

# INFORME DE GESTIÓN 2023



[www.cpiedemonte.co](http://www.cpiedemonte.co)



## **2023, un año de cambios y perspectivas de enfoque.**

El año 2023 ha sido un período de cambio y enfoque para la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano. A pesar de los desafíos excepcionales que enfrentamos, hemos logrado importantes avances gracias a nuestra resiliencia y dedicación.

Durante este año, hemos trabajado arduamente para implementar estrategias innovadoras que nos han permitido adaptarnos al entorno empresarial en constante evolución. Nuestro compromiso y determinación han sido fundamentales en la consecución de nuestros objetivos.

Este informe de gestión detalla los hitos clave alcanzados en todas las áreas de nuestra entidad, así como las estrategias que hemos implementado para mitigar riesgos y aprovechar nuevas oportunidades. Queremos expresar nuestra gratitud hacia nuestros empresarios, colaboradores y junta directiva, quienes han sido pilares fundamentales en nuestro éxito durante el año 2023.

Miramos hacia el futuro con confianza, manteniendo nuestro compromiso de liderar con visión y determinación nuevos proyectos que impulsen el desarrollo empresarial en nuestra región. Estamos seguros de que con el apoyo de nuestra comunidad empresarial, continuaremos alcanzando grandes logros y contribuyendo al crecimiento económico de nuestra área de influencia

**DANIEL ANTONIO CORONEL MEJIA**  
Presidente Ejecutivo

## Tabla de contenido

<b>1 EL NEGOCIO</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL PIEDEMONTE ARAUCANO</b>	<b>5</b>
Piedemonte Araucano	5
<b>3. IMPACTO LOGRADO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	<b>7</b>
3.1 DESARROLLO EMPRESARIAL	7
3.2 GESTIÓN DE LOS REGISTROS PÚBLICOS	13
<b>4. ACTIVIDADES TRANSVERSALES</b>	<b>18</b>
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>19</b>
<b>CONTROL INTERNO, SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD</b>	<b>20</b>
<b>GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>24</b>
<b>PQRS</b>	<b>25</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b>	<b>27</b>
<b>COMPONENTE PROCESO DE VALORACIÓN DE RIESGO</b>	<b>28</b>
<b>COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>30</b>
<b>COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>COMPONENTE DE MONITOREO PERMANENTE.</b>	<b>31</b>
<b>AUDITORÍA DE ICONTEC</b>	<b>34</b>
<b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b>	<b>34</b>
<b>ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL EJERCICIO</b>	<b>35</b>

### 1 EL NEGOCIO

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano es una entidad sin ánimo de lucro, de naturaleza privada, gremial y corporativa que tiene como objetivo llevar la matrícula mercantil de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos, también llevar el registro único de proponentes y de las entidades sin ánimo de lucro, de conformidad con los estatutos, el artículo 86 del código de comercio, el decreto 898 de 2002 y demás disposiciones legales y reglamentarias, en cumplimiento de las funciones propias de la Cámara está sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de industria y comercio.

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, es una de las dos (2) Cámaras de Comercio que prestan sus servicios en el Departamento de Arauca, teniendo cobertura en cuatro (4) municipios del departamento de Arauca (Saravena, Fortul, Arauquita, y Tame) y Un (1) municipio del departamento de Boyacá (Cubará), con tres (3) oficinas, la principal ubicada en el municipio de Saravena, y dos oficinas receptoras: Arauquita y Tame.

Por otra parte, la entidad promueve los programas de desarrollo que gestionan proyectos de emprendimiento, fortalecimiento y crecimiento empresarial del Piedemonte Araucano, con aliados del sector público y privado (Ministerio de industria y comercio, Cámaras de Comercio Coordinadoras, Confecámaras, Superintendencia de Sociedades, Gobernación de Arauca, Universidades, Empresas privadas de industria petrolera, Innpulsa Colombia, Colombia Productiva, Red cluster Colombia. Entre otras entidades afines al apalancamiento de los sectores económicos). Con el propósito de generar valor a nuestros grupos de interés, ampliando el portafolio de servicios entorno a la gestión de la innovación, creatividad e inclusión tecnológica, con el objetivo claro de mejorar la productividad y competitividad de la región.

#### **Misión**

*Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, enfocados en llevar por delegación legal el registro mercantil, en nuestro rol como agencias de desarrollo productivo promovemos el crecimiento del sector empresarial y el fortalecimiento de la competitividad regional.*

#### **Visión**

*Para el 2025 seremos líder en la creación de contenidos de impacto para aumentar la formalización empresarial y el emprendimiento regional, a través de un portafolio de servicios pertinente que genere valor agregado y seguridad jurídica para los empresarios y la región.*

JUNTA DIRECTIVA 2023 - 2026	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Nahúm Franco Mateus	Roque Julio Ardila Rodriguez
Diana María Duque Puerta	Maria Esther Valdivieso Maldonado
Wilson Javier Goyeneche Goyeneche	Fernando Caicedo Rozo
Jose Edinson Ordoñez Real	Osmar Perez Moliniva

Pedro Gomez Riaño- Rte. Gobierno Nacional

### REVISOR FISCAL

Walquidia Gamboa Villamizar

ACERCA DE

# Cámara Piedemonte

30

Años de experiencia trabajando en pro de los diferentes sectores productivos y comerciales del Piedemonte Araucano

Líder

En la elaboración y ejecución de proyectos de impacto en el sector productivo y empresarial

01

Certificación ICONTEC bajo la norma ISO 9001:2015 en los tres procesos misionales: Registros Públicos, Conciliación y Desarrollo Empresarial

## ¿Cómo funciona nuestra empresa?



Gestión Estratégica -  
Administrativa



Financiera



Jurídica y Registros  
Públicos



Desarrollo Empresarial

## 2. CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL PIEDEMONTA ARAUCANO

### Piedemonte Araucano

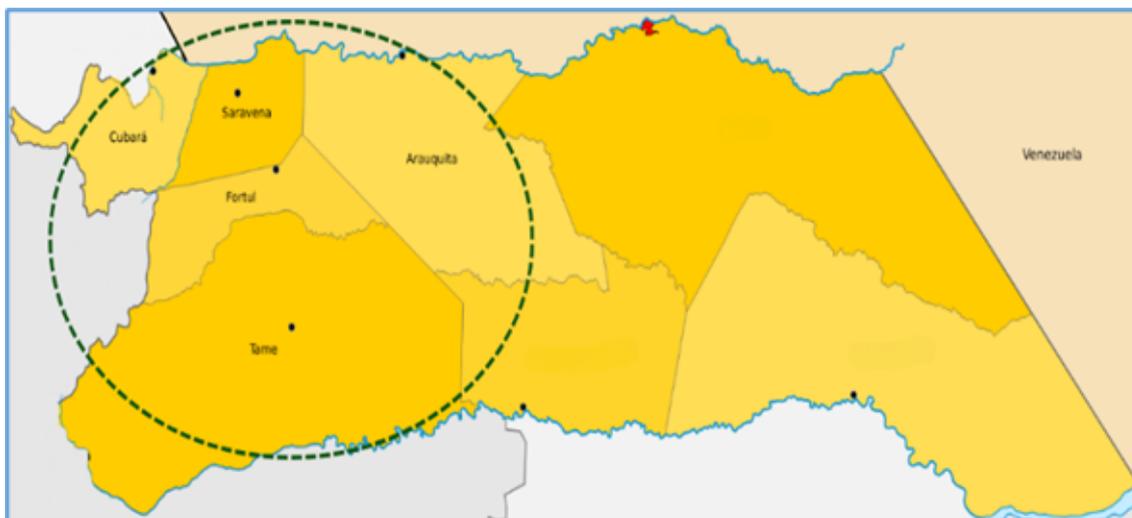
El área geográfica conocida como Piedemonte Araucano está integrada por cinco (5) municipios, de los cuales cuatro (4) hacen parte del departamento de Arauca: Arauquita, Fortul, Saravena, Tame, y uno (1) al departamento de Boyacá: Cubará. Con una población de 218.192 habitantes (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2024).

La población se encuentra organizada en Juntas de Acción Comunal, Cooperativas de diversa índole, Asociaciones de Profesionales, Productores, Comerciantes, Indígenas, Gremios Campesino-Cooperativo, obrero-Sindical y Cívico-Popular. En esta Región, también tienen sede algunas dependencias del gobierno central, tales como: La Registraduría del Estado Civil, Juzgados, Institutos Descentralizados y Organizaciones Internacionales como la Cruz Roja.

Esta área geográfica cuenta con alturas que van desde los 200 m.s.n.m hasta los 5.400 m.s.n.m siendo la Sierra Nevada del Cocuy la altura máxima dentro de la región. Las condiciones topográficas y geológicas del territorio han dado lugar a una variedad de climas y suelos, esta diversidad climática los hace herederos de una variedad de vegetación, especies animales y ecosistemas (Estudio Socioeconómico, 2023).

#### Ilustración 1

Localización geográfica del Piedemonte Araucano



NOTA: La presente imagen del mapa geográfico de la región del Piedemonte Araucano, se proporciona como referencia geográfica dentro del contexto del levantamiento de información realizado por Cámara de Comercio (Elaboración propia 2024)

La actividad económica del Piedemonte Araucano espacial y sectorialmente separada se desarrolla de forma activa, constantemente hay intercambio entre la zona urbana con el área

rural, la comercialización de productos es hacia los Santanderes, Cundinamarca, Bogotá, Villavicencio, la ganadería al igual que la agricultura forman un renglón básico en la economía regional.

Al analizar la situación económica de la Jurisdicción de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, se establece, que el Departamento de Arauca no cuenta con recursos suficientes que generan valor agregado a las Empresas existentes y que motiven a los Empresarios a crear nuevas fuentes de Empleo, por lo tanto, es de suma importancia la generación de capital semilla, políticas públicas de emprendimiento y subsidios a generación de empleo.

De acuerdo a lo anterior se establece que existe Alto número de empresas que se disuelven por bajo fortalecimiento de la cultura empresarial y fomento de la productividad y competitividad en el departamento de Arauca. Por lo tanto, tan solo un 34% sobreviven cinco (5) años, en lo cual no hay mayor auge de supervivencia según la actividad estratégica económica en la región. (Confecámaras 2024).

