

IN  
FOR  
ME

2019

de  
**GESTIÓN**



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**PUTUMAYO**

Por el Desarrollo Empresarial de la Región



## EQUIPO DE COLABORADORES

### MESA DIRECTIVA

#### Presidente

LUÍS EVELIO IBARRA CEBALLOS

#### Vicepresidente

CARLOS ALBERTO GIRÓN ROJAS

### REPRESENTANTES DE LOS COMERCIANTES

#### Principales

LUÍS EVELIO IBARRA CEBALLOS  
SOLUCIONES INTEGRALES DEL PUTUMAYO SAS /  
RL JAIRO HERNÁN GONZÁLEZ VALLEJO  
CARLOS ALBERTO GIRÓN ROJAS  
FREDY JOSÉ BARRERA BOHÓRQUEZ

#### Suplentes

ALEXANDER TORO LARRAHONDA  
GUILLERMO BOLÍVAR LÓPEZ  
GLORIA EDILMA CISNEROS ORDÓÑEZ

### REPRESENTANTES DEL GOBIERNO NACIONAL

#### Principales

HIPÓLITO GARZÓN JIMÉNEZ  
PILAR ANDREA MARÍN ARTEAGA

#### Suplentes

JUAN RAMÍREZ MEJÍA  
JHON EDINSON BARRERA MERA

#### Presidenta Ejecutiva

DECCY YANIRA IBARRA GONZÁLEZ

#### Revisor Fiscal

HAROL IVÁN BOLAÑOS SALAS

#### Líderes de Proceso

JUAN CARLOS BACCA LÓPEZ  
Director Jurídico y de Registros Públicos

PAULO ENRIQUE YELA RODRÍGUEZ  
Director Administrativo y Financiero

ROSA HELENA GÓMEZ VELÁSQUEZ  
Directora de Competitividad y Productividad Empresarial

JESSICA ALEXANDRA ABENSUR RUÍZ  
Líder Seccional y de Proyectos

DEIVY ARLEY DELGADO MELO  
Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos

## ALIADOS



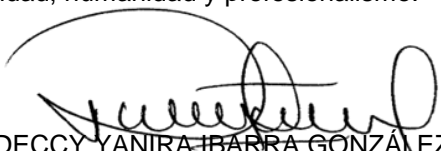
### MISIÓN

Contribuir y promover el desarrollo de la región a través del fortalecimiento empresarial.

### VISIÓN

Ser un actor relevante para el sector productivo por nuestra capacidad para articular, promover alianzas y el trabajo colaborativo que potencien la región.

Gracias al liderazgo de la Junta Directiva, la gestión del EQUIPO DE LOS COLABORADORES, y la credibilidad de nuestros aliados, las metas trazadas para el año 2019 se lograron satisfactoriamente para el beneficio de empresarios, comerciantes y comunidad en general. Continuamos trabajando para el mejoramiento continuo con el propósito clave de brindar servicios con oportunidad, humanidad y profesionalismo.

  
DECCY YANIRA IBARRA GONZÁLEZ  
Presidenta Ejecutiva

## 1. REGISTROS PÚBLICOS

La Cámara de Comercio prestó los servicios públicos de registro definidos en el artículo 166 del Decreto 019 de 2012, así como el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza creado por la Ley 1527 de 2012 y reglamentado por el Decreto 1840 de 2015; actividades desarrolladas de acuerdo a lo dispuesto en los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el numeral 1.1 del Título VIII de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Se emplearon diferentes medios de publicidad para los servicios y obligaciones de los comerciantes como cuñas radiales, canales comunitarios, perifoneo, pagina Web, boletín institucional “La Cámara Informa”, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes por WhatsApp, servicio de mensajería de texto, oficios personalizados, circulares públicas, carteleras institucionales, plegables, volantes, pantallas en las oficinas, servicio de pantallas en vías públicas, periódicos locales y puestos de consulta en las sedes, adicionalmente, jornadas de visitas, asesorías, capacitaciones; con el propósito de lograr una cobertura y difusión de la información a usuarios y comunidad en general. Se entregó material informativo impreso y virtual a los usuarios en forma gratuita para dar claridad en el trámite a seguir en los diferentes registros, las dudas presentadas por los usuarios fueron atendidas de manera personal, telefónica o por correo electrónico bajo el principio de oportunidad.

### 1.1 RESULTADOS

#### 1.1.1 Mercantil

TRÁMITE	Cantidad	%
MATRÍCULAS PERSONA NATURAL	1.972	48,20%
MATRÍCULA PERSONA JURÍDICA	262	6,40%
MATRÍCULA ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	1.857	45,39%
<b>Total Matriculas</b>	<b>4.091</b>	<b>100%</b>
RENOVACIÓN PERSONA NATURAL	8.295	46,16%
RENOVACIÓN PERSONA JURÍDICA	1.067	5,94%
RENOVACIÓN ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	8.607	47,90%
<b>Total Renovaciones</b>	<b>17.969</b>	<b>100%</b>
CANCELACIÓN PERSONA NATURAL	1.475	52,21%
CANCELACIÓN PERSONA JURÍDICA	8	0,28%
CANCELACIÓN ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	1.342	47,50%
<b>Total Cancelaciones</b>	<b>2.825</b>	<b>100%</b>
INSCRIPCIONES DE ACTOS Y DOCUMENTOS	11.539	
CERTIFICADOS VENDIDOS	33.625	

Es de resaltar que se aplicó el procedimiento de depuración de la base de datos del registro mercantil de acuerdo a la Ley 1727 de 2014, a quienes no renovaron los últimos cinco (5) años, para un total de:

DEPURADOS	Cantidad	%
PERSONA NATURAL	648	49,28%
PERSONA JURÍDICA	142	10,80%
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	525	39,92%
<b>TOTAL</b>	<b>1.315</b>	<b>100%</b>

### 1.1.2 Proponentes

Se realizaron seis (6) capacitaciones en la jurisdicción, informando la manera adecuada de efectuar el registro, los cambios que trae la Circular 002 de 2016, los errores más frecuentes, buscando con ello agilizar el trámite.

TRÁMITE	Cantidad	%
INSCRIPCIONES	122	20,47%
RENOVACIONES	304	51,01%
CANCELACIONES	4	0,67%
MODIFICACIONES	45	7,55%
NO RENOVADOS	91	15,27%
ENTIDAD ESTATAL	30	5,03%
<b>Total Inscripciones Proponentes</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>
CERTIFICADOS VENDIDOS	1.416	

### 1.1.3 Entidades Sin Ánimo de Lucro

Mediante capacitaciones se brindó información sobre la forma de constituirse, haciendo énfasis a aquellas entidades que no habían renovado la inscripción en los años 2015 a 2019, sobre la importancia y necesidad de cumplir con esta obligación de manera oportuna so pena de entrar en estado de disolución de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1727 de 2014.

TRÁMITE	Cantidad
ESAL VIGENTES AL INICIO DEL PERÍODO	1.136
Constitución	172
Renovación	1.014
Liquidaciones por solicitud	7
<b>TOTAL</b>	<b>1.193</b>
CERTIFICADOS EXPEDIDOS	3.440
DEPURADOS LEY 1727	80

### 1.1.4 Registro Nacional de Turismo

TRÁMITE	CANTIDAD
Activación de Establecimiento	84
Anulación de Establecimiento	0
Cancelación de Establecimiento	33
Modificación de Establecimiento	0
Actualización Anual de Establecimiento	9
Reactivación RNT	13
Suspensión de establecimiento	37
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>176</b>

### 1.1.5 Registro Nacional Público de las personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de Juegos de Suerte y Azar

TRÁMITE	CANTIDAD
MATRICULADOS	51
ACTOS INSCRITOS	29
RENOVADOS	89
CANCELADOS	41
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>
DEPURADO LEY 1727	3

### 1.1.6 Registro de la Economía Solidaria

TRÁMITE	CANTIDAD
Constitución	2
Renovaciones	55
Otros actos inscritos distintos de los anteriores	89
Disolución ley 1727	5
Liquidaciones	2
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>
DISOLUCIÓN	1
CERTIFICADOS EXPEDIDOS	631

### 1.1.7 Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza

TRAMITE	CANTIDAD
REGISTRO	0
MODIFICACIÓN	0
RENOVACIONES	6
CANCELACIONES	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Para los Registros Público de Veedurías Ciudadanas y de Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro con domicilio en el exterior que establezcan negocios permanentes en Colombia, no se recibieron trámites.

## 1.2 CERTIFICADOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS

En las capacitaciones realizadas se enfatizó la opción de adquirir los certificados de manera virtual, lo cual simboliza una operación fácil, rápida y segura. Logrando que 3.526 certificados fueran adquiridos en línea. En cuanto a servicios electrónicos, se realizaron 885 trámites, distribuidos así:

TRÁMITE	MERCANTIL	ESAL	PROponentes
Matrículas	7	0	7
Renovaciones	745	59	26
Otros	38	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>59</b>	<b>36</b>

## 1.3 TARIFAS

De acuerdo a lo estipulado en el Decreto 393 de 2002 se liquidaron los valores correspondientes a cada uno de los registros públicos y mediante Acta 235 del 29 de noviembre de 2018 se aprobaron las tarifas para la venta de información comercial.

