



Liderando la
**Transformación
Digital
Empresarial**

**INFORME DE CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2024**

ARMENIA, ENERO 25 DEL 2025

OBJETIVOS:

- Asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones. Garantizar que las operaciones de la Entidad se realicen de manera efectiva y eficiente, es decir, que se logren los objetivos deseados con el uso óptimo de los recursos.
- Implementar controles de supervisión para garantizar que las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en el PAT
- Realizar auditorías internas para identificar y corregir las deficiencias en el control interno.

GENERALIDADES:

La Ley 87 de 1993 define el Sistema de Control Interno como "El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

El Plan de Trabajo 2023 se hizo con base en las normas que regulan a la entidad y en los lineamientos y proyecciones establecidos desde la alta dirección. Para su formulación se evaluaron los resultados obtenidos con el Plan de Trabajo 2022 y se levantó información en entrevistas y mesas de trabajo con empresarios, gremios económicos, afiliados y Juntas de Comerciantes municipales. Así mismo, se hizo un diagnóstico para conocer la realidad del territorio con base en la Dinámica Empresarial y en estudios y observatorios que arrojaron información valiosa sobre las empresas, el perfil del empresariado y la realidad de los sectores y cadenas productivas; también se consultaron indicadores de competitividad e innovación e información contenida en estadísticas oficiales regionales y nacionales, además de las apuestas productivas priorizadas por la Comisión Regional de Competitividad en la Agenda Interna de Competitividad. Esta información se analizó en el marco de los planes de desarrollo de entidades territoriales, en los lineamientos para la formulación del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, en las brechas departamentales en competitividad e innovación y en las oportunidades y desafíos identificados para mejorar el desarrollo productivo y la calidad de vida.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN:

Prestamos servicios con excelencia, que generan valor compartido, que apoyan la productividad y competitividad de nuestros empresarios Quindianos.

AMBIENTE DE CONTROL.

El ambiente de control es un componente fundamental del proceso de control interno en una organización. Se refiere al conjunto de actitudes, conciencia y acciones de la alta dirección y el personal sobre la importancia del control interno. Este ambiente establece el tono para la organización y afecta la efectividad del sistema de control interno.

Elementos del ambiente de control:

Integridad y valores éticos.

Evaluar la integridad y los valores éticos en una organización es crucial para establecer un ambiente de control sólido. Aquí hay algunos enfoques y métodos para llevar a cabo esta evaluación:

Códigos de Ética y Conducta

La entidad en la medida que ingresan funcionarios nuevos o cuando se renuevan procesos de contratación difunde o socializa el código de ética, igualmente este se encuentra expuesto en la página web: www.camaraarmenia.org.co

En la evaluación del desempeño que se realiza anualmente a los funcionarios se incluye valores éticos en los criterios de evaluación.

Principios




NUESTRA MISIÓN

Prestamos **SERVICIOS CON EXCELENCIA**, que generan valor compartido, que **apoyan la productividad y competitividad** de nuestros empresarios Quindianos.

NUESTRO PROPÓSITO



- Aportamos a la generación de valor económico de la región, a partir del **fortalecimiento y competitividad del tejido empresarial**.
- Mantenemos una **estrategia sectorial consolidada**, que permite identificar servicios que generen valor para los empresarios y el entorno.
- Facilitamos a los **empresarios herramientas Innovadoras y tecnológicas** que generen valor compartido y una visión enfocada a la economía global.
- El recurso humano de la entidad cada vez será más **productivo, eficiente y feliz**



NUESTRA VISIÓN

Seremos **promotores de la competitividad** de los empresarios y del Quindío.

Competencia profesional.

La competencia profesional se refiere a la capacidad de un individuo para desempeñar tareas y funciones específicas en su ámbito laboral de manera efectiva y eficiente. Esta competencia abarca una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias que permiten a una persona realizar su trabajo con éxito.

Los directivos y funcionarios de todos los niveles que laboran en la entidad se caracterizan por poseer un nivel de competencia que les permite comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados, contribuyendo al éxito personal y organizacional.

La competencia del personal se valida teniendo en cuenta su nivel de educación, formación y experiencia, para esto, la entidad cuenta con:

- **Procedimiento de desarrollo del talento humano. Código AF-P-002.** El cual define los parámetros de selección y contratación del personal.
- **Código de ética y buen gobierno** el cual es socializado a todo el personal al momento de firmar los respectivos contratos, igualmente se socializa a través del whatsApp y correos electrónicos.
- **Manual de funciones y perfiles de cargo.** La entidad cuenta con el manual donde se definen los perfiles de cargo; los cuales están articulados con la estructura organizacional, relacionando los niveles de responsabilidad y autoridad; permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con las políticas de la entidad. **Código AF-MN-01.**

La toma de decisiones se encuentra debidamente establecida a partir de las responsabilidades que tiene cada uno de ellos. La comunicación dentro de los niveles jerárquicos de la entidad es fluida y se cuenta con canales directos entre todos los funcionarios, respetando siempre el conducto regular y los niveles de autoridad y responsabilidad. En el manual de Inducción Código **AF-F 005** se hace énfasis en la estructura organizacional, así como en los niveles de autoridad.

Sistema de evaluación del desempeño: Se tiene definida la herramienta para evaluación del desempeño código AF-F-009, la cual permite a través de su aplicación evidenciar oportunidades y/o necesidades de formación y capacitación. Esta herramienta permite evaluar no solo el desempeño del funcionario, sino sus actitudes, habilidades y competencia.

Atmósfera de confianza mutua.

La atmósfera de confianza mutua es un componente esencial dentro del contexto del control interno de una organización. Se refiere a la relación de confianza y respeto que existe entre los diferentes niveles de la organización, especialmente entre la dirección y los empleados. Esta atmósfera es crucial para la efectividad de los controles internos y para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La atmósfera de confianza mutua se caracteriza por la creencia de que tanto la dirección como los empleados actúan con integridad y en el mejor interés de la organización. Esta confianza fomenta un ambiente donde se pueden expresar ideas, preocupaciones y sugerencias sin temor a represalias.



En el informe de control interno, es fundamental destacar cómo una atmósfera de confianza mutua contribuye a la efectividad del sistema de control interno. Al fomentar un entorno donde todos los miembros de la organización se sientan valorados y seguros, se promueve una cultura de transparencia y responsabilidad que beneficia a la organización en su conjunto.

CONFIANZA EN LAS HABILIDADES.

La confianza en las habilidades se refiere a la creencia de que los funcionarios poseen las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Esta confianza es vital para el buen funcionamiento de una organización y tiene un impacto directo en el control interno.

La confianza en las habilidades implica que tanto la dirección como los funcionarios creen en la capacidad de cada miembro del equipo para realizar su trabajo de manera competente. Esto incluye conocimientos técnicos, habilidades interpersonales y la capacidad de resolver problemas.

