804.773	671.240	133.533	19,89%
Activos Financieros corrientes	6	12.978.218	11.833.931	1.144.288	9,67%	Otros pasivos no financieros corrientes	13	1.026.009	380.285	646.824	170,04%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>17.898.164</b>	<b>16.002.232</b>	<b>1.895.932</b>	<b>11,85%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>2.899.762</b>	<b>2.919.888</b>	<b>-20.126</b>	<b>-0,69%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>						<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>					
Activos Financieros no corrientes	7	431.608	431.608	00	0,00%	Provisión beneficios empleados no corrientes	12	75.580	34.289	41.391	120,71%
Propiedad, Planta y Equipo	8	4.381.472	4.443.311	-61.839	-1,39%	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>75.580</b>	<b>34.289</b>	<b>41.391</b>	<b>120,71%</b>
Propiedades de Inversión	9	2.237.575	2.229.501	8.074	0,36%	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>2.975.441</b>	<b>2.954.177</b>	<b>21.264</b>	<b>0,72%</b>
Intangibles	10	3193	4.790	-1.597	-33,33%	<b>PATRIMONIO</b>	14				
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>7.053.849</b>	<b>7.109.210</b>	<b>-55.361</b>	<b>-0,78%</b>	Fondo Social		14.646.981	12.690.455	1.956.526	15,42%
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>24.952.013</b>	<b>23.111.442</b>	<b>1.840.571</b>	<b>7,96%</b>	Resultado del Ejercicio		1.819.306	1.956.526	-137.220	-7,01%
						Ganancias Acumuladas		5.510.284	5.510.284	0	0,00%
						<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>21.976.572</b>	<b>20.157.265</b>	<b>1.819.306</b>	<b>9,03%</b>
						<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>24.852.013</b>	<b>23.111.442</b>	<b>1.840.571</b>	<b>7,96%</b>

\*Las notas de la no 1 hasta la 23 forman un todo indivisible con los estados financieros

## ESTADO DE RESULTADOS INDIVIDUAL ENERO 1o. A DICIEMBRE 31 DE 2023 COMPARADO CON 2022

**(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)**

INGRESOS	NOTA	2023	2022	VARIACIÓN \$	% VARIACIÓN
Ingresos netos de actividades ordinarias	15	13.621.040	12.384.708	1.236.332	9,98%
Gastos Operacionales de Administración	16	-14.466.544	-12.018.890	-2.447.654	20,37%
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>14</b>	<b>-845.504</b>	<b>365.818</b>	<b>-1.211.322</b>	<b>-331,13%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>					
Otros Ingresos	15	2.682.588	1.436.223	1.246.365	86,78%
Otras ganancias p/variación valor razonable		43.299	258.584	153.712	-83,26%
Propiedades de Inversión e Instrumentos	15				
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>		<b>2.725.887</b>	<b>1.694.807</b>	<b>1.031.079</b>	<b>60,84%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>					
Otros Gastos	16	-61.076	-104.099	43.023	-41,33%
<b>TOTAL OTROS GASTOS</b>		<b>-61.076</b>	<b>-104.099</b>	<b>43.023</b>	<b>-41,33%</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>14</b>	<b>1.819.306</b>	<b>1.956.526</b>	<b>-137.220</b>	<b>-7,01%</b>

# ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO – MÉTODO INDIRECTO DE ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2023 COMPARADO CON 2022