Para la Región conocida como Piedemonte Araucano, es fundamental diseñar estrategias de desarrollo basadas en aumentar la productividad y competitividad con el objeto de cerrar brechas regionales en múltiples dimensiones, la cual sería una alternativa para generar estabilidad económica y crecimiento.

El stock hace referencia a todas las empresas activas y renovadas para el periodo de análisis, para la cual se incluye personas naturales y personas jurídicas, resaltando que no se incluyen establecimientos de comercio, sucursales, agencias, ni entidades sin ánimo de lucro (ESALES), razón por la cual para la vigencia 2023 se obtuvo un stock de 5.925 registros equivalentes al -1,3% de la vigencia anterior.(Confecámaras 2024).

Con relación a la creación de empresas durante los últimos años, para la región del Piedemonte Araucano es evidente la variación, para el año 2016 se crearon 1.177 empresas, mientras que, en los años siguientes 2017, 2018 y 2019 disminuyó la tasa de crecimiento así 9,9%, 15,5% y 22,8% comparados con el año 2016. Para los años 2020 y 2021 se ha evidenciado un crecimiento en la matriculas, para la vigencia 2023 encontramos que bajó en un -7,1% respecto a la vigencia 2022 con una diferencia de 69 registros. En relación de los últimos ocho (8) años, a partir del 2016, la vigencia con mayor número de matrículas se ve en el año 2016 con 1.177 registros. (Confecámaras 2024).

Por lo anterior se evidencia trabajar de la mano con el desarrollo de políticas que promuevan mayor generación de empleo de calidad, incentivando a las empresas a aumentar su capacidad de contratación y proporcionando apoyo para la formación y capacitación de mano de obra local.

Respecto a las Empresas creadas en la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019, en el Piedemonte Araucano, las Micro son las de mayor relevancia, desde el año 2016 hasta el año 2023 se crearon 8.110 registros, mientras se encuentra que en el mismo periodo se crearon 6 registros de tamaño Pequeña, cero (0) registros en Mediana y Grande empresa desde el año 2016 hasta el año 20203. (Confecámaras 2024).

En cuanto al tipo de organización de las empresas, es una constante, son las personas naturales con un total para el año 2023 de 815 registros, resaltando que para 2016 es el pico más alto con 1.085 registros, para el 2017 con 983 registros, para el 2021 con 945 registros, en

2022 con 859 registros y en el año 2023 con 815 registros con una variación de 44 registros menos que el año anterior (-5,1%). (Confecámaras 2024).

La generación de empleo por las empresas creadas durante el periodo 2016 – 2023, presenta la siguiente característica: con un 76% se encuentra el rango empleado 1-4 personas, 0,5% se encuentra el rango empleado 5-9 personas, 0,1% se encuentra el rango empleado 10-19 personas y en el rango empresa no empleadora se encuentran con 23,4%. (Confecámaras 2024).

En efecto para la región, se presenta una alta tasa de disolución de empresas debido a la baja cultura empresarial y la falta de políticas de productividad y competitividad.

Por ende la creación de nuevas empresas ha experimentado fluctuaciones, con un declive evidente en los últimos años.

De igual manera se continúa el trabajo en la implementación de programas de capacitación empresarial y apoyo técnico para fortalecer la cultura emprendedora y mejorar la gestión empresarial. Además, se deben establecer incentivos fiscales y financieros para las nuevas empresas y aquellas que demuestran un crecimiento sostenible.

En resumen, para aumentar la aplicabilidad del contexto económico del Piedemonte Araucano, es fundamental implementar estrategias integrales que promuevan la diversificación económica, el fortalecimiento empresarial y la creación de empleo de calidad. Esto requerirá una colaboración activa entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil para desarrollar e implementar políticas y programas efectivos que impulsen el crecimiento económico sostenible en la región.

### **3. IMPACTO LOGRADO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

#### **3.1 DESARROLLO EMPRESARIAL**

Siguiendo una cuidadosa alineación con nuestra planeación estratégica, el área de desarrollo ha concebido una serie de actividades y programas de fortalecimiento destinados a impulsar la innovación, productividad y competitividad entre nuestros grupos de interés.

Durante el transcurso de 2023, nos hemos dedicado al diseño y ejecución de programas y proyectos enfocados en potenciar el emprendimiento tanto en el sector productivo rural como urbano.

#### **PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

**Fábricas de Productividad:** Es una estrategia de Colombia productiva, MinCyT y las Cámaras de Comercio, que busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas, mejoren sus indicadores de rentabilidad y eleven su capacidad para competir dentro y fuera

del país, a través de asistencia técnica brindada durante 80 horas de consultoría especializada y personalizada.

La entidad hace parte del programa bajo la coordinación de la cámara de comercio de Bucaramanga, para la vigencia se focalizó 1 empresa del municipio de Arauquita: INTERPLUS.

**Mujeres EMPIE:** El propósito de este programa es destacar a las emprendedoras a través de transmisiones en vivo en las redes sociales de la entidad. Durante el período, se llevaron a cabo 32 emisiones en directo en los cinco municipios, con el objetivo de continuar fortaleciendo a las emprendedoras. Además, participamos en la feria Expo Fem Saravena, brindando acompañamiento y asesoramiento a las emprendedoras en dicho evento.

**Clúster de queso departamento de Arauca:** Con el objetivo de fortalecer el sector productivo, la entidad lideró la formulación e inscripción en la red clúster de la iniciativa 'Clúster Queso' del departamento de Arauca. En este proceso, se gestionó la participación de 130 productores lácteos de la jurisdicción, con el apoyo de la gobernación de Arauca y las alcaldías de Fortul, Tame, Arauquita y Saravena. Además, se contó con la colaboración de instituciones como el SENA, la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), la Universidad Nacional sede Orinoquia, el ICA, el INVIMA, la UAESA, el sector transportador y el sector comercio, así como con dos aliados externos, la ONU y la MAPP-OEA.

A pesar del esfuerzo conjunto, la propuesta no fue viabilizada debido a consideraciones sobre el tamaño del sector y la existencia de un sistema de gobernabilidad preexistente. En consecuencia, fue rechazada en la convocatoria de Colombia Productiva. Sin embargo, se recibieron recomendaciones para presentarla en futuras convocatorias de la Red Clúster Colombia, lo que representa una oportunidad para continuar promoviendo el desarrollo empresarial en el sector lácteo de la región.

**Programa de fortalecimiento del sector solidario:** Brindamos acompañamiento y asesoría profesional en la formulación de proyectos para su presentación en convocatorias a nivel local, regional o nacional.

Por ejemplo, la Asociación de Productores de Leche de Caranal recibió asistencia en la formulación de una propuesta presentada ante la gobernación de Arauca. El objetivo era el desarrollo de buenas prácticas manufactureras para la generación de valor agregado en el sector lechero de Nuevo Caranal, en el municipio de Fortul, departamento de Arauca. El proyecto benefició a 42 miembros de ASOPROLECHE, quienes obtuvieron éxito en la ejecución del mismo.

En otro caso, en el municipio de Saravena, brindamos acompañamiento en la formulación de una propuesta para fortalecer las capacidades productivas en la actividad apícola. Este proyecto, presentado por la Asociación Apícola APIMIEL, tenía como objetivo contribuir al progreso económico y social de 15 familias del municipio de Saravena, departamento de Arauca.

**Programa de Formación Empresarial:** Se realizaron 42 capacitaciones de manera presencial en temas como:

- Taller integral en fortalecimiento de habilidades empresariales
- Capacitación SIPREF y Formalización.
- Servicio al cliente
- Manejo de Redes sociales
- Taller innovación en el servicio al cliente.
- Taller herramientas digitales
- Taller desarrolla tus habilidades para atraer y retener a tus clientes usando herramientas digitales.
- Capacitación en registro nacional de turismo.
- Registro de Marca
- Presentación corporativa para oferta posibles proveedores
- Socialización proyecto de ordenanza
- Costos y finanzas básicas con énfasis en manufactura
- Taller de Desarrollo de Habilidades como herramientas para el Fortalecimiento Comunal y Comunitario en los Municipios de Saravena, Fortul y Tame

En el desarrollo de las capacitaciones mencionadas se logró la participación de mil diecinueve (1019) personas.

Asimismo, en colaboración con Kolau, se realizaron 18 capacitaciones virtuales a través de cápsulas temáticas. Estas sesiones están disponibles para los empresarios en la página de Facebook de nuestra entidad. Esta estrategia, que lleva dos años en marcha, se ha consolidado como una iniciativa para impulsar la digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), abordando temas como:

- Organizar páginas de producto - Plan Digital MIPYME
- Crea tu Tienda en Línea Gratis - EN VIVO Plan de Digitalización.
- Ruta del Consumo Digital: Desde la Necesidad hasta la Compra.
- Cómo crear un blog para ganar más clientes
- Cómo ganar más clientes anticipándose en su ruta de consumo.
- Qué es un nicho de mercado y cómo encontrarlo
- Cómo Posicionar tu Web en Google Gratis
- 3 técnicas de posicionamiento en Google
- Cómo Crear Contenido Web para Subir en Google
- Cómo Conseguir Enlaces hacia tu Web
- Cómo Convertir Visitantes Web en Clientes
- Cómo Poner tu Negocio en Google Maps y Aparecer Arriba
- Google Ads vs Facebook Ads ¿Cuál es mejor?
- Cómo Funciona Google Ads
- Cómo Crear Campañas de Google Ads
- Cómo crear un embudo de conversión web
- ¿Cuál es la Mejor Arquitectura para tu Sitio Web?
- Cómo Crear Menús para Convertir Visitantes en Clientes

**Programa de Formación de Economía Solidaria:** La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano ha presentado una solicitud para actualizar la resolución con la UAEOS - Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, mediante la cual se concede la acreditación para impartir programas educativos en Economía Solidaria, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 152 de 2022 emitida por la unidad administrativa especial de las organizaciones solidarias. Esta solicitud fue aprobada y se emitió la nueva Resolución N° 369 el 22 de diciembre de 2023. Esta acreditación nos habilita como entidad para ofrecer cursos básicos de economía solidaria, lo que nos permite generar ingresos privados para nuestra institución.

Durante el período en consideración, se llevaron a cabo dos sesiones de capacitación en economía solidaria, las cuales beneficiaron a un total de 53 personas en los municipios de Saravena y Arauquita.