## 1.4 PROMOCIÓN DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

### Acceso a la información

En cumplimiento de la normatividad colombiana en cuanto al servicio de consulta de la información de los registros públicos se cuenta con:

- ☞ Terminales de consulta de información, como: homonimia, renovación en línea, registros, archivos, libros, documentos de registro sin costo, entre otros.
- ☞ Atención personalizada.
- ☞ Dado el tamaño y dispersión de los municipios de la jurisdicción se cuenta con 5 puntos de atención: una sede principal, una seccional y 3 oficinas receptoras ubicadas estratégicamente en el departamento.
- ☞ El archivo se encuentra digitalizado de acuerdo a la normatividad, permitiendo el servicio de consulta de manera ágil y segura, garantizando la reproducción exacta, integridad de todos los documentos sujetos sobre los cuales ejercemos custodia, brindando así información con mayor calidad, agilidad y precisión.
- ☞ Se mantuvo el servicio de expedición de copias a precios de mercado de los documentos que reposan en el archivo, evitando los riesgos de la manipulación física del expediente y reduciendo tiempos y desplazamientos para el usuario.
- ☞ El sistema de PQRS permite atender inquietudes y brindar información de manera oportuna.
- ☞ Se conservó la venta de certificados electrónicos así como la virtualización de los servicios registrales.
- ☞ A través de redes sociales se atienden las inquietudes que por este medio puedan ser resueltas.

## 1.5 SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

En cumplimiento del numeral 1.14.2.2, de la Circular 002 de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se dispone de 9 dispositivos de captura de huella, lo cual permite validar la identidad de quien realiza solicitudes de registro. Es de anotar que la validación se puede llevar a cabo gracias al convenio de cooperación 006 del 2 de julio de 2015 celebrado entre la Registraduría Nacional del Estado Civil y Confecámaras. Por su parte, para la validación de identidad en los trámites virtuales, la Cámara de Comercio del Putumayo cuenta con el respaldo de Certicámara, quien a través de las centrales de riesgo realiza la respectiva validación con las preguntas de seguridad.

## 1.6 OTRAS FUNCIONES

### 1.6.1 Costumbre Mercantil

En aras de contribuir como fuente de derecho, y en cumplimiento del numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, y del Artículo 2.2.2.38.1.4., del Decreto 1074 de 2015, se realizó el estudio para determinar una práctica social como costumbre mercantil.

<b>Costumbre No Certificada:</b>	Cuánto debe pagar el arrendatario al arrendador por el tiempo que demore la entrega del local comercial, una vez ha finalizado el contrato de arrendamiento por cualquier causa.
<b>Grupos objetivos investigados:</b>	Propietarios y arrendatarios de establecimientos de comercio
<b>Método de investigación:</b>	Muestreo
<b>Metodología utilizada:</b>	Encuesta estructurada con aplicación personal
<b>Muestra seleccionada:</b>	390 encuestas.
<b>Periodo de Recolección:</b>	Del 5 al 16 de agosto de 2019.



### 1.6.2 Determinación del potencial de comerciantes

Partiendo de la premisa que cualquier persona puede ejercer el comercio, excepto aquellos que por ley estén impedidos, se buscó determinar el potencial de comerciantes de la jurisdicción, a través del cálculo de la informalidad frente a la matrícula mercantil vigente; para ello se visitaron 7.607 establecimientos de comercio, arrojando la siguiente información:

MUNICIPIO	RENOVADAS	NO RENOVADAS	NO MATRICULADAS	TOTAL	% no matriculados	% no renovados	% de informalidad
<b>Puerto Caicedo</b>	200	96	54	350	15%	27%	43%
<b>Puerto Asís</b>	1.116	116	280	1.512	19%	8%	26%
<b>Puerto Leguízamo</b>	331	127	98	556	18%	23%	40%
<b>Puerto Guzmán</b>	156	21	60	237	25%	9%	34%
<b>Villagarzón</b>	473	34	82	589	14%	6%	20%
<b>Mocoa</b>	1.173	118	255	1.546	16%	8%	24%
<b>Orito</b>	621	42	111	774	14%	5%	20%
<b>San Miguel</b>	208	12	24	244	10%	5%	15%
<b>Valle del Guamuez</b>	705	46	53	804	7%	6%	12%
<b>Santiago</b>	49	34	43	126	34%	27%	61%
<b>San Francisco</b>	57	33	63	153	41%	22%	63%
<b>Sibundoy</b>	272	64	216	552	39%	12%	51%
<b>Colon</b>	52	46	66	164	40%	28%	68%
<b>TOTAL</b>	<b>5.413</b>	<b>789</b>	<b>1.405</b>	<b>7.607</b>	15%	27%	43%

Con este resultado podemos inferir que tenemos en la jurisdicción un potencial de comerciantes de 1.405 y que están ejerciendo la actividad sin cumplir la formalización de su establecimiento de comercio.

### 1.6.3 Informalidad

Con la finalidad de medir el nivel de informalidad en la jurisdicción, se realizaron visitas puerta a puerta a los establecimientos de comercio que se encuentran funcionando en los trece (13) municipios del Departamento del Putumayo, buscando con ello determinar en cuál de los siguientes estados se encuentra:

RENOVADO. Inscrito en la entidad y renovado en la vigencia respectiva.

NO RENOVADO. Registrado en la entidad sin haber renovado la vigencia respectiva.

NO MATRICULADO. Establecimiento abierto al público, que NO está registrado en la entidad.

De los establecimientos visitados se puede determinar que el 18,47% (1.405) operan sin estar matriculados, y el 10,37% (789) sin estar renovados, para un total de 28% de informalidad.



#### **1.6.4 Métodos alternativos de solución de conflictos**

La entidad cuenta con el Centro de Conciliación que atendió cuarenta y tres (43) solicitudes de conciliación, una (1) de ellas en las jornadas gratuitas con el ministerio de justicia y del derecho, 1 gratuita para comerciantes del sector turismo con el fin dar a conocer los servicios, 13 gratuitas correspondientes a convenios con dos autoridades de tránsito, estas como prueba piloto y veintiocho (28) con costo.

Mediante la Resolución del Ministerio de Justicia y del Derecho se habilitó al Centro de Conciliación para realizar conciliaciones de insolvencia de persona natural no comerciante.



## 2. ATENCIÓN AL USUARIO

Para efectos de garantizar la realización de los trámites de registro, inscripción de actos y documentos, modificaciones y demás, se estableció la actividad denominada “Cámaras Móviles”, cuyo objeto es desconcentrar los servicios de la entidad, visitando a los municipios de la jurisdicción donde no hay sede para facilitar el acceso no solo de renovación y matrícula sino también a la asesoría jurídica por parte de los Abogados quienes van de manera periódica a las oficinas receptoras donde no se cuenta con estos profesionales.

El objetivo principal de las visitas realizadas en el primer trimestre es lograr que el mayor número de comerciantes pueda realizar la renovación de manera oportuna; la finalidad de las visitas desde el mes de abril es determinar el potencial de comerciantes de la jurisdicción y medición de la informalidad ante el registro mercantil, información que se envía a los respectivos alcaldes y comandantes de estación de Policía, para que ejerzan las actividades de Inspección, Vigilancia y Control según el Código Nacional de Policía y Convivencia.

### 2.1 INFORMACIÓN

Con relación a la información para los usuarios, la entidad cuenta con una serie de estrategias destinadas a facilitar el acceso a los datos de la entidad, tales como la publicación de toda la información aplicable requerida en el link ley de transparencia ubicada en la página web [www.cputumayo.org.co](http://www.cputumayo.org.co); adicionalmente en las sedes se tienen carteleras que se actualizan una vez por mes y en el evento que se presente información relevante.

Se cuenta con un procedimiento para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, las cuales se pueden recepcionar: físicamente en cada una de las sedes de la entidad, a través de correo electrónico a la dirección [pqr@cputumayo.org.co](mailto:pqr@cputumayo.org.co), en la línea telefónica (8) 4227173 extensión 102 durante las 24 horas del día y a través de la página web en el link: <http://cputumayo.org.co/site/p-q-r/>

En la vigencia 2019, se recibieron un total de 217 PQR's, discriminadas así:

SOLICITUD	Cantidad	%
Peticiones	210	96,8%
Quejas	5	2,3%
Reclamos	1	0,5%
Felicitaciones	1	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

Se resalta que el total de las peticiones, quejas y reclamos recibidos, se atendieron dentro de los tiempos correspondientes y en el caso puntual, la felicitación radicada, se remitió al área de talento humano para su gestión.