La confianza en las habilidades de los funcionarios es esencial para la implementación efectiva de controles internos. Cuando los funcionarios se sienten seguros en sus capacidades, es más probable que sigan los procedimientos establecidos y participen activamente en el proceso de control.

Además, esta confianza puede facilitar la identificación y resolución de problemas, ya que los funcionarios se sienten empoderados para comunicar inquietudes y sugerencias.

Es crucial resaltar cómo la confianza en las habilidades contribuye a un ambiente de trabajo positivo y efectivo. Fomentar esta confianza no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece el sistema de control interno, asegurando que todos los miembros de la organización se sientan preparados para contribuir al éxito colectivo.

CONFIANZA EN LA COMUNICACIÓN

Se refiere a la creencia en la claridad, honestidad y efectividad de las interacciones dentro de una organización. Esta confianza es fundamental para el éxito de cualquier sistema de control interno, ya que afecta cómo se transmiten y reciben las informaciones cruciales para la operación y el cumplimiento de objetivos.

La confianza en la comunicación implica que los empleados creen que la información que reciben es clara, precisa y relevante. Esto incluye tanto la comunicación formal (como políticas y procedimientos) como la informal (conversaciones diarias)



Es vital destacar cómo la confianza en la comunicación contribuye a un entorno de trabajo saludable y efectivo. Fomentar esta confianza no solo mejora las relaciones interpersonales dentro de la organización, sino que también asegura que los controles internos sean implementados y mantenidos de manera efectiva, promoviendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CONFIANZA EN LA PERSONA

La confianza en la persona implica que los miembros de una organización tienen fe en que sus colegas y superiores actuarán de manera ética, cumplirán con sus responsabilidades y tomarán decisiones en el mejor interés del grupo.

En la Entidad se fomenta una atmósfera de mutua confianza para respaldar el flujo de información entre la gente y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos.

Cuando hay confianza, los líderes pueden delegar responsabilidades con la seguridad de que los empleados cumplirán con sus tareas de manera efectiva.

La confianza en las personas es esencial para la implementación efectiva de controles internos. Cuando los empleados confían en sus colegas, es más probable que se adhieran a las políticas y procedimientos establecidos.

Esta confianza también facilita la identificación y resolución de problemas, ya que los empleados se sienten seguros para comunicar cualquier inquietud sin temor a represalias.

Es fundamental resaltar cómo la confianza en la persona contribuye a un ambiente de trabajo positivo y productivo. Fomentar esta confianza no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también asegura un sistema de control interno más robusto, en el que todos los miembros de la entidad se sientan empoderados y responsables de contribuir al éxito colectivo.

Filosofía y estilo de la dirección.

Es importante destacar cómo la filosofía y el estilo de dirección influyen en la cultura organizacional y en la efectividad de los controles internos. Un liderazgo claro y coherente, basado en principios éticos y en un enfoque colaborativo, fortalece la integridad y la responsabilidad dentro de la organización, contribuyendo al logro de sus objetivos.

La Presidencia Ejecutiva transmite a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. Junto con las Direcciones y coordinaciones de área, hacen comprender a todo el personal que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del sistema de control, y que cada rol está relacionado con los demás.



Los funcionarios mantienen disposiciones sobre la confidencialidad de la información y manejo de información privilegiada.

Plan Anual de Trabajo.

El plan de trabajo es presentado por cada uno de los directores de procesos a la Presidencia ejecutiva en el mes de diciembre del año en vigencia, el cual una vez consolidada la información es presentada a la Junta Directiva para su respectiva aprobación.

Una vez aprobado el PAT, se avala para que sea ejecutado durante el año. Trimestralmente se hace seguimiento del mismo a través del área de control interno.

Organigrama



Políticas y prácticas de personal.

Las políticas de personal son declaraciones formales que establecen las normas y expectativas sobre cómo deben comportarse los empleados y cómo se gestionan los recursos humanos dentro de la organización.

Estas políticas y prácticas están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización y son implementadas de manera efectiva para que cumplan su propósito.

Es importante resaltar cómo las políticas y prácticas de personal apoyan la cultura organizacional y contribuyen a la eficacia del control interno. Un enfoque bien diseñado en la gestión del personal no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece la integridad y la responsabilidad en toda la organización.

Contamos con:

Código de conducta: Este documento establece los valores y principios que deben regir el comportamiento de los empleados.

Políticas de contratación: Estas políticas establecen los requisitos que deben cumplir los candidatos para ser contratados por la organización.

Políticas de capacitación: Estas políticas establecen los requisitos de capacitación que deben cumplir los empleados.

Políticas de evaluación del desempeño: Estas políticas establecen los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los empleados.

Políticas de seguridad: Estas políticas establecen los procedimientos que deben seguirse para proteger los activos de la organización.

Modelo de operación por procesos

El Modelo de operación por procesos es un enfoque en la gestión y organización de una entidad que se centra en la identificación, diseño, ejecución y mejora continua de los procesos. Este modelo se basa en la premisa de que las organizaciones pueden alcanzar sus objetivos más eficazmente si gestionan sus actividades como procesos interrelacionados que generan valor.



CÓDIGO: PR-O-007, VERSIÓN: 010, VIGENCIA: 10032023 PÁGINA No. 1 DE 1

Divulgación de los procedimientos

La divulgación de la información en la entidad se realiza a través del área de control interno, cuando son temas relacionados con este y con el Sistema de gestión de calidad, por otra parte, la presidencia Ejecutiva y los directores de procesos difunden información relevante de cada proceso a través de grupos de WP y si es información dirigida al usuario se realiza a través de la página Web o en visitas in situ. Igualmente, los procesos, procedimientos y demás documentos que conforman nuestro Sistema de gestión de calidad y control interno se encuentra disponible para todos los funcionarios a través de la plataforma de Google Drive.

Al momento de ingreso de un funcionario nuevo a la entidad se realiza proceso de inducción y se socializa el manual de inducción con **Código AF-O-014**. Esta actividad es realizada por el líder del proceso.