**Semanas Comerciales:** “Apoyo En La Realización Del Evento Cultural Semanas Comerciales En Los Municipios De La Jurisdicción De La Cámara De Comercio Del Piedemonte Araucano”, El propósito de esta convocatoria es Fomentar la integración interinstitucional que permita ofrecer a través de la realización de la Semana Comercial, alternativas de reactivación económica para los municipios donde la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano tiene jurisdicción, cuyos propósitos específicos son:

- Crear capacidades que permitan generar estrategias de mercadotecnia para el desarrollo del sector empresarial y comercial de la región.
- Motivar el acercamiento entre los comerciantes del municipio y sus proveedores por medio del apoyo promocional de marcas, productos y servicios.
- Estimular la demanda local e impulsar la rotación de inventarios.
- Fortalecer las relaciones de las diferentes instituciones involucradas en la organización y ejecución de la actividad.

La entidad realizó convocatoria con cada una de las asociaciones de comerciantes de los municipios de la jurisdicción, logrando la realización en los municipios de Fortul, Saravena y Cubará.

### **GESTIÓN DE COOPERACIÓN A NIVEL LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL - PROYECTOS CON ALIADOS ESTRATÉGICOS**

Se realizaron gestiones con otras entidades de orden local y nacional, con el fin de lograr articular recursos económicos y en especie para ampliar la oferta de servicios de fortalecimiento y sostenibilidad empresarial, logrando en la vigencia concertar alianzas con: ACDI-VOCA, FUNDACIÓN OLEODUCTO VIVO, OLEODUCTO BICENTENARIO DE COLOMBIA, GOBERNACIÓN DE ARAUCA, CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, CONFECÁMARAS, entre otros actores que apoyaron en el desarrollo de actividades para el bienestar de los empresarios de nuestra jurisdicción.

**PROGRAMA TRANSFORMA-T Y ALÍSTATE PARA MICROEMPRESAS DE ECONOMÍA POPULAR:** La CCPA, en colaboración con CONFECÁMARAS, implementó un programa integral de asistencia técnica y formación dirigido a micronegocios y microempresas dentro del sector de la economía popular. Este programa se diseñó con el objetivo de fortalecer las capacidades y habilidades organizativas, comerciales, digitales, de gestión y financieras, con

el fin de garantizar la sostenibilidad de estas unidades productivas a lo largo del tiempo. La iniciativa se llevó a cabo en los cinco municipios de nuestra jurisdicción, impactando positivamente a 116 micronegocios y unidades económicas pertenecientes al sector de la economía popular que fueron beneficiarios de este convenio.

**Proyecto PEJER- Programa De Entrenamiento Juvenil Para El Emprendimiento Y La Resiliencia En El Municipio De Arauquita, En El Marco Del Subconvenio Yra-03-063-G:**

Este proyecto fue llevado a cabo en colaboración con Acdi-Voca, con financiamiento proporcionado por USAID. Se brindó apoyo a 45 jóvenes residentes del asentamiento 26 de Octubre en el área urbana y del centro poblado La Esmeralda, en el municipio de Arauquita. Siguiendo la ruta Piedemonte Emprende establecida por la CCPA, se proporcionó acompañamiento a través de programas de formación, mentorías y asistencia técnica en la estructuración de modelos de negocio. Estos emprendedores también recibieron un capital semilla para impulsar sus iniciativas.

**Programa trayectoria MEGA:** El programa de trayectoria MEGA, una metodología promovida por la Cámara de Comercio de Bogotá en alianza con la CCPA, tiene como misión fundamental cambiar la mentalidad y cultura empresarial en el país. Su enfoque se centra en la creación de una comunidad de empresarios visionarios, comprometidos con alcanzar metas ambiciosas que contribuyan a fortalecer la competitividad de Colombia. Dirigido por la Cámara de Comercio de Bogotá, el programa incluye un acompañamiento en 5 módulos clave. Durante el año 2023, se llevó a cabo la clausura del programa, capacitando a 13 mentores. Estos mentores, al implementar la metodología en sus propias empresas, lograron reestructurar sus procesos y establecer metas MEGA para alcanzar sus objetivos con éxito.

**Proyecto de Fortalecimiento Empresarial:** Este proyecto se llevó a cabo como parte del desarrollo estratégico del Programa Emprende + 2023 de la FUNDACIÓN OLEODUCTO VIVO. Este programa está compuesto por varios programas pilares, incluyendo Semillero, Incubadora, Materializa y Consolida tus Sueños. Su objetivo principal es fortalecer el tejido productivo de la región, fomentando la asociatividad y el trabajo colaborativo. A través del respaldo a la creación y consolidación de emprendimientos y empresas, busca diversificar las oportunidades y mejorar la calidad de vida de la población local.

**Semillero de Sueños:** Este programa comprendía brindar acompañamiento a estudiantes en el ámbito del emprendimiento, guiándolos a través de procesos de ideación, innovación, estructuración de modelos de negocio y prototipado. Participaron en este proceso estudiantes de los colegios I.E. Alejandro Humboldt, I.E. Antonio Ricaurte en el municipio de Fortul, I.E. Inocencio Chinca, I.E. Liceo Tame en el municipio de Tame, I.E. José Odel Lizarazo y la Escuela San Martín en el municipio de Saravena. En total, fueron impactados 677 estudiantes durante este proceso.

**Incubadora de Sueños:** El programa incluía la implementación de escuelas de campo centradas en temas relevantes para el sector agropecuario. Además, las unidades productivas recibieron asistencia técnica para ayudarles a desarrollar y estructurar sus modelos de negocio. En este proceso, se brindó atención a un total de 134 unidades productivas ubicadas en los municipios de Saravena, Tame y Fortul.

**Materializa tus sueños:** Una vez que el emprendedor completaba el proceso de incubación y cumplía con los criterios establecidos, se le permitía acceder a esta ruta, cuyo objetivo era proporcionar capital de fortalecimiento y asistencia técnica especializada. En esta fase, se beneficiaron un total de 58 unidades productivas distribuidas en los municipios focalizados.

**Consolida tus sueños:** El propósito de esta etapa era identificar las unidades productivas consolidadas y aquellas que ya habían validado su modelo de negocio. Estas unidades recibieron capital de fortalecimiento y asistencia técnica especializada con el objetivo de mejorar sus procesos. En este programa, se focalizaron en un total de 18 unidades productivas.

Transversal a estas actividades se realizaron tres ferias empresariales en cada uno de los municipios, Saravena, Tame y Fortul. Esta actividad permitió la visualización de los emprendimientos, entre otra de las actividades desarrolladas fue la focalización de los mejores emprendimientos que entraron a participar en los premios emprende+ del cual resaltamos al ganador del mejor emprendimiento a la unidad productiva del empresario Yeimer Javier Cocunubo del municipio de Fortul.

La Plataforma Innovadora+, una iniciativa digital vanguardista de la Fundación Oleoducto Vivo, juega un papel fundamental al brindar a los beneficiarios la oportunidad de exhibir sus productos y servicios a través de la página web de la FOV. Como operadores comprometidos, asumimos la responsabilidad de llevar a cabo un exhaustivo proceso de selección entre los participantes, identificando a aquellos emprendedores que sobresalen por sus proyectos prometedores y ofrecen productos de alta calidad.

En paralelo a estas actividades, se llevaron a cabo tres ferias empresariales en cada uno de los municipios: Saravena, Tame y Fortul. Estas ferias permitieron exhibir los emprendimientos locales, destacando entre las actividades realizadas la selección de los mejores emprendimientos para participar en los premios Emprande+. Queremos resaltar especialmente al ganador del mejor emprendimiento, la unidad productiva del empresario Yeimer Javier Cocunubo del municipio de Fortul.

La Plataforma Innovadora+, una iniciativa digital avanzada de la Fundación Oleoducto Vivo, desempeña un papel crucial al proporcionar a los beneficiarios la oportunidad de mostrar sus productos y servicios a través del sitio web de la FOV. Como operadores comprometidos, nos hemos encargado de realizar un riguroso proceso de selección entre los participantes, identificando a aquellos emprendedores cuyos proyectos son prometedores y ofrecen productos de alta calidad.

### **Fidelización de Afiliados y elecciones de Junta Directiva**

**Red de Afiliados:** En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Gobernabilidad ley 1727 de 2014, según la cual describe al Afiliado como titular de los derechos políticos y de participación en la administración y gobierno de las Cámaras de Comercio, por lo cual la entidad, realizó las siguientes actividades tendientes a continuar dando cumplimiento a lo establecido en la norma en lo que respecta la importancia y el papel del afiliado:

### **Actividades**

**Asamblea anual de afiliados:** se realizó el 1 de diciembre del 2023, evento que tuvo como objetivo la presentación del avance de actividades durante el periodo ejecutado 2021, este evento tuvo la asistencia de 87 afiliados de manera presencial, adicionalmente se realizó:

- Visitas personalizadas al Grupo de Afiliados actuales de la CCPA, con el fin de actualizar información.

- Mercadeo directo y visitas a potenciales empresarios con el fin de ampliar el grupo.
- Envío de correos invitándolo a participar de programas de formación de manera virtual y programas de fortalecimiento.
- Acompañamiento por medio de Cámara Móvil para el proceso de renovación.
- Reuniones con el comité de afiliación de manera mensual con el objetivo de decidir las solicitudes de afiliación, disponer su actualización y depuración, cuando a ello hubiere lugar, desafiliar a quienes incurran en cualquier causal de desafiliación, Cumplir o ejecutar las instrucciones, órdenes o decisiones de la Superintendencia de sociedades relacionadas con las funciones otorgadas al comité en los numerales anteriores.

Para la vigencia 2023 la CCPA mantuvo la fidelización de 289 empresarios.

### 3.2 GESTIÓN DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

El Departamento Jurídico y de Registro Públicos es el responsable de manejar los servicios delegados por el gobierno nacional, propiciar la formalización empresarial de los nuevos negocios y brindar orientación a clientes internos y externos sobre la creación de empresas.

Para la vigencia 2023, se continuó divulgando los canales virtuales para la radicación de trámites al igual que el fortalecimiento de tecnología, de igual forma se emplearon estándares técnicos, jurídicos y organizacionales para mayor trazabilidad y control de los trámites. La capacitación continua en temas registrales, fue prioridad también dentro de la vigencia 2023, lo cual permitió aumentar la confiabilidad de los procesos de registros, el fortalecimiento del servicio de cámara móvil, permitió lograr una cobertura total en la jurisdicción del Piedemonte Araucano consiguiendo que los empresarios obtuvieron los servicios registrales desde su localidad o domicilio para mayor satisfacción.