### 2.2 ESTRATEGIAS

Con el fin de aumentar la calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad de los servicios, se fortalecieron aspectos como:



- ☞ Actualización en cambios normativos y en la unificación de criterios; en marco de los Comités Jurídicos desarrollados desde Confecámaras, encuentro nacional de registro, encuentros de registros institucionales y demás capacitaciones.
- ☞ Las cinco (5) sedes cuentan con infraestructura física y tecnológica para agilizar trámites como la revisión de documentos.
- ☞ En la página web <http://ccputumayo.org.co/leydetransparencia/servicios-registrales/> se dispuso un link sobre SERVICIOS REGISTRALES, con la descripción paso a paso de los trámites, en el que se publicaron documentos para apoyo y orientación del usuario.
- ☞ Visitas por parte del área jurídica a las oficinas receptoras en donde no se cuenta con este personal, con el fin de acercar estos servicios a los usuarios.
- ☞ Contratación de personal de apoyo en la temporada de enero a marzo para brindar agilidad en los trámites de registro.
- ☞ Fortalecimiento del equipo de registros públicos con personal de otras dependencias a fin de dar mayor agilidad en la última semana de marzo.
- ☞ Extensión del horario laboral durante en el mes de marzo y abril en atención al usuario y hasta mayo con el fin de atender las solicitudes de renovación del RUP.
- ☞ Visitas a los municipios y corregimientos donde la Cámara no tiene sede en marco del programa cámaras móviles, garantizando la cobertura del servicio en un 100%.
- ☞ Servicio virtual donde los registros públicos se encuentran disponibles 24 horas a través de la página web.
- ☞ Diseño y publicación en la página web de notas sobre servicios ofertados, cambios normativos e información de interés.
- ☞ Información de los registros públicos ubicados en los puntos de atención mediante volantes y replicados de manera digital en las pantallas.
- ☞ Medios de comunicación como página web, redes sociales, pantallas en espacios públicos, periódico, publicidad radial, perifoneo y voz a voz; para promocionar los registros públicos y su renovación oportuna.
- ☞ El correo electrónico como un medio de información permanente con los usuarios.
- ☞ Envío de mensajes de texto como mecanismo de alerta y recordación.
- ☞ Punto de consulta electrónico de expedientes en cada una de nuestras oficinas.
- ☞ Servicio de liquidación y recaudo del impuesto de registro en cada una de las sedes, en cumplimiento del Decreto 020 del 14 de julio de 2008 emitido por la Gobernación del Putumayo y ordenanza 766 de mayo 20 de 2018 emitida por la Asamblea Departamental.

### **2.3 CAPACITACIONES EN REGISTROS Y CAMBIOS LEGISLATIVOS**

En marco del programa de capacitaciones gratuitas en temas relacionados con los registros públicos, la formalización empresarial y cambios legislativos se capacitaron a setecientos diez (710) personas en veintinueve (29) jornadas.

### **2.4 ASESORÍAS GRATUITAS EN REGISTROS PÚBLICOS**

Con veintiséis (26) jornadas de desconcentración de asesorías jurídicas se atendieron trescientas setenta (370) personas para los trámites de registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro, registro único nacional de operadores de libranza, registro nacional de turismo, registro único de proponentes, consultas sobre procedimientos y requisitos a quienes se encuentran registrados o desean realizar un nuevo registro.

### **2.5 CAPACITACIONES AL PERSONAL DE REGISTROS PÚBLICOS**

Para mejorar la calidad de los servicios, unificar criterios, realizar la retroalimentación frente a los procedimientos, cambios de la plataforma, se coordinaron jornadas de formación y actualización y participación en eventos, para las personas que prestan el servicio de registros públicos, así:

1. Encuentros de Registros
2. Reuniones de Asesores de Registro
3. Manejo de plataforma CAE
4. Tecnologías de la información – Renovaciones 2019 y reunión de líderes SII.
5. Encuentros de colaboradores
6. Comité Jurídico Nacional
7. Comité Jurídico de Cámaras de Comercio del Suroccidente
8. Visita a la Cámara de Comercio de Manizales para mejorar los indicadores del Doing Business y los trámites de constitución
9. Lanzamiento estrategia CAE
10. Evaluaciones para funcionarios en temas de registros públicos y procedimientos en las plataformas.

Adicionalmente se contó con el plan de capacitaciones de Confecámaras, donde se participó en las sesiones virtuales, para tratar temas como el uso, desarrollos, mejoras y ajustes del Sistema de Información Integral - SII, unificación de conceptos jurídicos respecto de los registros públicos, atención al público, desarrollo de jornada de renovación oportuna, procesos jurídicos y administrativos de cierre de año, entre otras. De igual manera.

En virtud de las capacitaciones realizadas se tienen los siguientes resultados:

- ✓ Retroalimentación en temas de registros públicos para los colaboradores y unificación de criterios.
- ✓ Puesta en marcha de la estrategia CAE y demás servicios de registros públicos, mejorando la eficiencia en la utilización de los recursos.
- ✓ Afianzamiento de relaciones socio – laborales entre los colaboradores, lo cual permite generar ambientes óptimos de trabajo, maximizando el rendimiento y reduciendo los conflictos que puedan generarse.






- ✓ Consolidación de información y conocimientos relacionados con las entidades involucradas en el Centro de Atención Empresarial - CAE, que permiten garantizar la transmisión asertiva y veraz de información al usuario.
- ✓ Reducción de PQR's por atención al usuario.
- ✓ Mejoramiento del servicio, no solo en temas registrales, sino en general de la organización.
- ✓ Incremento de solicitudes de afiliación.

### 3. DESARROLLO Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

#### 3.1 PROGRAMA DE FORMALIZACIÓN

Se promueve la cultura de formalidad con los empresarios, estudiantes y personas que participan en ferias y espacios institucionales, dando continuidad a programas y estrategias de años anteriores; obteniendo los siguientes resultados:

-  Catorce (14) actividades con una participación de seiscientos nueve (609) estudiantes en marco del programa “*Formalización Empresarial, un requisito para la Competitividad*”, brindando pautas y conceptos sobre la formalización de las empresas y temas relevantes en el fortalecimiento de las mismas.
-  Sensibilización de trescientas setenta y cinco (375) unidades empresariales, formalizando trescientas cincuenta y ocho (358) de ellas, con el programa “*Brigadas para la Formalización*”, que se ejecuta desde el año 2013.
-  Identificación del potencial de comerciantes con el programa “*Cámaras Móviles*” con mil cuatrocientos cinco (1.405) establecimientos no matriculados.

#### 3.2 CONFERENCIAS Y SEMINARIOS

Se realizaron charlas informativas, talleres, capacitaciones y seminarios dirigidas a diferentes sectores de la economía, afianzando los conocimientos de los empresarios y profesionales de la región, contando con una participación de seis mil cuatrocientas cinco (6405) personas en doscientas ocho (208) jornadas.

Sector / tema	Capacitaciones	Asistentes
Turismo	22	567
Comercio Exterior	3	102
Normativo	9	273
Contable - Tributario - Financiero	24	1.676
Innovación	5	183
Comercio	37	1.540
Emprendimiento	91	1.658
Psicosocial	10	83
Proyectos	1	44
Tecnología	6	279
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>6.405</b>

El 72% de estas, se ejecutan mediante convenios o alianzas con entidades como Gran Tierra Energy Colombia, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Innpulsa, SENA, Procolombia, Unidades de Pensiones y Parafiscales, Cooperación Italiana - CISP, Mercy Corps, DIAN, Cooperación Suiza en Colombia SECO facilitado por Swisscontac, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, entre otras; y el 28% coordinadas directamente por la entidad.

En la evaluación de las jornadas realizadas, mediante la encuesta “*Satisfacción de eventos*” se obtuvo un 98,8% de satisfacción.



### 3.3 MEJORAMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Continuidad de las actividades que propenden por la protección y conservación del medio ambiente, como son:

- 📌 51 empresarios sensibilizados en el uso de buenas prácticas ambientales a través del programa Empresarios Unidos por el Medio Ambiente
- 📌 Sectores sensibilizados: Tiendas, Supermercados, Cafeterías y Famas “Expendio de carne”
- 📌 Participación activa en los Comités Interinstitucionales de Educación Ambiental - CIDEA.
- 📌 Continuidad en la contribución de la protección y conservación del medio ambiente a través de actividades de prevención
- 📌 Promoción de uso de vasos ecológicos o biodegradables en las actividades organizadas por la entidad.

### 3.4 EMPRENDIMIENTO

En cuanto a la cultura del emprendimiento el objetivo fue continuar con la promoción y apoyo en aspectos como la investigación y la innovación empresarial logrando importantes resultados:

- 📌 101 procesos de acompañamiento en la formulación de iniciativas empresariales y/o planes de negocio, actividades desarrolladas con Innpulsa, la Cooperación Italiana CISP y el Centro Sacúdete.
- 📌 Participación en la Transferencia Metodológica del Modelo Beople por la Cooperación Italiana CISP
- 📌 3 Visitas Room de la Unión Europea y la Cooperación Internacional CISP a la Cámara de Comercio
- 📌 3 Talleres en la formación a los mentores empresariales por Innpulsa – 2 colaboradores de la Cámara de Comercio certificados.
- 📌 Emprendetón (184 Asistentes, 2.460 Ideas, 11 Ganadores, 4 Mentores Empresariales Certificados).
- 📌 Emprendetón Naranja (74 Asistentes)

### 3.5 FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y APOYO A MIPYMES

Mediante alianzas, se busca fortalecer la competitividad del departamento y con el ánimo de brindar una estrategia de servicio que permita identificar, compilar, clasificar y atender las necesidades del sector empresarial del territorio, siendo pertinentes y oportunos, aportando a su crecimiento y consolidación, se realizó el lanzamiento de la nueva estrategia, Centro de Desarrollo Empresarial – CDE y sus tres componentes “Desarrollo Productivo, Fortalecimiento Empresarial y Formación Empresarial”, jornadas en la que participaron 425 personas en los municipios de Puerto Asís, Mocoa, Orito, Valle del Guamuez y Sibundoy.