LOGROS VIGENCIA 2024

LOGROS 2024



Círculo de *Afiliados*

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

1. RENOVACIÓN, CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN		2. NETWORKING Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO		3. CRECIMIENTO Y FORTALECIMIENTO	
METAS	LOGROS	METAS	LOGROS	METAS	LOGROS
Atención integral en trámites registrales		Afiliado Conecta con tu región		Actualización Empresarial	
<ul style="list-style-type: none"> 100% de los afiliados son contactados. 95% de los afiliados renovados al 31 de marzo. 300 afiliaciones 	<ul style="list-style-type: none"> 100% Afiliados visitados - 9.260 - (4 visitas C/U en el año) De 2.097 Afiliados, 1.970 Renovados 96,9% Renovados 173 Nuevos Afiliados 	<ul style="list-style-type: none"> 2 Salidas 120 Afiliados participan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Viterbo y Belalcazar: 54 Afiliados 2. Recorrido experiencial municipio de Córdoba 80 Afiliados 	<ul style="list-style-type: none"> 1.000 Empresarios formados y fortalecidos para su competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> 1.517 Empresarios impactados 2022 servicios brindados FORMACIÓN DUAL: 1.147 <ul style="list-style-type: none"> 149 Modelo de Negocios 31 Mercadeo y Ventas 334 Tecnología 361 Virtrnismo 71 Propiedad Intelectual 164 Gestión Financiera ENTRENAMIENTO IN-SITU 199 Afiliados CLIENTE INCÓGNITO 42 Afiliados ASESORÍAS 263 Afiliados TRANSF. DIGITAL 371 Afiliados
		Rueda de Negocios Multisectorial			
		<ul style="list-style-type: none"> 30 Proveedores 20 Compradores 	<ul style="list-style-type: none"> 98 Proveedores 61 Compradores 		
		Encuentro de Afiliados			
		600 Afiliados	800 Afiliados		
		Asamblea Empresarial			
		1.000 Afiliados	1.100 Afiliados		

LOGROS 2024



REGISTROS PÚBLICOS



OBJETIVOS



- 1

 Adherir **3 municipios adicionales a la VUE**, los cuales para el 2023 eran sólo ARMENIA y CALARCÁ.
- 2

Aumentar el número de trámites realizados a través de corresponsales los cuales para el año 2023 eran aproximadamente de **3.200 trámites** y para el año 2024 van más de **4.000 trámites** realizados como una forma de expansión de los servicios registrales.
- 3

Implementación de la IA en los Registros Públicos los cuales en el 2023 no se había implementado ningún tipo de iniciativa frente a dicho tema.
- 4

Aumentar el número de matriculados en comparación con el 2023 en un 15% aproximadamente. En el año 2024 superamos el número de empresas matriculadas.
- 5

Optimización de los trámites y procesos registrales en la reducción de tiempos. Los cuales se dieron gracias a la IA en los trámites registrales con respecto a la expedición de certificados pasando de 3 horas a 1 hora aproximadamente.



LOGROS 2024

FORMACIÓN EMPRESARIAL

RESULTADOS FORMACIÓN EMPRESARIAL 2024					METAS FORMACIÓN EMPRESARIAL 2024			
Programa	Universidad	Meta	Matrícula	% VAR.	ESTRATEGIA	META	RESULTADO	
Esp. Gerencia Auditoria y Calidad de la Salud COHORTE 8	UTADEO	15	18	+ 20%	CONVENIOS	2	2 firmados: Rosario, UPB Virtual, Javeriana (en proceso firma convenios específicos-ya tenemos el general) 3 en proceso: (CESA, Manpower Group, Universidad Murcia de España)	
Meta: MBA: 16, Marketing: 14. Se abrió: MBA, MARKETING, PROYECTOS	UB	30	31	+ 3%				
Esp. Gerencia y Auditoría de Calidad en Salud. COHORTE 9. Reemplazó a Gerencia virtual	UTADEO	15	19	+ 26%				
Meta: Maestría Proyectos / Talento Humano / Gerencia Pública Abren enero 31: MBA / Talento Humano	UB	45	14	Cierres a la fecha 60% MBA 66% TH	Creación programa egresados	1	1 -"Conexión con Formación" (actividades de promoción y difusión, sentido de pertenencia)	
TOTAL ALUMNOS POSTGRADOS		105	82	- 23 %	Realización de Eventos	2	3: Networking, Workshop y Open Day	
Foro de Contadores	CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO		140	102	- 27 %	Salidas comerciales	40	112
Meta: Diplomados Abrió: Diplomado Inteligencia Artificial y Diplomado Conciliación			20	46	+ 130 %	Participar en eventos externos	12	64
Foro Talento Humano				71				
TOTAL ALUMNOS EN DIPLOMADOS Y FOROS		160	219	+ 37 %				

NOTA: La meta de estudiantes era de 310, pero fueron cancelados por las Universidades los técnicos y la especialización de Derecho Comercial. Se tenían 45 estudiantes proyectados, quedando una meta de 265 estudiantes.
*El Foro de Talento Humano no estaba en el presupuesto.

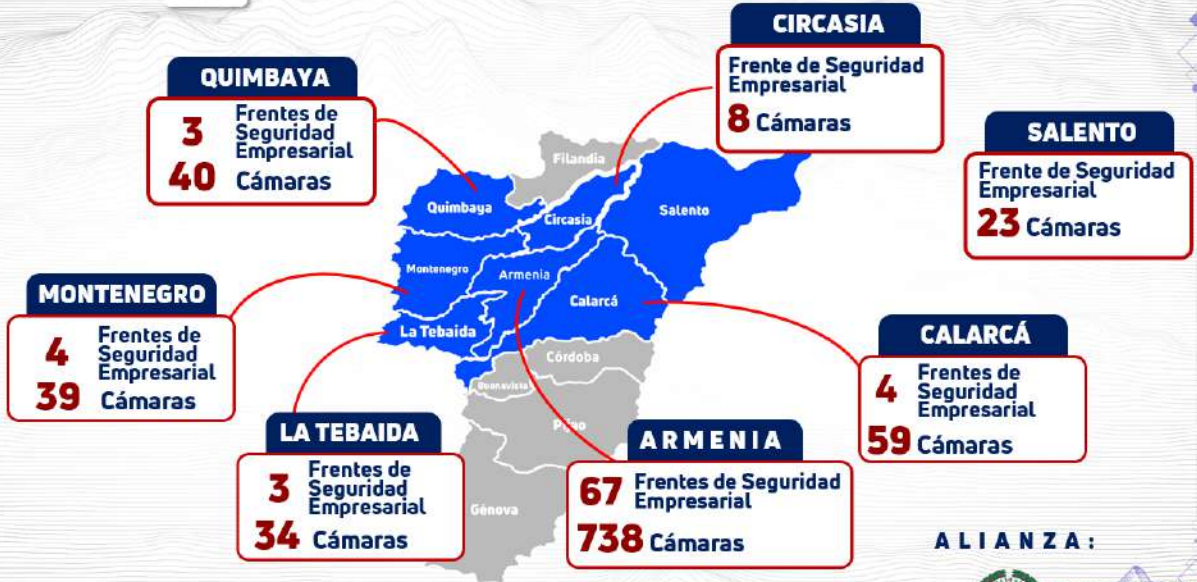


SEGURIDAD EMPRESARIAL

1 CREACIÓN DE FRENTE DE SEGURIDAD COMERCIAL CON CÁMARAS DE VIGILANCIA



SEGURIDAD EMPRESARIAL



LOGROS 2024



SEGURIDAD EMPRESARIAL

2 PLAN PILOTO CONTRA LA RECEPCIÓN

METAS

- Articulación mesa de trabajo
- Creación grupo investigativo
- Plan Chatarrerías