#### Comportamiento de Renovaciones 2023

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano para la vigencia 2023 estableció como meta para la renovación de matrícula mercantil y de entidades sin ánimo de lucro, un incremento del 5%, este porcentaje se calculó teniendo como base el promedio ponderado de las últimas 3 vigencias. Con el fin de alcanzar esta meta, la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano puso a disposición de los empresarios:

- ✓ Personal de apoyo temporal al área de registros públicos para la celeridad en los trámites
- ✓ Campaña de visitas personalizadas
- ✓ Cámara móvil en toda la jurisdicción
- ✓ Servicio de renovación a domicilio
- ✓ Promoción de los canales virtuales

Gracias a las actividades que se desarrollaron, se lograron los siguientes resultados los cuales son comparativos vigencia 2022-2023:

- ✓ Aumentó en un 0.1% el número de empresarios que renovaron su matrícula de persona natural, frente al año anterior, es decir se pasó de 4.563 a 4.568.
- ✓ Los establecimientos de comercio aumentaron en un 0.7%, pasando de 4.231 a 4.262 renovados.
- ✓ La renovación de las sociedades comerciales aumentó el 8.6%, pasó de 542 a 593

renovadas.

- ✓ Agencias y sucursales se logró un incremento de renovación del 1.9% pasando de 51 a 52 renovadas.
- ✓ Renovación de las Entidades sin Ánimo de Lucro la Renovación aumentó un 6.6% pasando de 464 a 497 renovadas.

A continuación de manera resumida el comportamiento de la renovación del Registro Mercantil:

CONCEPTO	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	VARIACIÓN 2022/2023
<b>RENOVACIONES</b>			
Persona Natural	4.563	4.568	0.1%
Establecimientos	4.231	4.262	0.7%
Sociedades	542	593	8.6%
Agencias y sucursales	51	52	1.9%
Esales	464	497	6.6%

### Registro Único De Proponentes

El RUP reportó para la vigencia 2023 una disminución en el número de inscripciones, actualizaciones y un leve incremento en renovaciones, a continuación, los resultados comparativos con la vigencia anterior:

- ✓ Inscripciones se identificó una disminución del -13% pasando de 51 a 45 nuevas inscripciones
- ✓ Renovaciones obtuvo un incremento del 1% en relación a la vigencia anterior, 212 renovados para el 2022; y 215 renovados para el 2023.
- ✓ Actualización se identificó una incremento del -3% pasando de 33 a 32 actualizaciones.

A continuación de manera resumida el comportamiento del Registro Único de Proponentes.

CONCEPTO	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	VARIACIÓN 2022/2023
<b>PROPONENTES</b>			
Inscripción	51	45	-13%
Renovación	212	215	1%
Actualización	33	32	-3%

Atendiendo lo anterior se puede deducir que para la vigencia 2023 la cámara de comercio logró incrementar el porcentaje de renovación en sus diferentes registros, identificando el mayor porcentaje de aumento en las personas jurídicas entendiendo por estas sociedades comerciales y entidades sin ánimo de lucro, si bien es cierto en los otros el aumento no fue significativo si muestra una tendencia positiva a la renovación y mantenerse en la formalidad.

### Comportamiento De Formalización 2023

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano para la vigencia 2023 estableció como meta la formalización de nuevos empresarios teniendo en cuenta el promedio ponderado de las últimas 3 vigencias sin que el incremento sea inferior al 3.5% obteniendo el siguiente resultado entre los principales registros:

- ✓ Matrículas de persona natural se obtuvo una disminución del -14% pasando de 998 a 877 en relación a la vigencia anterior.
- ✓ Matrículas de establecimientos de comercio obtuvo una disminución del -13% pasando de 790 a 700 matrículas nuevas.
- ✓ Para el caso de las sociedades comerciales se identifica una disminución del -25% atendiendo que para la vigencia anterior el número de matriculados fue 115 y para el 2023 el número de sociedades nuevas fue de 92.
- ✓ Las entidades sin ánimo de lucro se identifica un aumento del 31% en relación a la vigencia anterior pasando de 44 a 64 nuevas Esales constituidas.
- ✓ Las Agencias y Sucursales disminuyeron en un -133% pasando de 7 a 3 nuevas matrículas.

CONCEPTO	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	VARIACIÓN 2022/2023
<b>MATRÍCULAS</b>			
Persona Natural	998	877	-14%
Establecimientos	790	700	-13%
Sociedades	115	92	-25%
Agencias y sucursales	7	3	-133%
Esales	44	64	31%

En cuanto a la meta de matrículas nuevas se evidencia una disminución en relación a la vigencia anterior y de igual forma que no se cumplió la meta establecida por la entidad para la vigencia, de igual forma en el consolidado final se evidencia que a corte del 2022 se contaban con 16.292 y a corte del 2023 se culminan con 16.336. Con lo anterior se quiere indicar que independientemente que en el año no se logró el incremento de nuevos matriculados si se aumentó levemente el número de matrículas en relación al año anterior, este resultado puede obedecer a la gestión de las personas que estaban para depuración y que renovaron y dejaron al día su registro y de igual forma que el número de matriculados fue superior al de cancelados en esta vigencia.

## Depuración Del Registro Mercantil

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 31 de la ley 1727/2014, la Cámara de Comercio realizó la depuración del Registro Único Empresarial y Social (RUES). Las actividades que se realizaron fueron el envío de comunicaciones a los empresarios afectados, informando sobre el alcance de la normatividad, así también se realizó la publicación de un artículo en un periódico de amplia circulación Nacional, y la página WEB de la entidad y redes sociales de la misma.

Atendiendo a lo anterior el resultado de la depuración para la vigencia 2023 fue:

- Personas Jurídicas en estado de Disolución y Liquidación (21)
- Cancelación de personas Naturales (439)
- Establecimientos de comercio (292)
- Sucursal (0)
- Agencias (1)
- Entidades sin ánimo de lucro (37)
- Entidad de economía solidaria (2)

CÁMARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONT ARAUCANO					
Resultados Depuración Registros Mercantil					
Personas Jurídicas	Personas Naturales	Establecimiento de Comercio	Sucursales	Agencias	Sucursales de Sociedades Extranjeras
21	439	292	0	1	0

CÁMARA DE COMERCIO DEL PIEDEMONT ARAUCANO		
Resultados Depuración Entidades sin Ánimo de Lucro		
Esales – Corporaciones, Fundaciones, Asociaciones, etc.	Entidades del Sector de la Economía Solidaria	Veedurías ciudadanas que tengan la condición de ESAL
37	2	0

## Consolidado Final Vigencia 2023

Una vez realizado el proceso de depuración y terminando vigencia a corte del 31 de diciembre de 2023 se identificó que el número de matrículas y de registros activos en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano y por cada uno de los municipios fue el siguiente:

ORGANIZACIÓN JURÍDICA	CUBARA	FORTUL	ARAUQUITA	SARAVENA TAME	TOTAL	
PERSONA NATURAL	164	572	1.219	2.439	1.964	6.358
PERS NAT SIN ESTAB/CTO	34	105	179	713	406	1.437
ESTABLEC DE COMERCIO	173	607	1.298	2.559	2.131	6.768
SOCIEDADES	15	54	136	381	326	912
SUCURSALES	1	2	10	6	13	32
AGENCIAS	1	2	7	10	14	34
ESALES	48	74	196	229	248	796
<b>TOTAL MATRICULAS</b>	<b>436</b>	<b>1.416</b>	<b>3.045</b>	<b>6.337</b>	<b>5.102</b>	<b>16.336</b>

Clasificando por organización jurídica contamos con un total de 16.336 matrículas, de las cuales el 70% se encuentran al día, es decir matriculadas y renovadas en 2023. De igual forma un total de 263 Inscritos en el RUP y un total de 290 Afiliados.

## COBERTURA DEL SERVICIO EN LA JURISDICCIÓN - ATENCIÓN AL USUARIO REGISTROS PÚBLICOS.

Para la vigencia el 2023 se logró optimizar la prestación del servicio de registro públicos, en las oficinas receptoras de municipios (Tame y Arauquita) y la oficina principal en el municipio de Saravena, pero también se logró llegar a los municipio de Cubará y Fortul a través del servicio Cámara móvil logrando prestar todos nuestros servicios en los municipios donde no se cuenta con oficina física y los centros poblados de nuestra jurisdicción atendiendo a un total de 824 empresarios, de igual forma se tienen disponibles nuestros canales virtuales para la prestación de nuestros servicios.

La entidad continúa con la buena práctica de la revisión previa y/o asesoría en la elaboración de actas y documentos, con el fin de dar un buen acompañamiento al empresario y de esta manera disminuir el número de devoluciones de las actas y documentos presentadas para inscripción en el Registro Mercantil, ahorrando tiempo en los trámites y desgaste a los usuarios.

## CENTRO DE CONCILIACIÓN

El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, llevó a cabo cambios e innovaciones para activar el dinamismo entre la región, en el campo de la solución de conflictos. En el año 2023, se atendieron 7 solicitudes de conciliación.

En el año 2023 la entidad participó en la feria de la conciliación nacional programada por el ministerio de justicia y del derecho, Jornadas Gratuitas de Conciliación, donde el objetivo es

beneficiar un sector vulnerable de la sociedad y contribuir a la resolución de conflictos sin acudir a los estrados judiciales, por otro lado, se logra el objetivo de consolidación y reconocimiento al Centro de Conciliación, así como beneficiar a la comunidad en general.

#### 4. ACTIVIDADES TRANSVERSALES

##### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Durante el año 2023, con el objetivo de potenciar las habilidades de nuestros colaboradores, se llevaron a cabo diversas capacitaciones en una variedad de temas clave:

- Indicadores de Gestión
- Gestión de Riesgos y Oportunidades
- Innovación en el Servicio
- Planeación Estratégica
- Gestión del Autocontrol y Auditoría
- Taller Nacional de Registros Públicos
- Encuentros Nacionales de Líderes en Tecnología
- Encuentro Nacional de Líderes de Comunicaciones

Estos temas fundamentales contribuyeron al fortalecimiento de áreas como Registros Públicos, Desarrollo Empresarial, Jurídica, Administrativa y Financiera.