**CENTRO**  
DE DESARROLLO  
EMPRESARIAL



**Desarrollo Productivo:** Proyectos que buscan fortalecer y acompañar iniciativas de manera integral, las cuales cuentan con incentivos económicos.

**Fortalecimiento Empresarial:** Requerimientos a la medida de las necesidades del empresarios para seguir creciendo como participación ferias y misiones empresariales, productividad, innovación, entre otros.

**Formación Empresarial:** Espacios de formación, capacitación y actualización empresarial, tanto presenciales como virtuales.

Para el 2019 se logró un total de 252 personas inscritas en la plataforma para atención en Desarrollo Productivo (92), Fortalecimiento Empresarial (88) y Formación Empresarial (167), de los cuales 94% (236) son matriculados y renovados, 6% (16) informales. De ellas se atendieron 236 solicitudes en los diferentes componentes.

### 3.6 PROMOCIÓN DEL COMERCIO

#### 3.6.1 PARTICIPACIÓN EN FERIAS, MISIONES COMERCIALES, EXHIBICIONES, RUEDAS DE NEGOCIO

##### 3.6.1.1 Ferias

Participación y apoyo en ferias a nivel local, regional, nacional e internacional, que permiten a los empresarios ofertar sus productos o servicios teniendo una mirada más amplia en el tema de mercadeo, logrando ventas directas, contactos comerciales y aprender de empresarios con mayor experiencia, incentivándoles a ser más competitivos.

Vinculación de aproximadamente setenta y cuatro (74) microempresarios del departamento y apoyo con publicidad en diecisiete (17) ferias.

1. Feria de Integración Comercial "Sucumbíos Produce e Industrializa 2019
2. Tercera Feria del Chontaduro
3. Muestra Microempresarial Procolombia
4. Macfrut
5. Feria Lago Agrio Emprendedor
6. Fiestas de San Pedro
7. ExpoGuamuez
8. AgroExpo
9. Microempresarial - semana del Empresario
10. Primera Ventana Turística Sur Oriental
11. Foro Mundo Mujer
12. ExpoFrontera
13. ExpoCotelco
14. ExpoMocoa
15. Colombo Ecuatoriano
16. Nacional Artesanal
17. Feria Micro Empresarial



##### 3.6.1.2 Ruedas de negocios

Fomento del proceso comercial de los empresarios de la región, dando a conocer sus productos y/o servicios y generando espacios de relacionamiento en cinco (5) ruedas de negocios.



1. MacroRueda Procolombia
2. Ecosistema BIO 2019
3. Nature Travel Mart
4. Rueda de Sinergias (FAM TRIP DE Aves en articulación con Manakin, Alas Putumayo, SECO, Ecoturismo Putumayo).
5. Rueda de Negocios "Mocoa Renace"

### 3.6.1.3 Misiones Comerciales







-  Empresarios del Flujo turístico de Aviturismo del Putumayo, participaron de la Misión empresarial Internacional a Mindo - Ecuador, un destino denominado por National Geographic Latinoamérica como uno de los 10 mejores destinos mundiales para disfrutar del avistamiento de aves.
-  Misión Comercial a Expo Agrofuturo en la ciudad de Medellín.

### 3.6.1.4 Postulaciones a premios nacionales

En búsqueda del reconocimiento al esfuerzo y logros de nuestros empresarios, por cuarto (4) años consecutivos la entidad ha realizado postulaciones de empresarios al "Premio Citi", para la vigencia 2019 se generaron siete (7) inscripciones, obteniendo dos (2) ganadores en las categorías de producción, comercio y servicios, galardonados con \$17.500.000 cada uno.

## 3.7 JORNADAS PROMOCIONALES

Con el ánimo de promocionar el comercio de la región e incentivar a invertir en lo nuestro, se realizaron seis (6) jornadas:

-  Black Friday Putumayo: Campaña virtual en la que su objetivo fue publicar los descuentos ofrecidos por los 14 empresarios vinculados de los municipios de Puerto Asís, Mocoa y Villagarzón.
-  Jingle Navideño: Se caracteriza en ser una campaña masiva en toda la región, en donde se invita a la comunidad a comprar en la región, mediante el lema "Compra en Putumayo, Compra en la Región"
-  12ª versión del programa de fin de año "Rebajón Navideño", con su lema "Comprando en la Región todos ganamos", evento que premia a los clientes que compran en el comercio del Putumayo; con la vinculación de doscientos cuarenta (203) establecimientos de comercio, se entregaron trescientos cuarenta y dos (342) detalles.
-  XIII versión del concurso "Mi Vitrina Navideña", que busca premiar la creatividad de los empresarios realizando publicidad de los establecimientos comerciales por redes sociales con la vinculación de doce (12) empresarios de los municipios de Puerto Asís (5), Mocoa (5), Valle del Guamuez (1) y Orito (1). Se premiaron los cinco (5) con mayor acogida de acuerdo a los requisitos establecidos.
-  Ofertazo Navideño: Jornada de promoción de 70 empresarios vinculados del municipio de Mocoa, con el compromiso de realizar descuentos entre el 20% y 50% durante un fin de semana en la temporada decembrina.
-  Feria Navideña: Vinculación de cuarenta (40) empresarios que generaron una ventas por más de \$16.000.000 en tres (3) días.

### 3.8 MEJORAMIENTO ENTORNO COMPETITIVO

#### 3.8.1 CONTROL SOCIAL

##### Apoyo a veedurías ciudadanas

Como entidad de carácter gremial y en cumplimiento de las funciones delegadas, se promovió y participó en 26 jornadas de veeduría cívica a nivel local, regional y nacional en temas de interés general, con una participación de 936 personas.




#### 3.8.2 ESPACIOS INFORMATIVOS

Además de las funciones que la Cámara de Comercio debe cumplir por Ley, también se desarrollaron actividades donde los empresarios, profesionales y comunidad en general lograron informarse sobre temas relevantes de la economía y la competitividad del departamento, las más destacadas fueron:

- ✓ Foro Experiencias Nacionales e Internacionales en Procesos de Reconstrucción
- ✓ Foro Economía Solidaria
- ✓ Socialización Veeduría Ruta 45 Afectación infraestructura vial Suaza - Florencia, Isnos - Paletera, Popayán, Santana – Mocoa – Pitalito – Neiva.
- ✓ Socialización Veeduría Variante San Francisco – Mocoa
- ✓ Socialización Acuerdo 026 Reglamentación Zona Estacionamiento Regulado en Mocoa.
- ✓ Socialización Proyecto Turismo Internacional y replicabilidad sobre la construcción del Producto Turístico de Aviturismo.
- ✓ Socialización proyecto de Zonas Francas.
- ✓ Comité Pro Cámaras de Seguridad Puerto Asís.
- ✓ Conversatorio Transparencia Institucional y Buenas Prácticas.
- ✓ Mesa Hablemos de Turismo, una apuesta de desarrollo para Puerto Asís

### 3.9 INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS

Se realizaron siete (7) estudios que han sido importantes para la toma de decisiones e identificación del estado de los diferentes sectores económicos de la región, los cuales se encuentran ubicados en el icono Estudios e Investigaciones de la página institucional [www.cccputumayo.org.co](http://www.cccputumayo.org.co) para libre consulta.

-  Vocación Empresarial de los municipios de la jurisdicción con base en su actividad CIU 2018.
-  Comportamiento y estado de la Composición Empresarial 2018
-  Concepto sobre la situación económica de las respectivas zonas del Departamento del Putumayo 2018.

- ☞ Informalidad en el departamento del Putumayo 2018.
- ☞ Motivos que generan la cancelación de la matrícula mercantil a tan solo 1 año de existencia.
- ☞ Comportamiento del Puente Internacional San Miguel como paso internacional
- ☞ Dinámica Comercial en la Región a través del Fondo Emprender

### Diagnósticos

Dada la importancia de identificar las oportunidades de mejora en los programas institucionales, se realizaron algunos diagnósticos que permitieron obtener indicadores para lograr una mayor cobertura.

- ☞ Resultados de las jornadas de Fortalecimiento Empresarial 2019
- ☞ Identificación de las características de los clientes preferenciales del Programa de Afiliados

### Proyectos Formulados

Con el propósito de jalonar recursos que permitan el desarrollo de proyectos en la región para un mayor impacto en las necesidades de los empresarios, la entidad realizó la identificación y formulación de cinco (5) proyectos, de los cuales se postularon cuatro (4) y se aprobaron dos (2), uno de ellos de manera parcial para continuar en la siguiente fase.

ITEM	PROYECTOS IDENTIFICADOS	PROYECTOS		
		FORMULADOS	POSTULADOS	APROBADOS
1	Desarrollo de Proveedurías, Minicadenas Locales y Alianzas Comerciales	X	X	X
2	Fortalecer la cadena de valor de turismo bienestar y aviturismo con las y los prestadores de servicios turísticos e instituciones de soporte en los municipios de Sibundoy, Colón, Santiago, San Francisco, Mocoa, Villagarzón, Puerto Guzmán, Puerto Asís, Puerto Caicedo, Orito, Valle del Guamuez, San Miguel y Leguízamo en el departamento del Putumayo.	X	X	
3	Fortalecimiento del tejido empresarial mediante el desarrollo de capacidades de innovación del ecosistema de emprendimiento para aumentar la competitividad y productividad del departamento del Putumayo.	X	X	X (pasa la primera fase)
4	Propuesta para el programa de crédito emprendedor para entidades de apoyo al emprendimiento	X	X	
5	Propuesta de Proyecto Plan de Desarrollo Turístico del municipio de Puerto Asís	X		

### 3.10 COMISIÓN REGIONAL DE COMPETITIVIDAD Y DEMÁS CONSEJOS

Teniendo en cuenta las gestiones de la Cámara de Comercio como Secretaria Técnica, se realizaron en el 2019, las siguientes actividades:

- ☞ Tres sesiones y tres talleres con instituciones públicas y privadas de la región.
- ☞ Recolección de 450 proyectos.
- ☞ Identificación de 34 perfiles de proyectos.