RESULTADOS

5 Entidades conforman la mesa



3 Personas integran el grupo

10

Planes realizados a chatarrerías

- 3** Cierres temporales
- 1** Cierre definitivo
- 8** Imposiciones de comparendo
- 89** Elementos incautados

LOGROS 2024



SEGURIDAD EMPRESARIAL



META
19

JORNADAS DE PREVENCIÓN

RESULTADOS
28
JORNADAS REALIZADAS

628

Empresarios vinculados a JORNADAS DE PREVENCIÓN

72

Empresarios atendidos en casos de extorsión

4.266
ALERTADOS CIBERDELITO

8 VIDEOS y **17 ECARD** informativas en materia de prevención a diferentes delitos

GESTIÓN GREMIAL

85

Empresarios apoyaron DIFERENTES ACTIVIDADES de estas especialidades

POLICÍA NACIONAL
Gaula, Comunitaria, Sijin, Preci y PAT Purpura

EJÉRCITO
Apoyo GAULA CASA GAULA QUINDÍO.
Apoyo BATALLÓN CISNEROS 108 Porta Comida para los Soldados que Inician el Servicio Militar

FISCALÍA
Apoyo al grupo investigativo de Patrimonio del CTI donde EFIGAS Dona un TV de 43" para la implementación del programa de seguridad empresarial CCAQ

BALANCE DE LOS FRENTE DE SEGURIDAD COMERCIAL

978

Cámaras de vigilancia instaladas en el departamento

87

Frentes de Seguridad comercial instalados

4.378

Empresarios vinculados a este programa

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Los Estudios Sectoriales se convierten en:



Resultados Económicos y la importancia de los Sectores en la economía local. (Derramas Económicas)

Fuentes valiosas para los Empresarios en la elaboración de un **Estudio de Mercado**.

Identificación de oportunidades de negocio, a partir de la demanda de productos o servicios por parte de los encuestados.

Implementación de Planes de Mejora para los Empresarios, producto de las calificaciones que se dan por parte de los encuestados, en aspectos como: **Calidad, Variedad, Precio, Entornos** (Seguridad, Aseo, Parqueo, entre otros).

Identificación en algunos **Cambios en los hábitos de Consumo del cliente**.



ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Para el Sector Público:



Insumo para la implementación de políticas públicas.

Análisis de contextos, a partir de los resultados cuantitativos y cualitativos para la elaboración del Plan de Desarrollo y Planes Estratégicos (Ej: Movilidad y Turismo).

Nuestras cifras y datos son incluidos como soporte en algunos Proyectos de Acuerdo. (Ej: Estructuras Empresariales, flujos vehiculares, Percepción, entre otros)

Radiografía de Situaciones actuales que inciden en el inconformismo del Sector Empresarial y la ciudadanía. (Ej: Aseo, Movilidad, Seguridad).

Para la Academia:



Información actualizada y veraz, para la elaboración de documentos de análisis. (Ej: Tesis de grado)

Material de estudio, en temas que hacen parte del pensum académico. (Ej: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, entre otros)

LOGROS 2024



ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

- Observatorio de Turismo Dic 2023 – ene 2024
- Estudio económico 2022. Coyuntura Superintendencia de Sociedades
- Informe "Actividad comercial diciembre 2023-enero 2024"
- Estudio "Ritmo Empresarial" Primer semestre
- Estudio de Cafés Especiales
- Observatorio de Seguridad
- Caracterización del Centro de Armenia
- Observatorio de turismo Semana Santa
- Estudio "Dinámica Empresarial"
- Oferta académica en segunda lengua
- Capítulo de seguridad "Armenia cómo vamos"
- Observatorio Ambiental

- Observatorio de turismo temporada baja- Primer semestre
- Estudio "Supervivencia Empresarial"
- Entidades sin ánimo de lucro ESALES
- Turismo de mitad de año
- Sector Gastronómico
- Encuestas de Interceptación y Referencia
- Sondeo Festividades Aniversarias Municipio de Calarcá
- Movilidad
- Ruta del capuchino
- Mujer Visión Quindío
- Sector textil
- Boletín económico

- Turismo internacional en los municipios de Salento y Filandia
- Expooferturismo 2024
- Informe "Sabe a Quindío"
- Utilización del espacio público
- Muestra de mi pueblo
- Ritmo empresarial Segundo semestre
- Sondeo Ciudad
- Festival camino del Quindío
- Festival del maíz
- Requerimientos de compra productos lácteos y cafés (ZASCA)
- Relación turismo Sector construcción

Planteados en el cronograma **31**

Ejecutados **38**

Porcentaje de ejecución **120%**



LOGROS 2024



MUNICIPIOS

1 **RECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL**
Fortalecimiento empresas locales

META 650

LOGRO 1.810

- Empresarios capacitados en:
 - Turismo Finanzas
 - Tributario
 - Mercadeo
 - Gastronomía
 - Tecnología
 - Liderazgo

2 **GESTIÓN GREMIAL**
Trabajo articulado

• 11 Juntas de comerciantes, en donde se trabaja en:

- Seguridad
- Aseo
- Obras
- Eventos
- Sectores empresariales
- Movilidad
- Ambiental

• 7 Frentes Seguridad Nuevos

• 275 Cámaras instaladas

• 104 Empresarios vinculados

META

2 Foros departamentales con **90** participantes

LOGRO

2 Foros realizados (turismo y sostenibilidad) con **190** participantes.

3 **FESTIVALES Y EVENTOS**
Impacto económico - Micro empresarios - Economía popular

1.263 Empresarios participantes en **Misiones, Foros, Eventos Comerciales, Festivales y Eventos.**

META

9 Realizar Festivales

LOGRO

8 Festivales generación de dinámica local



DATOS RELEVANTES

305 Expositores

+ de 250 Empleos directos e indirectos

+ de 800 Visitantes

+ de 200 Millones en venta

4 **PROYECTOS Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS**
Economía popular

ECONOMÍA POPULAR

- **2** Asociaciones acompañamiento
- **46** Participantes

• **56** personas economía popular formadas en manipulación alimentos, costos.

AMBIENTAL

- **215** empresarios impactados en visitas y jornadas de socialización.