Posteriormente, se llevó a cabo una evaluación de la eficacia de estas capacitaciones, revelando porcentajes favorables que demuestran las mejoras generadas por la implementación de este plan de desarrollo profesional.

##### Resultados de la medición de cargas laborales

La entidad llevó a cabo una exhaustiva medición de las cargas laborales en el área de registro mercantil, enfocada en la prevención del riesgo psicosocial. Este análisis se centró en comprender el nivel de demandas laborales, un aspecto crucial dentro de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial que pueden surgir durante la actividad laboral.

Como resultado de este análisis, realizado por profesionales especializados en seguridad y salud en el trabajo, a través de entrevistas y la evaluación de las funciones de los cargos en la entidad, se determinó que no existe una carga laboral que represente un riesgo para quienes desempeñan dichas funciones. Se ha observado un cumplimiento normal y eficiente de las tareas registrales requeridas por la Cámara de Comercio.

##### Evaluación del Desempeño

Llevamos a cabo la evaluación del desempeño de todos los empleados de la Cámara de Piedemonte. Este proceso contempló una revisión detallada de las habilidades, competencias y contribuciones individuales de cada miembro del equipo.

Como resultado de esta evaluación, se identificaron una serie de logros significativos. Entre ellos se destacan:

Mejoras en la productividad: Se observó un aumento en la eficiencia y la productividad en diversas áreas de la organización, reflejando el compromiso y la dedicación de los empleados hacia sus responsabilidades laborales.

**Desarrollo de habilidades:** Se evidenció un notable avance en el desarrollo de habilidades y competencias clave entre los empleados, lo que ha contribuido a fortalecer el desempeño individual y colectivo del equipo.

**Innovación y creatividad:** Se han generado nuevas ideas y enfoques innovadores en la resolución de problemas y la implementación de proyectos, demostrando la capacidad de adaptación y la creatividad de los empleados frente a desafíos cambiantes.

**Colaboración y trabajo en equipo:** Se ha fomentado una cultura de colaboración y trabajo en equipo, lo que ha resultado en una mayor cohesión entre los diferentes departamentos y una mejora en la coordinación de esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

En conjunto, estos logros reflejan el compromiso de los empleados con la excelencia en el desempeño laboral y destacan el impacto positivo que han tenido en el éxito y el crecimiento continuo de la organización

### **Mantenimiento preventivo**

Se ha llevado a cabo un significativo trabajo de mantenimiento en varias áreas de la infraestructura de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano. Este esfuerzo ha abarcado tanto mantenimientos preventivos como correctivos en la sede principal, así como en las oficinas receptoras de Arauquita y Tame. Además, se ha prestado especial atención al detalle al realizar el lavado general de las sillas del auditorio en Saravena.

En conjunto, estas acciones reflejan un enfoque proactivo hacia el mantenimiento de las instalaciones y garantizan una presencia constante y efectiva en las comunidades donde opera la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE CALIDAD**

El análisis estratégico realizado por la organización para la vigencia 2023 refleja un enfoque centrado en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el cumplimiento de la legislación vigente, la prevención de riesgos y no conformidades, así como la satisfacción de los clientes y partes interesadas. A continuación, se destacan algunos aspectos importantes identificados en el análisis:

- ***Auditoría Externa de Seguimiento de Calidad (Norma NTC 9001:2015):***

La contratación de una auditoría externa de seguimiento de calidad bajo la norma NTC 9001:2015 por parte del ICONTEC demuestra el compromiso de la organización con la mejora continua y la conformidad con los requisitos establecidos.

La receptividad, prioridad y actitud de los líderes de proceso para atender la auditoría externa son aspectos destacables, ya que crean un ambiente propicio para la evaluación conjunta del Sistema de Gestión.

- ***Bajo Reporte de Salidas No Conformes y Quejas/Reclamos de Clientes:***

El bajo reporte de Salidas No Conformes y quejas/reclamos de clientes y usuarios, así como su alto nivel de satisfacción, son indicadores positivos de la calidad de los servicios prestados por la institución y el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente.

- ***Creación de Guías para Servicios Registrales y Procedimientos:***

La creación de guías para cada servicio registral y procedimientos para cada servicio registral facilita el acceso y orientación tanto para los empresarios como para otras partes interesadas,

asegurando una prestación de servicios más eficiente y de calidad.

Fortalecimiento del Modelo de Renovación a Domicilio y Digitalización de Procesos:

El fortalecimiento del modelo de renovación a domicilio y la digitalización de procesos misionales, incluyendo el registro mercantil, facilita el acceso y la prestación eficiente de servicios para los clientes y partes interesadas, reduciendo la probabilidad de errores y aumentando la seguridad de la información.

- **Ajustes a la Ley de Transparencia y Página Web:**

La implementación de ajustes necesarios a la sección de ley de transparencia y la página web de la organización para cumplir con la resolución 1712 de 2014 demuestra el compromiso con la transparencia y el cumplimiento normativo.

En resumen, el análisis estratégico realizado por la organización para la vigencia 2023 refleja un enfoque integral en la mejora continua, la satisfacción del cliente y el cumplimiento normativo, lo que contribuye a fortalecer su posición como una institución eficiente y de calidad en la prestación de servicios para sus clientes y partes interesadas.

## CONTROL INTERNO, SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD



El Sistema Cameral de Control Interno (S.C.C.I) de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano está diseñado para garantizar la eficacia de todas las actividades, operaciones y actuaciones realizadas en el marco del sistema integral de gestión, cumpliendo con los objetivos institucionales de manera transparente, eficiente y segura.

Durante la presente vigencia, el área se encargó de coordinar la revisión realizada por la Contraloría General de la República, asegurando así el cumplimiento de las normativas y estándares establecidos.

A partir de las auditorías de autocontrol y auditoría interna, se han generado informes detallando los objetivos, alcance y procedimientos auditados, así como los hallazgos, oportunidades de mejora u observaciones identificadas. Cada líder de proceso ha revisado los datos y ha colaborado en la definición de planes de mejoramiento, especificando las actividades, responsables y fechas de implementación correspondientes.

Además, se realiza un seguimiento constante a los trámites y plataformas relevantes para garantizar la efectividad de las acciones de mejora y, en su caso, de acciones preventivas.

Es importante destacar que, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, es posible que se pasen por alto algunas irregularidades en la ejecución de los procesos que no sean evidentes inicialmente. Por esta razón, se lleva a cabo una sensibilización continua a los responsables de proceso para facilitar la revisión y mitigación o corrección de cualquier eventualidad que pueda surgir.

Además, se proyectan medidas de mitigación para el futuro, basadas en los resultados iniciales emitidos. Esto garantiza un enfoque proactivo hacia la mejora continua y el fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad.

Se socializó el manejo del sistema integrado de gestión, la normativa de control interno, manual del sistema de Control Interno y la importancia del control interno en todos los procesos y actividades de la entidad además de resaltando el compromiso definido en manejo de rol, en conformidad de las funciones y responsabilidades que corresponden dentro del sistema.

### ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO Y AUTOCONTROL

En la vigencia 2023 se realizó el desarrollo de la planeación del Sistema de Control Interno, en el cual se ejecutaron actividades para el fortalecimiento al sistema con la capacitación de reinducción a funcionarios de la entidad en temas relacionados al sistema de Control Interno lo que permite al funcionario la realización de sus actividades y manejo de rol dentro de la entidad dentro de lo cual están inmersas y hacen parte del indicador de capacitación, de igual manera se realizan las inducciones al personal nuevo, las capacitaciones que se realizaron en la vigencia fueron:

- Indicadores de gestión
- Manejo de Riesgos y Oportunidades
- Inducción y Reinducción de personal

### INFORMES ENTES DE CONTROL

La realización de la consolidación de informes para entidades reguladoras es un proceso vital para garantizar el cumplimiento normativo y la transparencia en las operaciones empresariales. Aunque presenta desafíos significativos, adoptar mejores prácticas y utilizar herramientas tecnológicas puede ayudar a superar estos obstáculos y mejorar la eficiencia y la efectividad del proceso de consolidación de informes y como principales se encuentran los siguientes:

**Informe a la Contraloría General de la República:** Este informe debe ser reportado de forma trimestral, con detalles sobre las actividades realizadas, los resultados obtenidos y cualquier otro dato relevante para el control y seguimiento de las operaciones de la entidad.

**Informe a la Superintendencia de Sociedades:** Se debe enviar mensualmente un informe detallado sobre el estado financiero y legal de la entidad, incluyendo información sobre las transacciones realizadas, el cumplimiento de las normativas vigentes y cualquier otro aspecto relevante para la supervisión de la entidad.

**Informe a la Procuraduría General de la República:** Este informe debe ser reportado de forma semestral, proporcionando información sobre el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, así como cualquier problema o irregularidad que pueda surgir en el curso de las operaciones de la entidad.

Informe	Ente de Control	Periodicidad
Informe Anual Consolidado	Contraloría General de la República	Anual
Informe de Obras Inconclusas	Contraloría General de la República	Mensual
Informe de Gestión Contractual	Contraloría General de la República	Mensual
Informe de Avance y cumplimiento al Plan de Mejoramiento.	Contraloría General de la República	Semestral
Indicadores Plan Anual de Trabajo	Superintendencia de Sociedades	Semestral
Plan anual de Trabajo Vigente	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Ejecución Plan Anual de Trabajo	Superintendencia de Sociedades	Trimestral
Informe de Labores	Superintendencia de Sociedades	Anual
Informe Estudio Economico	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Comerciantes No Matriculados	Superintendencia de Sociedades	Anual
Reporte de Comerciantes no renovados	Superintendencia de Sociedades	Anual
Autoevaluación Ley 1712/2014	Procuraduría General de la Nación	Anual