- 📁 Validación de 16 proyectos transversales y 11 proyectos sectoriales.
- 📁 Firma del pacto por la Competitividad, con los gobernantes electos del territorio, miembros de la cooperación y aliados estratégicos.
- 📁 Participación en:
  - ✓ Foro de Competitividad Regional para la Red Cameral
  - ✓ Encuentro de las Comisiones Regionales de Competitividad e Innovación de la Amazonia
  - ✓ Encuentro Nacional de las Comisiones Regionales de Competitividad e Innovación
  - ✓ Mesas técnicas agroindustriales departamentales: Chontaduro, Sacha Inchi, Cacao, Pimienta.
  - ✓ Mesa técnica interinstitucional y de agencias de cooperación internacional
  - ✓ Mesa de ciencia, tecnología e investigación
  - ✓ Congreso Internacional de investigación, desarrollo e innovación en regiones ricas en recurso hídrico y biodiversidad
  - ✓ Taller de Estructuración de proyectos bajo la Metodología del marco lógico y desarrollo de sistema de mercado

### 3.10.1 FRONTERA Y COMERCIO EXTERIOR

Aprovechando las bondades de la ubicación estratégica del departamento del Putumayo en zona de frontera, se participó activamente en:

- 📁 Jornada Futurexpo Putumayo en alianza con Procolombia, logrando brindar asesorías en Exportaciones, Inversión, Innovación, Marca País; con 40 asistentes
- 📁 Jornada de la Mancomunidad Binacional
- 📁 Encuentro de la Hermandad Binacional Colombo – Ecuatoriana
- 📁 Taller para la elaboración del Plan Estratégico Integral de la Hermandad Binacional.

### 3.10.2 TURISMO


Siendo el turismo un sector estratégico para el Putumayo, en marco del Convenio con la Cooperación Suiza en Colombia SECO, se continuó con la ejecución del proyecto de “Fortalecimiento de la cadena de valor de turismo de naturaleza del corredor ambiental Mocoa Villagarzón y Alto Putumayo para su internacionalización”.



Durante la vigencia logramos:

- ✓ Una jornada de acercamiento con agencias mayoristas de la ciudad de Bogotá, para promocionar los productos de bienestar y aviturismo de las agencias locales de Putumayo.
- ✓ Una misión internacional a Mindo – Ecuador.
- ✓ Formulación del proyecto para el desarrollo de la cadena de valor dirigido a diferentes fuentes de financiación.
- ✓ Definir el diseño y modelo de financiación de la intervención de siete (7) atractivos turísticos, 4 en el municipio de Sibundoy y 3 en el municipio de Mocoa.
- ✓ Diseño de infraestructura para alojamiento rural sostenible del flujo de aviturismo.
- ✓ Acompañar a cuarenta y un (41) empresarios en la implementación de la NTS TS 02, 03 y 05 (Normas técnicas Sectoriales de sostenibilidad turística).
- ✓ Jornada de la estrategia “taxista amigo del turismo” con formación a 26 taxistas como informadores Turísticos en la ciudad de Mocoa, alianza con el SENA y Gran Tierra.
- ✓ Diseño y construcción de dos Productos turísticos : Aviturismo y Bienestar
- ✓ Capacitación y certificación a 20 profesionales en auditoria interna en las normas NTS TS 02, 03 y 05.
- ✓ Diseño y puesta en operación de un mecanismo de comercialización de los productos turísticos seleccionados (plataforma web: [www.visitaputumayo.com](http://www.visitaputumayo.com)).
- ✓ Consolidación del modelo de OGD (organización de Gestión de Destino).
- ✓ Acercamiento y promoción con empresas mayoristas: Agencias de Turismo y Tour operadores del orden nacional que tienen alianzas estratégicas de turismo internacional.
- ✓ Avances en la Mesa de Turismo Departamental logrando una mayor participación de los empresarios y aprobación como OGD (Organización Gestión del Destino).

### **3.10.3 FORTALECIMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD**

 Acuerdo de Partes Responsables Ecopetrol S.A, Cámara de Comercio del Putumayo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD Colombia con los siguientes resultados:

- ✓ 140 emprendimientos inscritos
- ✓ 30 servicios empresariales
- ✓ 26 servicios especializados
- ✓ Implementación de planes (capacitaciones y comunicaciones).
- ✓ Ruta travesía emprendedora (45 emprendedores fortalecidos, 15 empresas diagnosticadas, 4 empresas con microfranquicias).
- ✓ Ruta travesía exploradora (8 ganadores como mejor modelo de negocio).
- ✓ 116 emprendimientos (101 en el programa de Travesía Emprendedora, 15 en hábitos empresariales).
- ✓ 10 en estrategia de microfranquicias.
- ✓ 86 en eventos de motivación al emprendimiento (Ideathon), 227 asistentes.



- ✓ 5 empresarios en la feria en marco de la semana del emprendedor y del empresario.
- ✓ 95 en talleres de emprendimiento de economía naranja con 214 participantes.

#### Convenio Gran Tierra - Programa Emprender Paga

- ✓ Formación en Planes de Negocio
- ✓ Orientación en innovación empresarial y elaboración de propuestas innovadoras
- ✓ Apoyo en la formalización empresarial a nuevos emprendimientos
- ✓ Inscripción de 363 personas para la formación de planes de negocios
- ✓ 60 planes de negocios formulados y aprobados
- ✓ Entrega de activos a 60 emprendedores a través de la implementación de sus planes de negocio.
- ✓ Participación en espacios feriales
- ✓ Desarrollo de ruedas de negocios locales

#### Convenio Ministerio de Comercio Industria y Turismo: Programa de Proveduría, Minicadenas locales y Alianzas Comerciales.

- ✓ Entrega de activos productivos a 32 empresas/organizaciones y a 2 minicadenas locales,
- ✓ Asistencia técnica y Comercial
- ✓ Intercambio de experiencias y buenas practicas
- ✓ Participación en Ruedas de Negocios y Ferias Comerciales.
- ✓ Minicadenas intervenidas: Apicultura y Pimienta
- ✓ 7 municipios vinculados al proyectos de 9 que son priorizados como Zonas Más Afectados por el Conflicto – ZOMAC
- ✓ Sectores agroindustriales identificados y manufactura: Cacao, Pimienta, Productos amazónicos, Avícola y huevos, Porcino, Piscícola, Abonos orgánicos, Sacha inchi, Snaks.

#### Programa Centro de Transformación Digital Empresarial

- ✓ Participación en el Encuentro de Directores del Centro de Transformación Digital Empresarial
- ✓ 211 empresarios sensibilizados
- ✓ 100 empresas diagnosticadas
- ✓ 100 planes de transformación
- ✓ 55 empresarios para implementación de software ubicados en los municipios de Puerto Asís, Orito, Valle del Guamuez, Villagarzón, Mocoa y Sibundoy

#### Convenio Cámara de Comercio de Cali: Prestar el servicio de implementación y capacitación a través de la Plataforma Campus Virtual, el cual brinda talleres, webinars y píldoras.

- ✓ Sensibilización a 425 personas
- ✓ 268 personas inscritas en la plataforma
- ✓ 55 personas capacitadas

#### Convenio Cámara de Comercio de Cali: Incrementar la productividad interna de las pequeñas, medianas y grandes empresas, a través de intervenciones técnicas y acompañamiento especializado para que produzcan más y mejor a través del Programa Fabricas de Productividad

- ✓ 425 personas sensibilizadas
- ✓ 24 empresas que cumplieron con los requisitos
- ✓ Intervención y acompañamiento técnico especializado a 5 empresas entre ellas medianas y grandes, ubicadas en los municipios de Orito, Puerto Asís, Villagarzón.

## 4. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### 4.1 GESTIÓN CÍVICA, SOCIAL Y CULTURAL

Apoyo de ciento veintidós (122) solicitudes para promover eventos cívicos, sociales, de la educación, la cultura, la recreación y el turismo, priorizadas por su impacto y cobertura, contribuyendo al desarrollo de aspectos positivos para la región, entre ellas se destaca la celebración del día del comerciante con un reconocimiento en los medios de comunicación de la entidad y un compartir; campañas del código de policía, en temas de seguridad, jornadas ambientales, educativas, entre otras.

### 4.2 AFILIADOS

Club de afiliados consolidado con setecientos treinta y siete (737) comerciantes, ciento cuarenta y tres (143) nuevos y quinientos noventa y cuatro (594) renovados.