• **256** Empresarios municipios participantes en ZASCA, TECNOLOGIA, FORTALESER, FABRICAS DE PRODUCTIVIDAD

LOGROS 2024

IMPACTOS A EMPRESARIOS POR SERVICIOS

1.803 Visitas de fidelización	36 Formación Dual
35 Nuevas Afiliaciones	7 Cliente Incógnito
170 Capacitaciones	+400 Requerimientos Entorno Ccial
87 ATDE y Zasca	36 Salidas Experienciales
70 Asesorías	26 Filminuto, Diseño Publicitario y Aviso

CAMPAÑAS COMERCIALES

5 Temporadas Comerciales
+100 Actividades de promoción
+2.000 Comerciantes Impactados




20 Puntos Críticos 7 Recuperados +300 Comerciantes Impactados

RECUPERACIÓN PUNTOS




LOGROS 2024

Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición
Resolución N° 604 del 31 de marzo de 1995

AUMENTO DE TRÁMITES:

- 224** Conciliaciones (20 gratuitas) durante el año 2024
- 14** Insolvencias durante el año 2024
- 4** Tribunales durante el año 2024

NUEVOS CONVENIOS:

1. Convenio y refuerzo de alianza SETTA (56 Conciliaciones durante el año)
2. Convenio personerías del departamento Quindío
3. Convenio y acercamiento a la comuna de la ciudad
4. convenio sector educativo

RELACIONAMIENTO:

Acompañamiento a comerciantes en los 12 municipios del departamento en conjunto de los asesores y coordinadores de municipios.

DIFUSIÓN DE SERVICIOS: se generaron pautas publicitarias, se publicaron videos en nuestras redes sociales promoviendo los servicios del CENTRO y se hizo presencia en la radio.

CALIDAD DE LOS OPERADORES Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL CENTRO:

Se han implementado estrategias que buscan mejorar la calidad en atención, agilidad y prontitud de respuesta:

- Mejora en los términos de respuesta pasando a máximo 10 días de designación de casos.
- Acercamiento con todos los operadores.

IMPACTO SOCIAL: Se realizó una jornada de gratuidad. Se creó un impacto en la población más vulnerable: 20 solicitudes atendidas durante la jornada que inicio el 23 de septiembre y culmino el 4 de octubre de 2024.

DIPLOMADO EN CONCILIACIÓN 12 Profesionales

LOGROS 2024



META: 100 EMPRESAS CON BPM

1 ASISTENCIA TÉCNICA EN BPM A EMPRESAS AGROINDUSTRIALES



LOGRO: 154 EMPRESARIOS ASESORADOS

- Registro / Permiso / Notificación Sanitaria
- Distribución de Plantas de alimentos
- Protocolos Sanitarios
- Rotulado de Alimentos

2 ALIANZAS PRODUCTIVAS



- Puesta en funcionamiento de un **AGRONEGOCIO**
- Conexión comercial entre la **ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES** y **ALIADOS COMERCIALES**
- Fortalecimiento de la **ASOCIACIÓN** a través de un **FONDO ROTATORIO**

Asociación de Víctimas de Pijao – **ASOVICPI** –
32
productores de frijol, habichuela y lechuga

Asociación de Productores Agropecuarios de LA **MARIELA**, Pijao
33
agricultores de plátano y banano

Asociación de Apicultores del Quindío **-APIQUINDÍO-**
37
productores Asociación de Apicultores del Quindío

Asociación Campesina Agropecuaria **AGROPECOL** – Quimbaya
31
productores de Maracujá

Cooperativa **TERRITORIO NUESTRO** –Córdoba /Buenavista.
40
productores de frijol y habichuela

LOGROS 2024



3 AGROINNPULSO

META 1

- **6 Informes:** uno por cadena productiva priorizada.
- LOGRO: 100 %**
- Se analizaron las cadenas productivas de: **café, plátano, cítricos, cuero, frutales de clima frío y lácteos.**
- Cada análisis muestra cómo alinear las tendencias tecnológicas y las estrategias de innovación con el fin de mejorar la eficiencia y calidad de estas cadenas productivas.

META 2

- **20 Informes** sobre los Retos de innovación abierta.
- LOGRO: 100 %**
- **21 retos de innovación formulados**, de los cuales se ha dado solución a 15. A la fecha a 5 retos se les está buscando Solucionadores o como alternativa se identificarán nuevos retos de innovación. Plazo: marzo de 2025.

META 3

- **30 organizaciones de las cadenas agroindustriales** priorizadas para el desarrollo y registro de marcas colectivas e individuales
- LOGRO: 100 %**
- **30 empresas asesoradas**, de las cuales a 15 se les gestiona solicitud de registro de Marca ante la SIC

LOGROS 2024



SECTOR ARTESANÍAS

<p>CURSO Generación de ideas innovadoras con Design Thinking</p> <p>JUEVES 15 de Febrero 2024 8:00 a.m. - 12:00 p.m.</p>	<p>CURSO Validación de ideas y prototipos con Design Thinking</p> <p>MIÉRCOLES 14 de Agosto 2024 8:00 a.m. - 12:00 p.m.</p>	<p>CURSO Fotografía de producto</p> <p>MIÉRCOLES 8 de Agosto 2024 8:00 a.m. - 12:00 p.m.</p>
---	--	---



**Apoyo para la participación en:
FERIA ANATO**

**Apoyo para la participación en:
X VERSIÓN DE LA FERIA ARTESANAL
INTERNACIONAL DE ARMENIA
"El origen del arte hecho a mano"
abril 27 a mayo 5**

**Apoyo para la participación de la
IX versión del CONGRESO MUNDO MUJER
Popayán - Cauca
11 participantes
agosto 17 y 18 - Popayán**

- CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO TÉCNICO - EMPRESARIAL
- Alianza interinstitucional SENA - ASOCIACIÓN ARTE CORAZÓN - CÁMARA DE COMERCIO



LOGROS 2024



SECTOR BELLEZA

1. FORMALIZACIÓN

METAS	LOGROS
La Ruta de ser FORMAL 50 empresarios formalizados	• 780 informales (últimos 3 años de 2021, 2022, 2023) 230 Empresarios formalizados

3. PROMOCIÓN Y EXPERIENCIAS

METAS	LOGROS
Rueda de Servicios Día de la Belleza Más de 40 empresarios participan	• 20 Expositores 200 Empresarios participantes
Participación Misión Empresarial	Misión Expobelleza • 25 Empresarios

2. DESARROLLO PROFESIONAL

METAS	LOGROS
Actualización del sector (Entrenamientos, Masterclass, Shows y actividades) 1.100 Empresarios	• 609 Empresarios Actualizados, Capacitados y fortalecidos

4. GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO

METAS	LOGROS
Mesa de Belleza 10 Empresarios participan	• 12 Empresarios participantes
Visitas empresariales 300 Empresarios visitados	• 472 empresarios visitados
Belleza en la comunidad: 2 Jornadas de belleza	• 150 adultos Centro de Bienestar del Anciano el Carmen y 20 niños Fundación San Miguel