## RESUMEN DE LOS HALLAZGOS REALIZADOS 2023

RESUMEN ESTADÍSTICO				
	CLÁUSULA / REQUISITO	NC		NC LEVANTADAS
		ME	MA	
	Subtotal proceso:	-	-	
<b>PROCESO REGISTROS PUBLICOS</b>	6.1.1 ítems c y d	X		Durante la auditoría realizada en Octubre, se observó una falta de evidencia de una planificación estructurada y detallada que permitiera la realización eficiente de actividades. No se encontraron registros claros de un plan de trabajo que estableciera objetivos, actividades, recursos asignados, y plazos para las tareas relacionadas con el área de Registros Públicos. Esta ausencia de planificación afecta la capacidad de la organización para coordinar y ejecutar las actividades de manera ordenada y eficaz..
	6.1.2 ítems b	X		Durante la evaluación del proceso de manejo de correspondencia del director jurídico, se identificó que no se están cumpliendo los términos de tiempo establecidos para proporcionar respuestas a las solicitudes recibidas. Además, se observó que no se está utilizando el software Docx Flow de manera efectiva para definir claramente la entrada y salida de la solicitud correspondiente en el proceso. Esta falta de respuesta oportuna y la falta de aprovechamiento del software están generando un impacto negativo en la gestión del riesgo, ya que las solicitudes no se están atendiendo en tiempo y forma, lo que podría resultar en posibles litigios, pérdida de oportunidades o daño a la reputación de la organización.
	8.7 Control de las salidas no conformes	X		Durante la auditoría, se observó que los soportes de atención en respuesta, como certificados pagados y otros documentos solicitados por los clientes y usuarios de la entidad, carecen de controles adecuados. No se encontraron registros de seguimiento o trazabilidad que documenten el proceso de emisión y entrega de estos documentos, lo que sugiere una falta de supervisión y control en la gestión de la correspondencia saliente. Además, se identificó que algunos clientes y usuarios no reciben respuesta alguna al solicitar información a la entidad, lo que indica deficiencias en el proceso de gestión de solicitudes y en la comunicación con los stakeholders.
	Subtotal proceso:	3		

<b>PROCESO CONCILIACIÓN</b>	8.6 Liberación de los servicios.	X	Durante la auditoría del proceso de conciliación, se encontró una falta de evidencia documentada que respalde la gestión de actividades relacionadas con este proceso. No se identificaron registros que documenten de manera adecuada las actividades realizadas durante el proceso de conciliación, incluyendo la identificación de transacciones, el seguimiento de discrepancias, las acciones correctivas tomadas y las resoluciones alcanzadas. La ausencia de esta documentación dificulta la supervisión y el control efectivo del proceso de conciliación, así como la capacidad de realizar un seguimiento adecuado de las actividades realizadas y las áreas de mejora identificadas.
	Subtotal proceso:	1	
<b>TOTAL</b>		4	

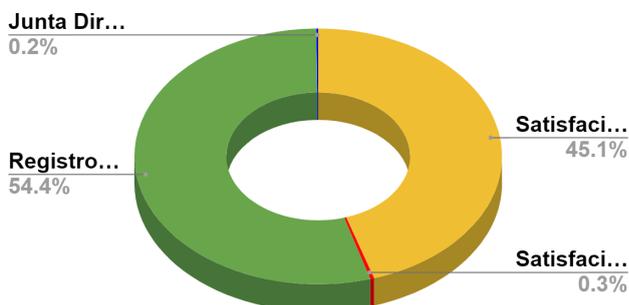
## GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

### Encuesta de Satisfacción

En la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, nuestro compromiso con los stakeholders y partes interesadas es fundamental en la gestión de la satisfacción del cliente. En este sentido, hemos realizado encuestas de satisfacción para analizar y rastrear nuestra calidad de servicio. Estas encuestas nos proporcionan información valiosa que nos permite fortalecer nuestro servicio mercantil y garantizar una experiencia óptima para nuestros comerciantes y usuarios en general.

### Gráfica índice de satisfacción anual

SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2023



El análisis de las encuestas de satisfacción al cliente para la vigencia 2023 refleja una tendencia positiva en el manejo de la atención y la satisfacción del cliente por parte de la entidad. Con un total de 3,507 encuestas realizadas, se puede obtener una visión amplia y representativa de la percepción de los clientes en diferentes áreas de interacción. A continuación, se desglosa el análisis según los diferentes canales de encuestas:

- Satisfacción al Cliente en Físico (1581 encuestas):

Este canal de encuestas representa una parte significativa del total de encuestas realizadas. La cantidad considerable de encuestas de satisfacción en físico indica una buena participación por parte de los clientes que interactúan directamente con la entidad en sus instalaciones físicas.

La tendencia positiva en este canal sugiere que la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio recibido en persona.

- Satisfacción al Cliente Web (12 encuestas):

Aunque el número de encuestas web es relativamente bajo en comparación con otras fuentes, aún proporciona información valiosa sobre la experiencia del cliente en línea.

Es importante considerar que la baja cantidad de encuestas web puede deberse a una menor participación en este canal o a limitaciones en la promoción de las encuestas en línea.

Registros Públicos (1908 encuestas):

Este canal de encuestas representa una cantidad significativa de participación por parte de los clientes que interactúan con la entidad a través de registros públicos.

La cantidad considerable de encuestas en registros públicos indica una amplia representación de la opinión de los clientes que utilizan los servicios de la entidad relacionados con este aspecto.

- Junta Directiva (6 encuestas):

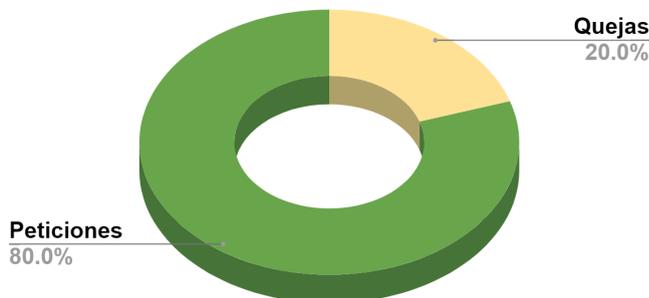
Aunque el número de encuestas de la junta directiva es bajo en comparación con otros canales, aún proporciona información valiosa sobre la percepción de los stakeholders de alto nivel sobre la gestión de la entidad.

Es importante considerar que la participación de la junta directiva es prioridad como máximo ente dentro de la entidad, puesto que sin la aprobación de los mismos no se obtendría la eficacia en las decisiones estratégicas.

En resumen, el análisis de las encuestas de satisfacción al cliente para la vigencia 2023 muestra una tendencia positiva en general, con una participación significativa en varios canales. Este análisis proporciona una base sólida para identificar áreas de mejora y tomar medidas para continuar mejorando la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto con la entidad.

## PQRS

PQRSF VIGENCIA 2023



### PETICIONES

Durante el año 2023, se recibieron un total de cuatro peticiones, de las cuales tres estuvieron relacionadas con solicitudes de información y desconocimiento de los trámites y respuestas de los servicios de las matrículas mercantiles. Estas solicitudes fueron atendidas conforme a lo requerido y se proporcionaron las siguientes respuestas:

- Copias de Actas
- Términos de tiempo a respuesta de solicitudes
- Certificados de No veedurías

De igual manera la entidad se encuentra comprometida en atender las necesidades de nuestros usuarios y garantizar la transparencia y eficacia en nuestros servicios. Si hay alguna otra solicitud o inquietud, no dude en hacérselo saber.

### QUEJAS

Durante el año 2023, se registró una queja por parte de un usuario debido al envío de mensajes masivos de SMS por parte de la entidad. En respuesta a esta preocupación, se aclaró que el usuario en cuestión contaba con una matrícula y otra como persona natural como asociada de esales.

Como respuesta a esta situación, la Cámara de Comercio está promoviendo cambios innovadores que permitan mejorar el acercamiento con los usuarios, asegurando así la satisfacción y la calidad del servicio. Estamos comprometidos en encontrar soluciones que se alineen con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, manteniendo siempre altos estándares de calidad y atención al cliente

Durante el año 2023, la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano recibió un total de 5 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), de los cuales 2 fueron peticiones y 2 quejas. Estos PQRSF fueron recibidos a través de nuestros diversos canales de comunicación habilitados para los usuarios, como nuestra página web, correo electrónico, buzón de sugerencias y llamadas telefónicas. Agradecemos a todos los usuarios por su participación activa y por brindarnos la oportunidad de mejorar nuestros servicios

En comparación con el año anterior, y con el objetivo de continuar mejorando nuestros

servicios, la entidad ha implementado una evaluación al usuario al momento de recibir el servicio. Esta evaluación tiene como objetivo proporcionar retroalimentación directa a nuestros funcionarios, permitiéndoles mejorar su atención y asegurar que estemos en conformidad con los estándares de calidad establecidos por la certificación ICONTEC 9001:2015. Agradecemos sinceramente la colaboración de nuestros usuarios en este proceso, ya que su feedback es fundamental para nuestro continuo crecimiento y excelencia en el servicio.

Es importante relacionar los aspectos positivos resaltados por nuestros usuarios durante la prestación del servicio por parte de los procesos involucrados:

- Excelente gestión a mis requerimientos, personal comprometido y con gran servicio al cliente
- Satisfacción con la atención prestada, se aclararon todas las dudas mis expectativas fueron superadas
- Excelente servicio en la oficina de Apia, orientación buena actitud de la funcionaria encargada
- Agradezco a la cámara de comercio por atender desde los municipios las necesidades de los comerciantes
- Resaltar el gran trabajo y la buena atención, excelente ser humano, ágil y carismática
- Asesoras muy atentas y cordiales, ayudan a solucionar rápidamente lo que uno necesita
- Asesora amable y eficiente en todos los procesos
- Asesora muy servicial, amable con una excelente disposición al cliente
- Excelente actitud, orientación al servicio, amabilidad, colaboración y solución
- Información muy clara y buena atención al usuario
- Atención diligente y paciente, soluciono mis inquietudes de manera oportuna y sobre todo muy amable, fue una muy buena experiencia
- Muy buena atención, muy profesional y excelente servicio al comerciante
- El proceso de renovación muy ágil
- Diligencia y profesionalismo
- Asesora paciente, amable, respetuosa y muy diligente. Conoce a detalle los procedimientos a su cargo y busca que los comerciantes obtengan una respuesta a sus solicitudes. Es eficiente y busca soluciones
- Excelente atención al público, me brindó una información muy clara precisa y oportuna. Tiene una calidad humana para atender
- Muy buena disposición actitud muy cordial y perfecto manejo de los temas
- Seguridad al comerciante por el amplio conocimiento en los trámites, asesoría integral y amable.

### AMBIENTE DE CONTROL INTERNO



El componente de ambiente de control interno juega un papel fundamental en la efectividad y eficiencia de la gestión organizacional. En el caso de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, se ha evidenciado un fortalecimiento significativo en este aspecto, especialmente en relación con la implementación y operación de su Sistema Integrado de Gestión (SIG).