MUNICIPIO	AFILIADOS RENOVADOS	AFILIADOS NUEVOS	TOTAL AFILIADOS	%
Puerto Asís	246	36	282	38%
Mocoa	114	35	149	20%
Valle del Guamuez	62	13	75	10%
Orito	59	15	74	10%
Puerto Caicedo	26	7	33	4%
Sibundoy	26	5	31	4%
Puerto Leguizamo	18	8	26	4%
Villagarzón	16	13	29	4%
San Miguel	14	6	20	3%
Santiago	4	1	5	1%
Colón	4	0	4	1%
Puerto Guzmán	4	3	7	1%
San Francisco	1	1	2	0%
<b>TOTALES</b>	<b>594</b>	<b>143</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

**X Encuentro de Afiliados**, con la conferencia “Sin clientes no hay paraíso”, para motivar las competencias humanas y gerenciales de los empresarios, un informe de gestión y la entrega de 23 reconocimientos a empresarios y líderes que se han destacado por contribuir en el desarrollo de la región por su trayectoria y cumplimiento de requisitos como afiliado exaltando la inscripción de libros, por resaltar la labor que desempeñan a través de sus actividades comerciales contribuyendo al desarrollo del departamento, mediante la transformación de materia prima con productos nativos de la región y Empresas que se han destacado por inversiones realizadas en el departamento durante los últimos cuatro años reflejadas en su registro mercantil.

### 4.3 VINCULADOS

Cierra el programa con seis (6) entidades sin ánimo de lucro, quienes participan en el encuentro de afiliados.



#### 4.4 PROMOCIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Tres (3) publicaciones de la Revista “La Cámara Informa”, con datos de los registros públicos, cambios normativos, eventos y logros, con el ánimo de mantener a la comunidad informada sobre la gestión de la entidad y datos de interés.

Adicionalmente se realizaron difusiones a través de diferentes medios de información como: correos electrónicos, material publicitario, (prensa, boletines, pasacalles, pendones, afiches, volantes, publicidad multimedia) y redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram).

#### 4.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE






Se evaluó el servicio de registros públicos mediante el diligenciamiento de mil nueve (1.009) encuestas de Nivel de Satisfacción del Usuario NSU, de las cuales se obtuvo una calificación entre 4 y 5 del 99.75% de ellas.


#### 4.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CALIDAD Y RIESGOS

##### SISTEMA CAMERAL DE CONTROL INTERNO

La Cámara de Comercio del Putumayo en la vigencia del 2019 realizó la evaluación del Sistema Cameral de Control Interno, encontrando que el cumplimiento de los estándares mínimos es del 100%.

La entidad trabaja los componentes del sistema de control interno, basado en el marco COSO ERM; sin embargo, para la vigencia 2019, el plan de trabajo se estructuró, basándose en los procesos de la entidad, a saber:

-  **Direccionamiento Estratégico:** se hizo la evaluación del Direccionamiento Estratégico 2012-2019 el cual culminó con un cumplimiento del 97.9%, debido al índice de informalidad que incrementó para los últimos años del plan; el resto de las actividades propuestas cuentan con un cumplimiento del 100%.
-  **Evaluación y Mejoramiento Continuo:** Redefinición de la matriz de riesgos, sábana de no conformidades, jornadas de sensibilización, seguimientos a procedimientos como atención de PQRS y evaluar la completitud de las publicaciones de ley de transparencia.
-  **Competitividad y Productividad Empresarial:** Seguimiento a los afiliados en la depuración de la base de datos y verificación del cumplimiento de los requisitos y el acompañamiento en la ejecución de convenios interinstitucionales.
-  **Registros Públicos:** Seguimiento a los tiempos de atención a los usuarios en los trámites registrales y a las devoluciones por saldos resultantes de la aplicación de beneficios de ley frente a los cuales se logró resultados muy positivos.
-  **Métodos Alternativos de Solución de Conflictos:** En cumplimiento de la normativa del Ministerio de Justicia y del Derecho se revisó lo correspondiente a las obligaciones del Centro frente al cargue de los trámites, ejecución de jornadas gratuitas y obligaciones con los conciliadores, frente a lo cual se constató el cumplimiento de la totalidad, con las obligaciones legales, procedimentales y de pagos realizados.

 Gestión Administrativa y Financiera: Seguimiento a los planes de mejora suscritos con la contraloría y la SIC, dando cumplimiento al 100% de las actividades previstas para la vigencia.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Para la vigencia 2019, se trabajó de acuerdo a las actividades del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) con el propósito de evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el cual, La Cámara de Comercio del Putumayo cuenta con un porcentaje de 100% del cumplimiento de los requisitos mínimos, no obstante, durante el año se realizaron ajustes de actualización sobre la información documentada de los siguientes procesos: Evaluación y Mejoramiento continuo, Competitividad y Productividad Empresarial, Gestión Administrativa y Financiera y Gestión Tecnológica.

Actualmente se trabaja en la actualización de los procedimientos del área de Registros Públicos debido a la migración del sistema SII al SII2; y estandarizan de los procedimientos del proceso denominado: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

El compromiso de la alta dirección, se evidencia en cada uno de los componentes del sistema, revisando de manera periódica el estado del mismo y cooperando con su fortalecimiento no solo mediante la asignación de recursos, sino también siendo partícipe activo en la toma de decisiones puntuales.

### **4.7 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Para la vigencia 2019, en cumplimiento de la normatividad documental y con el acompañamiento de Confecámaras, la Cámara de Comercio de Cali y la firma LEXCO que lideran el Comité Nacional de Archivo de las Cámaras de Comercio; se trabajó de manera articulada en la presentación ante el Consejo Departamental de Archivos para la convalidación de las Tablas de Retención Documental de las funciones públicas designadas y reglamentadas en el Acuerdo 005 de 2018 del Archivo General de la Nación.

Adicionalmente, se continúa con la ejecución del cronograma del Programa de Gestión Documental, capacitación y seguimientos en la implementación de los instrumentos archivísticos y las buenas prácticas documentales, apoyados en el sistema tecnológico para la gestión documental DOCXFLOW con módulo registral y administrativo.

### **4.8 TALENTO HUMANO**

Se dio cumplimiento a las actividades prevista en los planes y programas asociados al equipo de trabajo y al SG SST enfocados en diferentes actividades tales como: integración de los colaboradores, capacitaciones, evaluación de desempeño, evaluación del clima laboral, inducción y reinducción y una batería de riesgo psicosocial, dando cumplimiento del 100% de las actividades programadas.

Se trabajó también en la consulta de antecedentes disciplinarios, fiscales, policía, inducción al personal nuevo. En cumplimiento al plan de acción de riesgo psicosocial se realizó una batería de diagnóstico y adicionalmente se efectuó la socialización individual para socializar los resultados obtenidos.



#### 4.8.1 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

La Cámara de Comercio del Putumayo, es una entidad comprometida con la salud de sus colaboradores y con la implementación del SG-SST. Busca brindar condiciones generadoras de bienestar físico y mental de sus funcionarios, contratistas, subcontratistas, aprendices; por lo cual destina los recursos necesarios en materia económica, tecnológica y de talento humano para asegurar el cumplimiento normativo en todos los centros de trabajo de la entidad.

De acuerdo a los plazos normativos se encuentra en el proceso de seguimiento y plan de mejora de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como lo establece el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, en donde se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del SG-SST y los Criterios de las empresas.

Este proceso se ha realizado de la mano con la ARL SURA, logrando en el 2019 un cumplimiento del 91.50% de evaluación realizada por la ARL y un cumplimiento del 100% sobre el total de las actividades planeadas para la vigencia.

#### 4.8.2 Bienestar Social

Cumplimiento del 100% de las actividades logrando satisfactoriamente el propósito de mejoramiento del clima laboral, participando en diferentes actividades y celebraciones tales como encuentros, integración de colaboradores, olimpiadas y celebraciones de fechas especiales.

#### 4.8.3 Capacitación del Personal

Se participó en 41 jornadas de capacitación, talleres, información y/o socialización, de las cuales el 71% se realizaron dentro de la región y el 29% fuera del departamento (Bogotá, Cali, Pasto). El 54% se organizaron desde la institución y el 46% se participó como invitados. Los temas vistos fueron:

- ☑ Éxitos de las ventas en asunto de la excelencia
- ☑ Actos y condiciones inseguras
- ☑ Socialización del riesgo psicosocial
- ☑ Seminario ley de financiamiento y actualización tributaria 2019
- ☑ Intervención de resultados de riesgo psicosocial
- ☑ Condiciones de salud
- ☑ Prevención de desórdenes por trauma acumulativo
- ☑ Manejo de cargas
- ☑ Apertura al cambio y auto empoderamiento
- ☑ Relajación y manejo de emociones
- ☑ Brigadas de emergencia
- ☑ Promoción y prevención
- ☑ Estilos de vida saludable
- ☑ Caídas a nivel
- ☑ Primeros auxilios
- ☑ Acoso laboral
- ☑ Manejo defensivo y seguridad vial
- ☑ Simulacro
- ☑ Manejo de sustancias químicas
- ☑ El arte de VENDER – SER
- ☑ Prevención, secuestro extorsión
- ☑ Actividad manejo de estrés
- ☑ Estructuración de proyectos bajo la metodología de marco lógico y desarrollo de mercados.