LOGROS 2024



SECTOR CAFÉS ESPECIALES



FOMENTO AL CONSUMO	FOMENTO COMERCIAL E INTERNACIONALIZACIÓN	FORTALECIMIENTO A LA INDUSTRIA (Especialización Inteligente)	ASUNTOS GREMIALES	CLÚSTER CAFÉS ESPECIALES
<p>RUTA DEL CAPPUCCINO 70 Tiendas 9 Municipios META 60 Tiendas</p> <p>CONCURSO MEJOR BEBIDA EN TIENDA 52 Tiendas 5 Municipios META 50 Tiendas</p> <p>QUINDÍO CAFÉ Y SABOR 32 Tiendas 7 Municipios Actividad adicional</p>	<p>Misión empresarial CAFES DE COLOMBIA EXPO 21 Empresas + de 200 contactos realizados</p> <p>Estimación de negocios por mas de 4000 millones META 20 empresas</p> <p>EXPOJECAFÉ 2024 15 Empresas participan apoyo CCAQ</p> <p>ACTUALIZACIÓN EN TENDENCIAS DE EXPORTACIÓN 28 Participantes META: 20 empresas</p>	<p>CONCURSOS DE CAFÉ TOSTADO 100 Marcas Diferentes municipios META 50 empresas</p> <p>FORMACIÓN DUAL 25 empresas META 100 empresas</p> <p>FORO TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 90 participantes</p> <p>ENCUENTROS DE APRENDIZAJE 20 empresarios Actividad adicional</p>	<p>CIRCASIA HUELE A CAFÉ Movilización de todo el sector cafetero del municipio</p> <p>EXPOCAFE CORDILLERA CONCURSOS DE CAFÉ TOSTADO 72 Marcas META 50 empresas</p> <p>OBSERVATORIO CAFÉS ESPECIALES 2023 META Un Observatorio</p>	<p>Formulación de proyecto para Regalías META Un Proyecto</p> <p>Articulación participación feria CAFES DE COLOMBIA</p> <p>Realización Plan de Acción y 5 perfiles de proyectos META Elaborar perfiles de Proyectos para el sector</p>

LOGROS 2024



SECTOR DROGUERÍAS Y TIENDAS NATURISTAS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS



<p>1. FORMACIÓN NORMATIVA</p> <p>CURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Administración de Medicamentos por Vía Intramuscular. ■ Manejo de residuos y PGRASA. ■ Higiene y Manipulación de Alimentos. <p>• PARTICIPANTES: 71 • META: 75</p>	<p>4. FORMACIÓN IA Y TICS</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Portafolio de Acciones de Transformación Digital. ■ Conferencia IA para Farmacias y Tiendas Naturistas. ■ Como Mejorar tus Ventas con estrategias de IA. <p>• ASISTENTES: 63 • META: 60</p>
<p>2. FORMACIÓN ESPECIALIZADA</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Técnico en auxiliar Farmacéutico. ■ Tecnólogo en regencia de Farmacias. <p>• PARTICIPANTES: 48 • META: 35</p>	<p>5. ASESORÍAS ESPECIALIZADAS</p> <p>Fabricas de Productividad.</p> <p>PORTAFOLIO DE ASESORÍAS EN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Comercio Internacional. ■ Jurídicos y Contables. ■ Marketing. ■ Registro Invima. ■ IA y Transformación Digital. <p>• ASESORÍAS: 21 • META: 30</p>
<p>3. FORMACIÓN PARA LOS NEGOCIOS</p> <p>CONFERENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ El "No" que Mata las Ventas. ■ Enamorando Clientes. <p>TALLER</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Finanzas Sanas Para Farmacias. ■ Y Tiendas Naturistas <p>Actualización en productos Naturales.</p> <p>• ASISTENTES: 67 • META: 70</p>	<p>6. PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Infomerciales al día con tu salud. ■ Punto de Comercialización Vida Natural en Registro Mercantil. ■ Lanzamiento de Productos con Laboratorios Arathel y Healthy America. ■ Celebración Día Droguista y Tiendas Naturistas. ■ Visitas de Relacionamento Empresarial. <p>• ASISTENTES: 77 • META: 60</p>

LOGROS 2024





SECTOR ESAL

Ruta para el Fortalecimiento de las Entidades Sin Ánimo de Lucro

DIRIGIDO A:

- Fundaciones
- Asociaciones
- Corporaciones
- Fondos de Empleados
- Juntas Directivas
- Entre otros

1. RUTA DE FORTALECIMIENTO

120

a nivel departamental
ESALES capacitadas

TEMAS

Financieros
Proyectos
Tributarios
Transformación digital
Registrales públicos

META
200 ESAES



2. ESPACIOS COMERCIALES

40

Esales capacitadas
a nivel departamental

- OFERTURISMO

- Expo r vitrina ambiental
- Turismo paisaje cordillero
- Eventos Calarcá sabe café
- Festivales Festival del Maíz, Versos y Sabores, Montenegro Ancestral Turístico y Cafetero
- Ruedas de negocios cordillera

META
30 ESAES

OBJETO SOCIAL

GREMIALES - BENEFICENCIA - PROFESIONALES - JUVENILES - CULTURALES - BIENESTAR SOCIAL - CIVICAS Y COMUNITARIAS - AYUDA INDIGENAS - AGROPECUARIAS Y DE CAMPESINOS - MEDIO AMBIENTE - TURISMO - OTRAS