A continuación, se presenta un análisis detallado de este componente:

**Fortalecimiento del SIG:** Los cambios significativos en formato y actualizaciones del Sistema Integrado de Gestión reflejan un compromiso de la organización con la mejora continua de sus procesos. Estos cambios sugieren una respuesta proactiva a las necesidades y desafíos organizacionales, lo que puede conducir a una mayor eficiencia y efectividad en la ejecución de actividades.

**Sensibilización en Estructura y Organización:** La sensibilización en el manejo de estructura y organización interna ha sido un factor clave en el fortalecimiento del ambiente de control interno. Esto sugiere un enfoque en la claridad y coherencia en la asignación de responsabilidades, así como en la optimización de la estructura organizacional para mejorar la toma de decisiones y la ejecución de procesos.

**Filosofía y Estilos de Dirección (Misión, Visión):** La alineación con la filosofía y los estilos de dirección, incluyendo la misión y visión de la organización, es fundamental para establecer una cultura organizacional coherente y orientada hacia el logro de objetivos. El fortalecimiento del ambiente de control interno en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano indica un compromiso con estos principios fundamentales, lo que puede contribuir a una mayor cohesión y alineación en todas las áreas de la organización.

**Plan Estratégico:** La integración del plan estratégico en el fortalecimiento del ambiente de control interno sugiere una orientación hacia objetivos a largo plazo y una visión holística de la gestión organizacional. Esto puede proporcionar una guía clara para la toma de decisiones y la asignación de recursos, asegurando que todas las actividades estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

**Desarrollo del Talento Humano:** El desarrollo del talento humano es un elemento crucial para el éxito organizacional. El fortalecimiento del ambiente de control interno a través del desarrollo

del talento humano indica un enfoque en la capacitación, el desarrollo profesional y la retención del personal, lo que puede conducir a un aumento en la competencia y la motivación de los empleados, así como a una mayor eficiencia y efectividad en la ejecución de tareas y responsabilidades.

En resumen, el análisis del componente de ambiente de control interno en la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano muestra un progreso significativo en el fortalecimiento de este aspecto, especialmente en relación con la implementación y operación del Sistema Integrado de Gestión. El enfoque en la sensibilización en estructura y organización, filosofía y estilos de dirección, plan estratégico y desarrollo del talento humano sugiere un compromiso con la mejora continua y la excelencia organizacional.

### COMPONENTE PROCESO DE VALORACIÓN DE RIESGO



El proceso de valoración de riesgos es fundamental para cualquier organización, ya que permite identificar, evaluar y gestionar los riesgos que pueden afectar sus operaciones y objetivos. En el caso de la entidad, se ha realizado una actualización de la matriz de riesgos, lo que demuestra un compromiso con la gestión proactiva de los riesgos y la adaptación a cambios en el entorno. A continuación, se presenta un análisis detallado de este proceso:

**Actualización de la Matriz de Riesgos:** La actualización de la matriz de riesgos demuestra un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos. La evaluación de los riesgos existentes y la identificación de nuevos riesgos son pasos importantes para garantizar que la organización esté al tanto de los posibles impactos en sus operaciones.

**Factores que Influyen en la Evaluación de Riesgos:** Los cambios en el territorio, los acontecimientos relacionados con el orden público y la adquisición e instalación de nuevos equipos son factores relevantes que pueden influir en la evaluación de riesgos. Es importante tener en cuenta estos cambios para asegurar que la matriz de riesgos esté actualizada y refleje los riesgos actuales a los que se enfrenta la organización.

**Responsabilidad en el Manejo de Riesgos:** Asignar la responsabilidad del manejo de riesgos a los líderes de procesos y sus equipos de trabajo es una práctica efectiva. Esto garantiza que las personas más cercanas a las operaciones estén involucradas en la identificación y gestión de los riesgos, lo que aumenta la eficacia de las medidas de control y mitigación implementadas.

**Identificación de Causa, Riesgo y Consecuencia:** El hecho de que los líderes de proceso y sus equipos identifiquen la causa, el riesgo correspondiente y las posibles consecuencias demuestra un enfoque estructurado y sistemático en la gestión de riesgos. Esta práctica ayuda

a comprender mejor la naturaleza y el impacto de los riesgos, lo que facilita la implementación de medidas adecuadas para su gestión.

Desarrollo de Mecanismos de Contingencia: Trabajar en la elaboración de un referente que prevenga y minimice las consecuencias de los riesgos muestra un enfoque proactivo para abordar los posibles escenarios adversos. La implementación de mecanismos de contingencia garantiza que la organización esté preparada para responder eficazmente a situaciones de riesgo y minimizar su impacto en sus operaciones y objetivos.

En resumen, el análisis del proceso de valoración de riesgos en la entidad destaca un enfoque proactivo y estructurado en la gestión de riesgos. La actualización de la matriz de riesgos, la asignación de responsabilidades claras, la identificación de causas y consecuencias, y el desarrollo de mecanismos de contingencia son prácticas clave que contribuyen a fortalecer la capacidad de la organización para anticipar, evaluar y gestionar los riesgos de manera efectiva.

### COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL

Las siguientes fueron acciones definidas por la entidad, en referencia de las políticas, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices estratégicas impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos.

- Orientación derivada de la supervisión de los procesos, que minimice el error en la gestión de las directrices.
- Mecanismos de control, detección y corrección de riesgos.
- Mecanismos de control en prevención, detección y corrección de riesgos.
- Políticas, procesos y procedimientos en función de manejo y acceso a los activos de información que permitan la preservación y disponibilidad que determine el justo a tiempo.
- Controles que aseguren y guarden bienes a su cargo (efectivo, títulos valor, inventarios de activos).
- Registro de información documentada, clasificada según corresponda en conformidad con las funciones públicas, en cumplimiento de las leyes a las cuales aplique.
- La evaluación por parte de alta gerencia, aplicada a los objetivos de calidad y los del sistema integrado de calidad.

### COMPONENTE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación utilizados por la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano (CCPA) durante la vigencia juegan un papel crucial en la facilitación de la comunicación tanto interna como externa. Estos canales han permitido a la entidad tomar decisiones informadas, actuar con objetividad y transparencia, y promover la gestión en conformidad con los roles, responsabilidades y funciones definidas para cada líder de proceso. A continuación, se detallan los canales de comunicación internos y externos utilizados por la CCPA:

**Docxflow:** Plataforma utilizada para la gestión de documentos y flujos de trabajo, lo que facilita la colaboración y el intercambio de información entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.

**Página web:** Canal utilizado para proporcionar información actualizada sobre los servicios, eventos y actividades de la CCPA, así como para facilitar la interacción con los stakeholders externos, como los miembros de la comunidad y los clientes.

**Correo Electrónico:** Herramienta de comunicación clave utilizada para el intercambio de información interna y externa, así como para la coordinación de actividades y proyectos entre los diferentes departamentos y con stakeholders externos.

**Mensajería Instantánea:** Plataformas como WhatsApp o correo institucional se utilizan para la comunicación rápida y efectiva entre los miembros del equipo, facilitando la coordinación y el intercambio de información en tiempo real.

**PQRS** (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias): El Software docxflow es el canal utilizado por los clientes y usuarios para expresar sus inquietudes, sugerencias o reclamos con respecto a los servicios o productos ofrecidos por la CCPA.

**Redes Sociales:** Plataformas como Facebook, Instagram, Twitter, entre otras, se utilizan para comunicarse con la comunidad, promover eventos y actividades, y mantener una presencia activa en línea.

**Boletines:** Envío periódico de boletines informativos internos y externos que contienen noticias, actualizaciones y eventos relevantes relacionados con la CCPA y su entorno.

**Reuniones generales con presidencia los días lunes:** Encuentros presenciales y virtuales con las oficinas receptoras de Arauquita y Tame, funcionarios principal, líderes de proceso y la presidencia de la CCPA, donde se discuten temas estratégicos y actividades en desarrollo, se comparten información relevante y se toman decisiones importantes para la organización.

En resumen, el uso efectivo de estos canales de comunicación internos y externos por parte de la CCPA ha contribuido a mejorar la comunicación, promover la transparencia y facilitar la gestión en conformidad con los roles y responsabilidades definidos para cada líder de proceso. Esto ha permitido a la entidad tomar decisiones informadas y actuar de manera eficiente en la consecución de sus objetivos durante la vigencia.

### COMPONENTE DE MONITOREO PERMANENTE.



Durante el período en cuestión, la entidad realizó un monitoreo continuo de los 12 procesos que cuentan con documentos dentro del sistema integrado de gestión. Estos procesos abarcan tanto las áreas estratégicas, misionales como de apoyo de la organización, lo que nos permite brindar un sólido soporte en términos de eficiencia y alineación de actividades.

Como parte de nuestra búsqueda constante de mejora, llevamos a cabo gestiones de cambio destinadas a mejorar continuamente nuestro sistema. Además, realizamos un seguimiento oportuno en la gestión de riesgos y llevamos a cabo auditorías de autocontrol con los diversos elementos que conforman la planificación y ejecución de las auditorías programadas en nuestra gestión.

Es importante destacar que las actividades ejecutadas durante este proceso cumplen con los tiempos y alcances definidos en nuestro plan de auditoría, lo que garantiza la eficacia en los resultados y minimiza la incidencia de hallazgos. Esta práctica nos permite identificar oportunidades de mejora y abordar las deficiencias detectadas, lo que constituye el propósito fundamental de nuestras Auditorías Internas, así como las acciones de revisoría fiscal y la supervisión de entes de control público

### LOGROS DE VIGENCIA 2023

Durante el año 2023, la entidad llevó a cabo una serie de actividades y procesos clave para garantizar su eficiencia y cumplimiento de normativas:

1. Se realizó una revisión del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2023, junto con sus reportes trimestrales, y se elaboró el plan correspondiente para dicho año.
2. Se llevó a cabo un seguimiento y rediseño de los indicadores proporcionados por la Superintendencia de Sociedades, asegurando así el cumplimiento normativo en el PAT 2023.
3. Se realizaron auditorías y revisiones de activos fijos por área y responsable, garantizando un control adecuado de los recursos de la entidad.
4. Se llevó a cabo una capacitación en servicio al cliente, con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer las relaciones comerciales.