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	NOTAS	2023	2022
<b>GANANCIA (PERDIDA)</b>		1.819.306	1.956.526
<b>AJUSTES POR INGRESOS Y EGRESOS QUE NO REQUIERON USO DE EFECTIVO:</b>			
Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo	8	61.839	75.072
Deterior Inversiones en acciones	7	00	10.073
Amortización Intangibles	10	1.597	1.597
Ganancias acumuladas por ajuste valor razonable Propiedades de Inversión	9	-8.074	-258.584
Provisión Beneficios a Empleados	12	74.534	36.775
Recuperación provisión Beneficios Empleados p/terminación C.de trabajo	12	-3.181	-2.010
Pago dividendos en acciones	7	00	-29.530
<b>CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS DE OPERACIÓN</b>			
Incremento (Disminución) en Cuentas por cobrar	5	563.677	-671.500
Incremento (Disminución) Activos Financieros corrientes	6	-1.144.288	-2.819.232
Incremento (Disminución) en Cuentas por pagar	11	-800.283	569.629
Incremento (Disminución) en Beneficios a empleados	12	103.571	-9.212
Incremento (Disminución) en Otros Pasivos no financieros corrientes	13	646.624	-569.308
Incremento (Disminución) Otros ajustes para los que los efectos s/el efectivo son flujos de efectivo de inversión o financiación	15	-2.423.183	-1.291.219
<b>EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>18</b>	<b>-1.107.861</b>	<b>-3.000.923</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>			
Dividendos recibidos	7	109.308	98.413
Intereses recibidos	6 y 15	2.313.875	1.192.806
Compra equipos de computación y comunicación	8	00	00
<b>EFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>18</b>	<b>2.423.183</b>	<b>1.291.219</b>
<b>INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO</b>		<b>1.315.322</b>	<b>-1.709.704</b>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL COMIENZO DEL AÑO</b>	<b>4</b>	<b>3.315.929</b>	<b>5.025.633</b>
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO</b>	<b>4</b>	<b>4.631.251</b>	<b>3.315.929</b>

\*Las notas de la no 1 hasta la 23 forman un todo indivisible con los estados financieros

## HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO

El año 2023 estuvo marcado por desafíos económicos y políticos significativos, que tuvieron un impacto directo en las operaciones y la salud financiera de la CCMPC.

**Los principales hechos relevantes que influyeron en el período fueron:**



**Inflación y tipo de cambio:** la reducción de la inflación continuó en un ritmo mayor al pronosticado, aunque se mantuvo en niveles elevados. Esto, junto con la variabilidad en el tipo de cambio, influyó en los gastos operativos y en los costos asociados a las actividades de la CCMPC.



**Manejo de liquidez y excedentes:** la CCMPC manejó eficientemente sus recursos de liquidez, reflejando un cierre del ejercicio con excedentes. Esto se debió en parte a una gestión prudente y a una estrategia de inversión adaptada a las condiciones del mercado.



**Cumplimiento de compromisos:** a pesar de los nuevos retos asumidos para la vigencia 2023, la CCMPC mantuvo su compromiso con los socios comerciales y cumplió con sus obligaciones legales y laborales, garantizando la continuidad de sus operaciones sin mayores contratiempos.



**Ajustes en gastos operativos:** como respuesta a la inflación y otros factores económicos, la CCMPC realizó ajustes en los gastos operativos, asegurando la eficiencia en la prestación de servicios y en el suministro de materiales necesarios para el funcionamiento normal de la entidad.



**Ingresos operacionales y renovación de estrategias:** los ingresos operacionales mostraron una tendencia positiva, lo que permitió a la administración solicitar ajustes presupuestales para incorporar nuevas acciones en el Plan solicitadas por la Junta Directiva y por el Ministerio de Comercio Industria y turismo y la Superintendencia de Sociedades y para abordar oportunidades de mejora en infraestructura y servicios.

Teniendo en cuentas las consideraciones anteriores, la CCMPC continuará monitoreando los efectos de la inflación, el tipo de cambio y el entorno económico y político del país para adaptar sus estrategias y mitigar los riesgos asociados. La dirección de la CCMPC está comprometida con mantener la solidez financiera y operativa de la entidad, garantizando así su capacidad para enfrentar desafíos futuros y aprovechar oportunidades de crecimiento.

Basados en estos hechos y en la solidez de nuestros indicadores financieros, podemos afirmar que la CCMPC está bien posicionada para continuar con su misión y con sus operaciones en el futuro previsible, sin indicios de impactos significativos que puedan afectar su capacidad de negocio en marcha.

**Eventos posteriores:** Los resultados expresados en cada uno de los Estados Financieros que conforman este informe fueron elaborados en todos y cada uno de los datos y operaciones que han sido de nuestro conocimiento y notificados por diversos medios, surtidos, causados y registrados, con incidencia positiva o negativa en el período que culminó.

No estamos enterados por tanto de otros hechos o eventos que cambien o modifiquen sustancial o parcialmente los Estados Financieros y las notas explicativas que preceden.