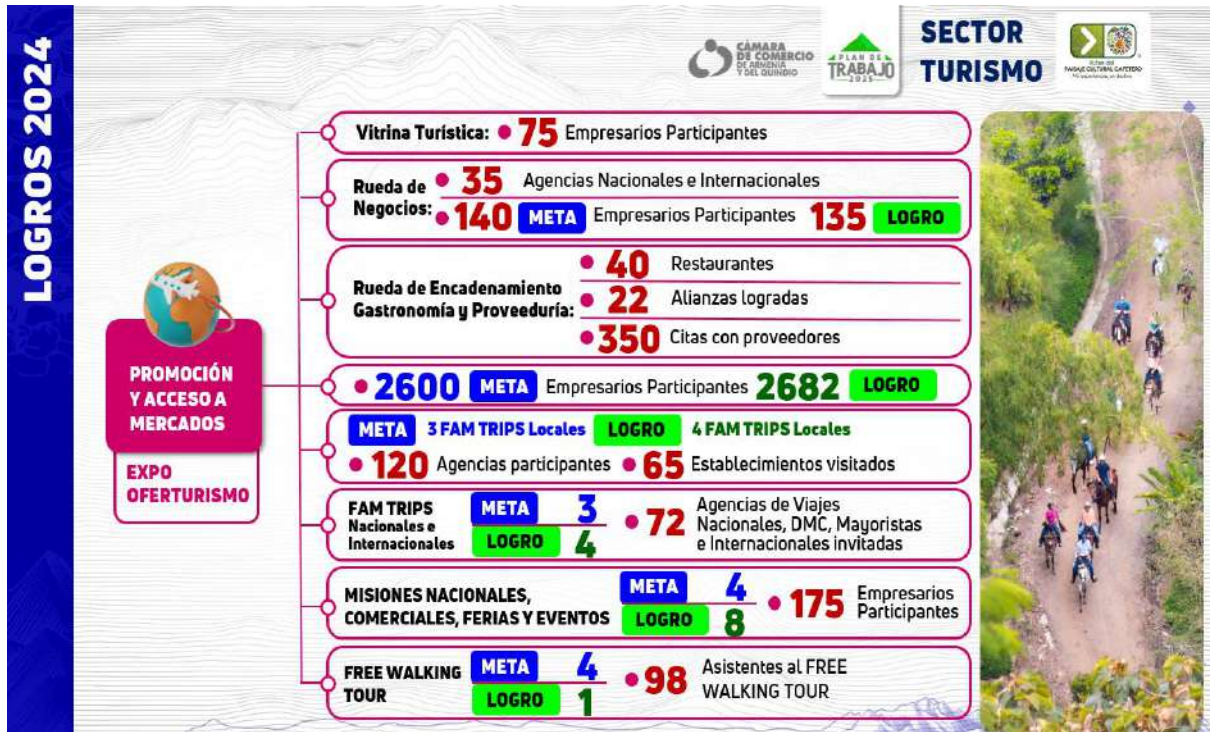
LOGROS 2024



RESUMEN SECTOR INMOBILIARIO

1. DESARROLLO PROFESIONAL		2. PROMOCIÓN Y EXPERIENCIAS		3. GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO	
METAS	LOGROS	METAS	LOGROS	METAS	LOGROS
Formación y profesionalización					
230 empresarios Capacitados y fortalecidos	251 empresarios Capacitados y fortalecidos				
Rueda de servicios Digitales 2.0					
15 expositores 60 empresas	29 Expositores 80 Empresarios				
X CAMPUS INMOBILIARIO					
80 Empresarios	100 Empresarios				
TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
60 Empresarios	120 Empresarios				
		35 participantes en misiones y ferias, accediendo a nuevos mercados	<p>Misión Gran Salón Inmobiliario 19 Empresarios</p> <p>Promoción del Quindío como destino de inversión</p> <p>1. En el marco de la feria del Gran Salón Inmobiliario, rueda de negocios con inversionistas nacionales. 40 citas de negocios</p> <p>2. Rueda de Negocios en el Quindío con inversionistas eje cafetero. 59 citas de negocios</p>		
				MAS DE 100 Empresarios visitados y fidelizados con programas especiales.	<p>Visitas empresariales 341 visitas realizadas</p> <p>Salidas empresariales 2 Salidas Empresariales 35 Empresarios</p> <p>Networking inmobiliario 2 Ruedas de Negocios 30 participantes 78 citas efectivas</p>

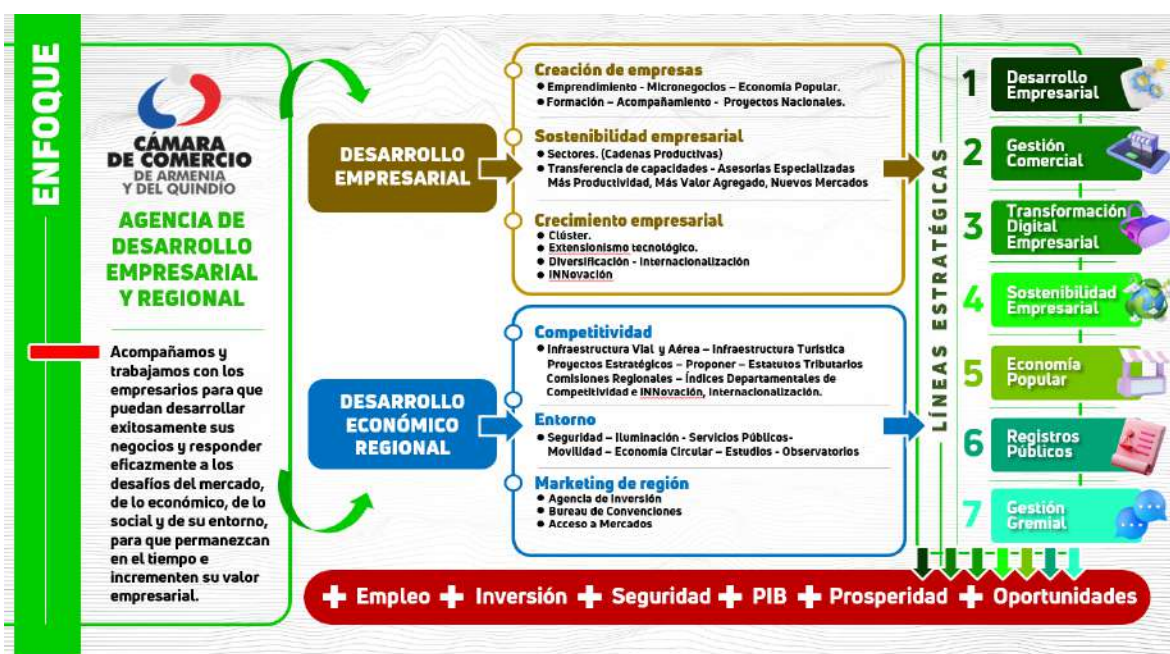








CONTEXTO ESTRATÉGICO



CARACTERIZACIÓN DEL ENTORNO EMPRESARIAL

A continuación, registramos algunos indicadores económicos del departamento del Quindío, así como características sobresalientes del territorio que inciden positivamente en el tejido empresarial local.

INDICADOR	INFORMACIÓN
Población (2021) (p) (MinCIT-DANE)	562.117 habitantes
Participación en la población total Nal. a 2021 p.	1,1 % (MinCIT-DANE)
Extensión (MinCIT-DANE)	1.845 Km ² .
Empresas activas a octubre 2022 (RP-CCAQ)	22.343
Participación en el PIB nacional (2021) (p)	0,83 % (MinCIT-DANE)
PIB per cápita 2021 (p) (MinCIT-DANE)	US\$ 4.624
Importaciones per cápita (2021) (MinCIT-DANE)	US\$ 228,1
Exportaciones per cápita (2021) (MinCIT-DANE)	US\$ 434.9
Inflación en Armenia octubre 2022 (enero-octubre)	10.63 % (MinCIT-DANE)