- 📁 Dinámicas del mercado de los flujos de bienestar, aventura, aviturismo y promoción de destino a través de una OGD.
- 📁 Mentores y Consultores
- 📁 Tecnologías de la información - renovaciones 2019.
- 📁 Centro de Transformación Digital Empresarial
- 📁 Ejercicio fiscal 2019.
- 📁 Gestión Documental.
- 📁 Auditor interno en SG-SST Decreto 1072 de 2015.
- 📁 Fortalecimiento de las capacidades para la formulación y estructuración de proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- 📁 Formulación de proyectos para el fortalecimiento de las Comisiones Regionales de Competitividad e Innovación (CRCI).
- 📁 Sistema Integral de Administración de Riesgos
- 📁 Facturación electrónica
- 📁 Formulación y gestión de proyectos

#### **4.9 GESTIÓN CONTABLE**

Se elaboraron y aprobaron cinco (5) estados financieros bajo NIIF comparativos a 31 de diciembre de 2018 en formato XBRL con concepto favorable del Dictamen de Revisoría fiscal.

Se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales al personal con el fin de presentar la información financiera bajo NIIF: estados financieros, taller práctico de preparación ejercicio fiscal, encuentro Regional de las Cámaras de Comercio y la Superintendencia de Industria y Comercio y aspectos relacionados con la presentación de información financiera.

Adicionalmente se continuó con la implementación y estabilización de cada uno de los módulos del sistema (ERP) JSP7, a medida que surgen nuevas necesidades y requerimientos, tales como la parametrización de XBRL, módulo de medios magnéticos y el módulo de factura electrónica.

Desde el año 2019 la Cámara de Comercio del Putumayo inició con el proceso de implementación de la factura electrónica con el acompañamiento de Confecámaras, el proveedor tecnológico Certicamaras y el sistema (ERP) JSP7, dejando el sistema preparado para iniciar las pruebas en la vigencia 2020.

#### **4.10 MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA**

Con el ánimo de disponer de instalaciones modernas que hagan más agradable la permanencia de los usuarios internos / externos y que permita fortalecer la capacidad operativa en cumplimiento de los objetivos misionales se dio cumplimiento del 100% de las actividades programadas de mantenimiento y mejora de la infraestructura de la entidad.

#### **4.11 GESTIÓN TECNOLÓGICA**

La entidad actualmente cuenta con el Sistema Integrado de Información – SII para los registros públicos liderado por Confecámaras, con el sistema Docxflow en gestión documental tanto para los registros públicos como para las demás dependencias de la entidad. Estos sistemas se encuentran integrados al programa contable JSP7.

Desde el área de gestión tecnológica dando cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

#### 4.12 INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva continuando con el trabajo articulado y el compromiso de realizar un ejercicio transparente y de confianza con la administración, durante la vigencia atendió la reformulación del direccionamiento estratégico para un periodo 2020 – 2025, así:



Durante la vigencia 2019 se realizaron quince (15) reuniones de Junta Directiva, doce (12) ordinarias y tres (3) extraordinarias, con el ánimo de dar cumplimiento a las funciones establecidas y metas planteadas para la vigencia en términos de eficiencia y oportunidad. Estas fueron desarrolladas en diferentes municipios con el fin de hacer presencia institucional a nivel departamental. La agenda de las reuniones de Junta Directiva tuvieron temas como vinculaciones, elección de dignatarios; revisión, análisis y aprobación de quince (15) actas, informes de gestión, doce (12) informes bajo normas internacionales de información financiera, veinticuatro (24) documentos, en los cuales se realizaron aprobación en temas de inversión, modificaciones y cierre presupuestal, reconocimientos, modificación de manuales y reglamentos, Costumbre mercantil, plan anual de trabajo, tarifas, la presentación de propuestas de temas a trabajar y prospectivas de la entidad. Adicionalmente realizar seguimiento del desarrollo de la operación de la Cámara y sus planes de trabajo, aprobación de contratación conforme a los montos establecidos estatutoriamente para ello, entre otros.

Gracias a su dinamismo y trabajo en equipo la Junta Directiva veló siempre por la buena administración de la entidad, la oportunidad en la atención, eficiencia en la solución de necesidades, la celeridad en los procesos institucionales y seguimiento a las metas previstas. Dentro de estas tareas se destacan las jornadas de fortalecimiento al equipo de colaboradores con formación y mejoramiento de tecnologías, con el fin de dar cumplimiento a la nueva normatividad que se ha venido aplicando, así como mejorar los procesos y área existentes. De manera mensual realizaron seguimiento a la gestión y a la ejecución presupuestal y financiera en general, permitiendo la toma de decisiones oportuna y cada trimestre se realizó el seguimiento y control a las solicitudes y propuestas elevadas en las reuniones de la Junta Directiva con el fin de verificar su cumplimiento.

Durante la vigencia y con el fin de cumplir las funciones legalmente establecidas, la misión y visión institucional, se revisó y autorizó para la presentación de nueve (9) propuestas; suscripción, firma y ejecución de siete (7) nuevos convenios, como apoyo a problemáticas locales y regionales que influyen en el desarrollo del departamento, mostrando la disposición de trabajo interadministrativo y coordinado, respetuoso de las competencias de cada organismo y los alcances institucionales.

Buscando siempre tener un servicio con calidad y oportunidad, en espacios cómodos y agradables a los usuarios, con tecnología de vanguardia, la Junta Directiva durante la vigencia aprobó la contratación de los servicios y compras que son de su competencia he hizo seguimiento mensual a la contratación general, logrando así visualizar la construcción del Centro de Convenciones para el departamento del Putumayo donde se ubique la sede de Puerto Asís, para contar con áreas modernas, cómodas y ajustadas a las necesidades de operación de la entidad brindado así un servicio de calidad a nuestros clientes conforme a los objetivos estratégicos.

Es de destacar igualmente la preocupación desde la Junta Directiva por el bienestar de los funcionarios, quienes han cumplido mes a mes y año tras año las metas previstas, razón por la cual los directivos promueven y participan en actividades y jornadas de capacitación e integración del personal de la entidad, creación de estímulos que motiven el trabajo y compromiso institucional generando mecanismos de seguimiento al trabajo desarrollado, con el fin de mejorar la productividad laboral y con ella el crecimiento de la organización.

El trabajo, dedicación, disciplina y compromiso de la Junta Directiva llevaron a nuestra entidad a cumplir un Plan de Trabajo en un 100%, a consolidarnos cada vez más en la entidad Líder que soñamos en la Visión, atendiendo de manera oportuna los requerimientos y necesidades de la entidad en pro del desarrollo del departamento.

#### 4.13 ALIANZAS Y CONVENIOS

En 2019 se realizó la suscripción de once (11) alianzas estratégicas, consolidando al cierre de vigencia veintitrés (23) convenios, veintiuno (21) en ejecución y dos (2) en liquidación.

Es de resaltar que en el año 2019 se liquidaron cinco (5) convenios de la vigencia 2016 (1), 2018 (2) y 2019 (2).

ÍTEM	AÑO	Nro. DE CONVENIO / CONTRATO	ENTIDADES	ESTADO		
				Liquidado	En liquidación	En ejecución
1	2012	Contrato de arrendamiento del espacio para cajero electrónico	BBVA Colombia S.A.			
2	2013	Contrato de colaboración empresarial	Certicámaras			
3	2014	Convenio COMPITE 360	Cámara de Comercio de Bucaramanga			
4	2016	Convenio de Colaboración 386	Confecámaras y las Cámaras de Comercio de Amazonas, Florencia para el Caquetá, Ipiales y Pasto			
5		Centro de Atención Empresarial - CAE	Convenio de Cooperación y vinculación 375 - Confecámaras			
6	2017		Convenio interadministrativo 012/2017 ALCALDÍA MUNICIPAL PUERTO ASÍS			
7		Memorando de entendimiento	Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones			
8		Convenio de Cooperación 0404	CORPOAMAZONIA			





ÍTEM	AÑO	Nro. DE CONVENIO / CONTRATO	ENTIDADES	ESTADO		
				Liquidado	En liquidación	En ejecución
9	2018	Convenio de colaboración 442	Confecámaras y las Cámaras de Comercio de Amazonas, Florencia para el Caquetá, Ipiales y Pasto			
10		CONTRATO DE COFINANCIACIÓN PC+C053-017 - PROYECTO SWISSCONTACT	Colombia + Competitiva Embajada de Suiza en Colombia Innpulsa Fiducoldex Swisscontact			
11		CONFECÁMARAS 457 - FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL MUNICIPIOS ZOMAC	Confecámaras			
12		Convenio de Cooperación 2018	Gran Tierra Energy Colombia Ltd.			
13		ACUERDO DE PARTES RESPONSABLES CON EL PROYECTO 00109960	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD - Ecopetrol			
14		Convenio de Cooperación	Consorcio Tecno Educativo para Pymes			
15		Convenio de Colaboración 530	Confecámaras			
16		Convenio de Cooperación	COMITATO INTERNAZIONALE PER LO SVILUPPO DEI POPOLI – CISP "Cooperación Italiana"			
17		Acuerdo de intención	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Confecámaras			
18		Convenio de Colaboración 553	Confecámaras			
19	2019	Contrato 6200009681	Cámara de Comercio de Bogotá			
20		Convenio CONV-2019-06-036	Cámara de Comercio de Cali			
21		Acuerdo de voluntades	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Putumayo			
22		Acuerdo de colaboración	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Putumayo			
23		Convenio de Asociación 292	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo			
24		Acuerdo de voluntades	Comité Internacional para el desarrollo de los pueblos			
25		Contrato VTA-2019-08-010	Cámara de Comercio de Cali			
26		Convenio de Cooperación 376	Confecámaras			
27		Contrato VTA-2019-12-068	Cámara de Comercio de Cali			
28		Convenio RUES	Confecámaras			