## Principales indicadores financieros

		2023	2022
<b>RAZON CORRIENTE</b>	Activo Corriente		
	Pasivo Corriente	<b>6,17</b>	<b>5,48</b>
Por cada peso que la entidad debe pagar de su pasivo a corto plazo, tiene en activos realizables a corto plazo, tantos pesos cuantas veces haya dado la razón corriente			
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	Activo Corriente - Pasivo Corriente	<b>14.998.403</b>	<b>13.082.344</b>
Muestra el valor que le queda a la Entidad, después de haber pagado todos los pasivos de corto plazo,			
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Pasivo Total	<b>11,92%</b>	<b>12,78%</b>
	Activo Total		
Por cada peso invertido en activos, cuanto está financiado por terceros y que garantía está prestando la Entidad a los acreedores			
<b>ROTACION DE CARTERA</b>	Ventas a crédito		
	Promedio cuentas por cobrar	<b>13</b>	<b>19</b>
Determina el tiempo que le toma a la Entidad convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente			
<b>ROTACION CUENTAS POR PAGAR</b>	Compras a crédito		
	Promedio cuentas por pagar	<b>30</b>	<b>28</b>
Identifica el número de veces que en un periodo la entidad debe dedicar su efectivo en pagar sus pasivos			
<b>RENDIMIENTO DEL ACTIVO TOTAL</b>	Resultado del ejercicio	<b>7,29%</b>	<b>8,47%</b>
	Total activos		
Determina la rentabilidad obtenida por los activos de la empresa			
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	Resultado operacional	<b>-6,21%</b>	<b>2,95%</b>
	Ventas netas operacionales		
Determina la eficiencia operativa de la Entidad			
<b>MARGEN NETO DE OPERACIÓN</b>	Resultado neto	<b>13,36%</b>	<b>15,80%</b>
	Ventas netas operacionales		
Permite medir la rentabilidad de una empresa			
<b>MARGEN EBITDA</b>	Utilidad O + Deprec + Amortiza	<b>-5,74%</b>	<b>3,65%</b>
	Ventas netas operacionales		
Proporciona información sobre la rentabilidad de una empresa en términos de sus procesos operativos			

# SITUACIÓN JURÍDICA

**Propósito:** Apoyar y asesorar a las diferentes áreas en temas de gestión contractual, asuntos laborales, ley de protección de datos personales, ley de transparencia, representar y/o hacer seguimiento a los procesos judiciales.

## Cumplimiento institucional

### Ley de protección de datos personales

Se ejecutó el plan de trabajo del programa de Protección de Datos Personales y se llevó a cabo, entre otras actividades, la medición del nivel de interiorización de las políticas y procedimientos, sesiones del Comité de Protección de Datos y Seguridad de la información.

### Propiedad intelectual y derechos de autor

- La Cámara de Comercio dio cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Se cuenta con la titularidad y/o autorización de uso de los derechos patrimoniales, y con la autorización de explotación y cesión de derechos de autor.
- Los programas, aplicaciones y software están debidamente licenciados, para lo cual se lleva un control de instalación y se tiene implementadas medidas de seguridad informática.

### Cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social y parafiscales

Concreción de las obligaciones laborales y pago de los aportes de forma correcta y oportuna, de acuerdo a lo establecido en la ley 100 de 1993, el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y en concordancia con la ley 828 del 2003.

## Cumplimiento con la Libre Circulación de Facturas

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de Ley 1676 de 2013, esta Cámara deja constancia que no obstaculizó ni entorpeció la libre circulación de facturas emitidas por los proveedores.

## Situación jurídica – procesos judiciales

Los siguientes son los procesos que presentaron actuaciones durante la vigencia:

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	ESTADO ACTUAL	DEMANDANTE	DEMANDADOS	JUEZ O AUTORIDAD COMPETENTE
Acción de nulidad y restablecimiento del derecho – Juzgado Administrativo de Manizales admitida el 23 de marzo de 2021 – (A.I.270)	Activo	Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales - UGPP	Juzgado Administrativo de Manizales (oral)
Demanda de nulidad simple contra acto de registro de la matrícula mercantil Nro. 167099 establecimiento de comercio denominado "Cafetería y Bar Búhos"	Activo	Viviana Patricia Salazar Gómez	Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Manizales





Cámara de Comercio  
de Manizales por Caldas

INFORME  
DE GESTIÓN  
**2023**