5. Se realizaron auditorías manuales de calidad e indicadores, así como auditorías del manual de control interno y del sistema integrado de riesgo, asegurando la efectividad de los procesos internos.
6. Se llevó a cabo una revisión del proceso de gestión documental y se garantiza la firma de los procedimientos del sistema docxflow.
7. Se realizó un seguimiento continuo al sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SS&T), asegurando el bienestar de los empleados.
8. Se llevó a cabo una capacitación en la realización de informes para la presidencia y en el cálculo de indicadores, fortaleciendo así la capacidad de análisis y reporte de resultados.
9. Se realizó un seguimiento riguroso a la información cargada en la página web cpiedemonte.co, especialmente en la sección de Ley de Transparencia, garantizando la disponibilidad y veracidad de la información para el público.
10. Se hizo un seguimiento detallado de los contratos celebrados, asegurando su cumplimiento y la satisfacción de las partes involucradas.
11. Se actualizaron componentes de planeación del proceso gestión documental al sistema integrado de gestión, incluyendo los respectivos formatos y procedimientos.
12. Se cerró el plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, demostrando así el compromiso de la entidad con la mejora continua y el cumplimiento de las normativas vigentes.

### **SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano ha fortalecido en cada una de las áreas y procesos el compromiso con el Sistema De Gestión de Calidad, siendo este aspecto fundamental para el mejoramiento continuo, durante la vigencia 2023, se realizaron jornadas de trabajo para la actualización, revisión y actualización de manuales, procedimientos y formatos con el fin de facilitar y mejorar cada día todos los procesos procesos y servicios que presta el ente cameral, para garantizar el mejoramiento la entidad se asegura de realizar las auditorías internas de las que se realiza el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos resultados de la auditoría.

### **AUDITORIA DE CALIDAD**

Durante el período en cuestión, se llevaron a cabo dos procesos de auditoría que abarcaron múltiples áreas de nuestra organización, incluyendo Dirección, Control Interno, Registros Públicos, Conciliación y Arbitraje, Promoción y Desarrollo, Compras y Talento Humano, Sistemas, Activos Fijos, Gestión Documental y Finanzas.

Nos complace informar que los resultados de estas auditorías fueron socializados en los Comités de Control Interno. Como consecuencia, los responsables de cada área han estado colaborando activamente en la elaboración de planes de mejora. Estos planes, supervisados por la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad, nos permiten actualizar nuestros procesos y asegurar el cumplimiento integral del plan de mejoramiento definido por la Contraloría General de la República.

Apreciamos el compromiso y la dedicación de todo nuestro equipo en este proceso, lo que refleja nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua en todas las áreas de nuestra organización

### AUDITORÍA DE ICONTEC



En el año 2023, la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano celebró su séptimo año de certificación del Sistema de Gestión de Calidad, marcando un hito significativo en nuestro compromiso con la excelencia operativa. Durante este período, recibimos la visita de auditoría por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), con el objetivo de renovar nuestro certificado conforme a la versión ISO 9001:2015 con N° SC-CERS10657.

Nos complace informar que los resultados de la auditoría fueron satisfactorios, lo que refleja nuestro compromiso continuo con la mejora y la excelencia en nuestros procesos. Esta recertificación garantiza que nuestro sistema esté en constante gestión de la mejora, demostrando una vez más que cumplimos con los requisitos de la versión 2015 de la norma ISO 9001.

Agradecemos sinceramente el arduo trabajo y dedicación de todo nuestro equipo, así como la colaboración de nuestros socios y partes interesadas, que han contribuido significativamente a este logro. Continuaremos esforzándonos por mantener los más altos estándares de calidad en todos nuestros servicios y operaciones

### DIRECCIÓN FINANCIERA

La gestión Financiera determina los estados financieros de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano con evidencia de solidez y manejo de patrimonio, por ende, la administración de los recursos y su manejo aplicado en los diferentes proyectos y programas estratégicos con enfoque en el desarrollo empresarial y la generación de capacidades de competitividad en la región.

Por consiguiente, el software administrativo y financiero JSP7 permite el manejo y trazabilidad de conformidad de transparencia y control.

Se ejecutó el presupuesto de la vigencia 2023 manejando adecuadamente y cumpliendo con los principios, reglas, procedimientos y clasificación en los ingresos y gastos de origen público y privado estructurados en los centros de costos correspondientes, dando prioridad a los programas misionales proyectados en el plan anual de trabajo y aprovechando al máximo los recursos de la entidad para sus futuros proyectos de inversión.

A 31 de diciembre de 2023 la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano generó ingresos por \$3.134.786.180 (pesos colombianos), donde los ingresos de origen público equivalen a un 71.97% y los ingresos de origen privado en un 28.03%. Los ingresos Públicos fueron por \$2.256.075.727 (pesos colombianos) con un cumplimiento del 103,67% y son generados principalmente por las actividades del Registro Mercantil. Por su parte los ingresos privados al cierre de la vigencia equivale a \$878.710.453 (pesos colombianos) con un cumplimiento del 62.82% frente a la meta planteada para el año 2023; estos ingresos son generados principalmente por la ejecución de contratos y convenios, capacitaciones y otros ingresos privados.

En cuanto a la ejecución presupuestal de egresos a diciembre 2023, se destaca el cumplimiento del 100.57% en los gastos públicos al ejecutar \$2.127.177.681 (pesos colombianos) de un presupuesto aprobado de \$2.115.055.700 (pesos colombianos), y en los gastos privados se ejecutó un 40.41% equivalente a \$565.349.127 (pesos colombianos) de un presupuesto aprobado de \$1.398.705.966 (pesos colombianos).

RUBRO	PRESUPUESTO 2023	EJECUCIÓN DICIEMBRE 2023	% CUMPLIM	% PARTICIP
<b>Gastos Públicos</b>	\$2.115.055.700	\$2.127.177.681	100.57%	79%
<b>Gastos Privados</b>	\$1.398.705.966	\$565.349.127	40.41%	21%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$3.513.761.666</b>	<b>\$2.692.526.808</b>	<b>76.62%</b>	<b>100%</b>

RUBRO	PRESUPUESTO 2023	EJECUCIÓN DICIEMBRE 2023	% CUMPLIM	% PARTICIP
<b>Ingresos Públicos</b>	\$2.176.055.700	\$2.256.075.727	103.67%	71.97%
<b>Ingresos Privados</b>	\$1.398.705.966	\$878.710.453	62.82%	28.03%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$3.574.761.666</b>	<b>\$3.134.786.180</b>	<b>87.69%</b>	<b>100%</b>

El resultado del ejercicio de las actividades durante el año 2023 de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano obtuvo un ejercicio favorable con unos excedentes por \$442.259.372 (pesos colombianos).

### ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL EJERCICIO

Entre la fecha de presentación a la Junta Directiva y el 31 de diciembre de 2023, se observa el cierre del plan de mejoramiento por parte de la Contraloría General de la República. Este evento ha resultado en la validación de la gestión administrativa de la entidad, reflejando un cumplimiento satisfactorio de los estándares y procedimientos establecidos.

La evolución previsible indica que la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano mantendrá su compromiso con la ejecución del plan estratégico, en consonancia con las decisiones tomadas por la Junta Directiva y el presupuesto asignado para este propósito. Esta continuidad en la implementación de estrategias sugiere una orientación hacia el logro de objetivos a largo plazo y la adaptación a los cambios del entorno.

En cuanto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual, se destaca el compromiso de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano con la libre circulación de

información y conocimiento, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1° de la ley 603 de 2002. Este enfoque en la facilitación de la libre circulación respalda un ambiente de negocios ético y legalmente responsable, promoviendo la innovación y el intercambio de ideas en el ámbito empresarial.

### **Evaluación de Junta Directiva**

El análisis de la encuesta evaluativa realizada por los miembros de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano revela una serie de aspectos clave que reflejan un compromiso destacado con la mejora continua y el cumplimiento normativo:

**Identificación de oportunidades de mejora:** La disposición para analizar las respuestas de la encuesta y la actitud proactiva hacia la optimización de procesos demuestran un enfoque estratégico hacia la satisfacción de los miembros de la junta directiva y el mejoramiento constante de la gestión.

**Compromiso con la mejora continua:** El compromiso firme de implementar las oportunidades de mejora identificadas refleja una cultura organizacional orientada hacia la excelencia y la adaptación a los cambios, lo que sugiere una dirección sólida y comprometida con el progreso continuo de la institución.

**Cumplimiento normativo:** El hecho de que se haga referencia explícita a la Ley 1717 del 2014 y al Decreto 2042 del mismo año, así como el compromiso de cumplir con los requisitos normativos, indica una atención rigurosa al marco legal y una voluntad de asegurar el cumplimiento de las regulaciones pertinentes.

**Certificación de calidad:** El énfasis en la certificación de calidad según la norma 9001:2015 respalda el compromiso de la Cámara de Comercio con la excelencia en la prestación de servicios y procesos eficientes. Además, el seguimiento de la metodología aprobada por el Icontec para garantizar la eficacia de las mejoras implementadas refleja un enfoque disciplinado hacia la mejora continua.

**Generación de valor:** La importancia destacada de las actividades desarrolladas y socializadas mensualmente por los directores de área a la junta directiva, así como su impacto en la generación de valor para la institución, sus grupos de interés y el sector privado en su jurisdicción, demuestra una orientación estratégica hacia el desarrollo económico y el beneficio mutuo.

Además, es significativo destacar que la participación del 100% de los miembros con un ponderado positivo en la calificación de gestión refleja un alto nivel de compromiso y satisfacción con la dirección y el desempeño general de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano. Esto sugiere un ambiente colaborativo y un liderazgo efectivo dentro de la organización.

### **Cumplimiento con la libre circulación de facturas**

La afirmación de la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano sobre el cumplimiento de los parágrafos 1° y 2° del artículo 87 de la ley 1676 de 2013, adicionados al artículo 7° de la ley 1231 de 2008, indica su compromiso con la promoción de un ambiente comercial justo y transparente. Estos párrafos establecen la prohibición de realizar acciones que obstaculicen la emisión de facturas por parte de los vendedores o proveedores de la entidad.

El hecho de que la Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano no haya efectuado ni promovido acciones que dificulten la emisión de facturas durante el ejercicio del 2023 es un

indicio de su adhesión a las disposiciones legales mencionadas. Esto sugiere una práctica empresarial ética y en cumplimiento con las normativas vigentes, promoviendo la transparencia y la integridad en sus operaciones comerciales.