## 5. PLAN ANUAL DE TRABAJO

Cumplimiento del 100% de las treinta y un (31) actividades, con 69 indicadores, donde el 45% (31) de ellos superaron la meta establecida, resumidas así:

ÍTEM	ACTIVIDAD / PROYECTO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO	
				CANTIDAD	%
<b>Registros Públicos y otras actividades en que se actúe como auxiliar del estado</b>					
1	Cámaras Móviles	Nro. de jornadas	41	42	102%
		Nro. de establecimientos visitados	6500	7607	117%
		Nro. de jornadas	8	8	100%
		Nro. de usuarios atendidos	250	370	148%
2	Promoción de los Registros Públicos y legalidad empresarial	Nro. de informes enviados	3	3	100%
		Nro. de estudios	1	1	100%
3	Promoción inscripción de libros	Nro. de Personas Jurídicas con libros inscritos	200	281	141%
4	Promoción de registro de Estados Financieros	Nro. de Personas Jurídicas con Estados Financieros registrados	200	260	130%
5	Capacitaciones y asesorías gratuitas en Registros Públicos	Nro. de jornadas de capacitación	26	29	112%
		Nro. de personas capacitadas	650	710	109%
6	Centro de Atención Empresarial	Nro. de informes	1	1	100%
7	Fortalecimiento en temas de Registros Públicos	Nro. de Encuentro de Registros Públicos	3	3	100%
8	Costumbre Mercantil	Nro. de estudios realizados y publicados	1	1	100%
<b>Métodos Alternativos de Solución de Conflictos</b>					
9	Métodos alternativos de solución de conflictos	Nro. de conciliaciones	40	43	108%
		Nro. de jornadas gratuitas	1	1	100%
<b>Gestión Cívica, Social y Cultural</b>					
10	Campañas Cívicas y Promoción de la educación, la cultura, la recreación y el turismo	Nro. de campañas cívicas apoyadas	80	122	153%
<b>Mejoramiento Entorno Competitivo</b>					
11	Veedurías ciudadanas	Nro. de eventos apoyados	5	14	280%
		Nro. Conversatorios	1	1	100%
12	Conferencias y seminarios	Nro. de programas de formación	4	4	100%
		Nro. de jornadas de capacitaciones	76	204	268%
		Nro. de personas capacitadas	2280	6150	270%
13	Mejoramiento y conservación al medio ambiente	Nro. de seguimientos a comerciantes contactados para uso de las prácticas en vigencias anteriores	50	51	102%
14	Investigaciones y estudios (incluye publicación)	Nro. de estudios	1	1	100%
		Nro. de estudios	1	1	100%
		Nro. de estudios	1	1	100%
		Nro. de estudios	1	1	100%
		Nro. de estudios	1	1	100%
15	Comisión Regional de Competitividad y demás consejos	Nro. de jornadas de la CRC (promovidas o asistidas)	2	6	300%
		Nro. de jornadas de promoción	1	1	100%
		Nro. de Misiones empresariales	1	1	100%
		Nro. de Proyectos formulados a FONTUR	1	1	100%
		Nro. de atractivos adecuados	1	7	700%
		Nro. de empresas	40	41	103%
		Nro. de alianzas	1	1	100%
Nro. de empresarios apoyados, formulación planes de negocio	40	101	253%		
<b>Desarrollo Empresarial</b>					
16	Formalización	Nro. de personas capacitadas	400	609	152%
		Nro. de comerciantes formalizados	200	358	179%
17	Fortalecimiento empresarial y apoyo a mipymes	Nro. de CEDES en operación	2	5	250%
		No. de empresarios atendidos en los CEDES	100	236	236%
		Nro. de sedes de CTDE	1	1	100%
		Nro. Empresarios atendidos CTDE	50	55	110%
		Nro. de iniciativas emprendedoras apoyadas	30	60	200%
<b>Promoción del Comercio</b>					
18	Participación en ferias, misiones comerciales, exhibiciones, ruedas de negocios	Nro. de eventos apoyados	15	25	167%
19	Participación en Asambleas y Comités Camerales	Nro. de eventos	10	29	290%
20	Jornadas Promocionales	Nro. de jornadas promocionales	1	6	600%



ÍTEM	ACTIVIDAD / PROYECTO	INDICADOR	META	CUMPLIMIENTO	
				CANTIDAD	%
<b>Gestión Estratégica</b>					
21	Sistemas de Gestión y proyectos estratégicos	% de cumplimiento	100%	100%	100%
		% de cumplimiento	100%	100%	100%
22	Actividades de soporte	% de cumplimiento	100%	100%	100%
		% de cumplimiento	100%	100%	100%
23	Afiliados	Nro. de nuevos afiliados	100	143	143%
		Nro. de documentos sobre afiliados	1	1	100%
		Nro. de encuentros	1	1	100%
		% de afiliados renovados	90%	92%	102%
		% de cumplimiento del plan de comunicaciones y relacionamiento	100%	100%	100%
		% cumplimiento del plan	100%	100%	100%
24	Promoción e información institucional	% cumplimiento del plan	100%	100%	100%
25	Direccionamiento Estratégico	Nro. de documentos	1	1	100%
26	Satisfacción del cliente	Nro. de encuestas	1000	1009	101%
		% de satisfacción del cliente (puntajes de 4 y 5)	97%	99,75%	103%
27	Articulación interinstitucional	Nro. de informes	12	12	100%
<b>Gestión de Administración y Soporte</b>					
28	Talento Humano	% de cumplimiento	100%	100%	100%
		% de cumplimiento	100%	100%	100%
29	Fortalecimiento Administrativo y del capital humano	Nro. de informes	2	2	100%
		Nro. de capacitaciones	2	2	100%
		Nro. de encuentro de funcionarios	2	2	100%
30	Informes a entes de control	Nro. de certificados	12	12	100%
31	Financiera	Nro. de informes	12	12	100%
		Nro. de alianzas	5	11	220%
		% de recursos privados	100%	120%	120%

Durante su ejecución se presentaron dificultades y oportunidades de mejora frente a los cuales se tomaron las medidas necesarias para atenderlas y disminuir impactos. Algunos hechos fueron:

1. Cambios Gubernamentales. El 2019 fue un año electoral donde ninguna entidad asumía compromisos dado que ya cumplían sus periodos gubernamentales frente a lo cual definimos solo tareas de corto plazo.
2. Por la naturaleza propia del personal, durante la vigencia se pierden colaboradores e ingresan nuevos que deben adaptarse a los procesos ya establecidos, situación compleja dada las actividades de la entidad, perdiendo información y continuidad de procesos que deben readecuarse.
3. Como es habitual los continuos cambios normativos frente a las funciones de la Cámara de Comercio del Putumayo, durante el 2019 se requirieron ajustes en software, creación o ajuste de procedimientos para la ejecución, seguimiento y evaluación de estos cambios.
4. Por estar ubicados en zona de frontera la conectividad al servicio de internet no es la mejor en esta zona del país, dificultando la eficiencia en la prestación de los servicios, generando demoras e incomodidades. A pesar de gestionar y contar con contingencias, no se cuenta con suficientes oferentes con capacidad necesaria para las necesidades de la región o no se encuentran en todos los municipios.
5. Por las condiciones y dificultades en algunos municipios por la conectividad área o terrestre (es decir cancelación de vuelos o cierres viales por derrumbes) algunas actividades previstas requirieron reprogramaciones generando más gastos en logísticas e incomodidad de los usuarios.

## 6. RETOS

Dados los aprendizajes obtenidos de las diferentes acciones y logros realizados y con el fin de continuar en las estrategias de fortalecimiento empresarial para el 2020 nos hemos establecidos como principales retos:

- ✓ Crear el fondo para el proyecto “Construcción del Centro de Convenciones de Cámara de Comercio del Putumayo”.
- ✓ Fortalecer el programa de formalización para el departamento del Putumayo
- ✓ Adecuar el modelo CAE al modelo de la Ventanilla Única Empresarial – VUE.
- ✓ Posicionar la estrategia del Centro de Desarrollo Empresarial, siendo el canal de centralización y consolidación de los beneficiarios de los diferentes programas
- ✓ Construir mediante alianza un mecanismo que facilite la consolidación y reporte del estudio de informalidad empresarial y medición del potencial de comerciantes.
- ✓ Crear un mecanismo de información de fácil acceso que consolide las diferentes actividades programadas por la entidad.
- ✓ Formalizar el clúster de turismo del departamento.
- ✓ Continuar con la campaña de formalización de los libros exigidos por ley a las personas jurídicas.
- ✓ Ampliar el servicio de registro de los Estados Financieros de los usuarios de los registros que estén obligadas.
- ✓ Realizar la versión II del Estudio de las organizaciones productivas del Putumayo.
- ✓ Promover el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la operación de los comerciantes.
- ✓ Elaborar mínimo 3 proyectos que nos permitan atraer recursos para ampliar los servicios empresariales