INDICADOR	INFORMACIÓN
Desempleo Quindío 2021 (DANE)	11.8 %
Desempleo Armenia 2022 (trimestre agosto-octubre)	11.8 % (DANE)
Desempleo Juvenil Armenia 2022 (trim. agosto-octubre)	16.8 % (DANE)
Informalidad Armenia 2022 (trimestre agosto-octubre)	41,4 % (DANE)
ICC 2021 – Armenia (CPC-UR)	Puntaje 5,78 - Ranking 9
ICTRC 2021 – Quindío (Unicafam – Cotelco)	Puesto 6
IDC 2021-2022 (CPC-UR)	Puntaje 5,8 - Ranking 8
IDIC 2021 – Quindío (MinCIT-DNP)	Puntaje 41.85 - Posición 8
<i>Fuentes: MinCIT: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, CPC: Consejo Privado de Competitividad, UN: Universidad del Rosario, DANE, Registros Públicos CCAQ, DNP: Departamento Nacional de Planeación</i>	

A continuación, algunos atributos, ventajas comparativas y competitivas que caracterizan al departamento del Quindío y que propician un ambiente positivo para los negocios:

- El departamento del Quindío Eje estratégico de conexión intermodal entre el nororiente y el centro del país y el Pacífico internacional.
- Ubicado en el triángulo de oro de Colombia: Bogotá, Cali y Medellín.
- Conexión terrestre con 9 ciudades capitales a 300 Kms. a la redonda.
- Paso estratégico del 51 % de la carga de Colombia.
- Zona Franca La Tebaida. Usuarios con servicios de operación logística.
- Departamento con el 100 % de conexión eléctrica.
- Cuenta con el Aeropuerto Internacional El Edén.
- El Quindío es el segundo a nivel nacional con la mejor red vial departamental.
- Cuenta con el 33 % de las 1.920 especies de aves que existen en Colombia.
- Segundo puesto en número de Parques Temáticos en Colombia
- Séptimo puesto en el país en PST Certificados en Calidad y Sostenibilidad.
- La ciudad de Armenia es No. 2 en facilidades para la apertura de empresas.
- Los empresarios generan alrededor del 80 % de los empleos del departamento.
- Quindío es el primer departamento seguido por Bogotá y Caldas como una de las tres regiones que tienen menor riesgo para invertir. (Índice de Riesgo Subnacional 2022.

COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

La administración de riesgos se refiere al proceso de identificar, analizar y responder a los riesgos que pueden impactar negativamente en una organización. Esto incluye tanto riesgos



internos como externos, y abarca diversas áreas como financieros, operativos, legales y reputacionales.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío implementa un proceso sistemático que permite identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y dar seguimiento a los riesgos que puedan obstaculizar o impedir el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

La administración de riesgos es esencial para garantizar que la entidad pueda alcanzar sus objetivos sin sufrir pérdidas significativas. Un enfoque proactivo en la identificación y gestión de riesgos ayuda a prevenir problemas antes de que se conviertan en crisis.

Un sistema de control interno sólido debe incluir mecanismos para la identificación y gestión de riesgos, asegurando que todas las áreas de la organización estén abordando los riesgos de manera efectiva.

En el informe de control interno, es crucial destacar cómo el componente de administración de riesgos contribuye a la resiliencia y sostenibilidad de la organización. Al establecer un proceso estructurado para gestionar riesgos, la organización no solo protege sus activos y recursos, sino que también mejora su capacidad para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Periódicamente se realiza revisión y seguimiento a la matriz de riesgos código **PR-O-013**. Actividad que es realizada por cada uno de los directores de los procesos.

COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL.

Indicadores de gestión que permitan monitorear el desempeño de la entidad.

REGISTROS PUBLICOS

TENDENCIA DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

TENDENCIA DEL RESULTADO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE					
	2020	2021	2022	2023	2024
REGISTROS PUBLICOS	93,1	97%	99,7	97,4%	99.6
FORMACION EMPRESARIAL	88%	83%	85	77,1%	90%
AFILIADOS	93%	90%	100%	100%	100%
Nivel general de satisfacción	91.3	90	94.9	92%	93.5%

TENDENCIA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	2022	2023	2024
QUEJAS	21	24	22

Enero	Queja comercio sin facturación (no competencia de Cámara)
Enero	Insatisfacción con el servicio de creación de empresa
Marzo	mala atención y servicio (3)
Marzo	Atención al cliente-tiempo de espera. (7)
Abril	No responden líneas telefónicas (2)
Abril	Inconformidades radicación de RUP
Junio	Queja sobre temas de consumidor - NO competencia de la Cámara de Comercio
Agosto	NO envío de expediente oportunamente
Septiembre	No entrega de cartón mercantil

ACTOS INSCRITOS

	2022	2023	2024
ENERO	2330	2298	2505
FEBRERO	2648	2276	2675
MARZO	3684	3918	3092
ABRIL	5689	4656	6470
MAYO	3079	1846	2264
JUNIO	1991	1861	1833
JULIO	1790	1706	2211
AGOSTO	1977	1843	1818
SEPTIEMBRE	1937	1774	1761
OCTUBRE	1972	1573	1796
NOVIEMBRE	1667	1551	1647
DICIEMBRE	1656	1360	1601

NO CONFORMIDADES SOBRE EL TOTAL DE EXPEDIENTES REVISADOS

EXPEDIENTES REVISADOS				NO CONFORMIDADES			
	2022	2023	2024		2022	2023	2024
ENERO	1712	1705	1852	ENERO	1	0	2
FEBRERO	1915	1757	2051	FEBRERO	0	0	0
MARZO	2092	3229	2525	MARZO	0	0	0
ABRIL	3695	4243	6450	ABRIL	0	1	0
MAYO	2147	1361	1747	MAYO	1	2	1
JUNIO	1446	1414	1233	JUNIO	3	0	1
JULIO	1279	1359	1662	JULIO	3	0	1
AGOSTO	1422	1380	1330	AGOSTO	2	5	0
SEPTIEMBRE	1460	1360	1353	SEPTIEMBRE	0	3	0
OCTUBRE	1474	1227	1416	OCTUBRE	1	0	1
NOVIEMBRE	1323	1201	1280	NOVIEMBRE	0	0	0
DICIEMBRE	1434	1130	1504	DICIEMBRE	0	0	0

MOVIMIENTO REGISTRAL

	2022	2023	2024
ENERO	2406	2516	2523
FEBRERO	3675	3205	3783
MARZO	9868	10608	8930
ABRIL	1626	1571	3655
MAYO	1313	1083	1418
JUNIO	898	856	897
JULIO	789	693	832
AGOSTO	781	702	626
SEPTIEMBRE	658	607	519
OCTUBRE	558	529	509
NOVIEMBRE	453	281	418
DICIEMBRE	358	325	274

CAPACITACIONES GRATUITAS

2023	2024
4170	15076

SEGUIMIENTO AL PORTAL DE CONTACTENOS.

	2023			2024		
	P	Q	R	P	Q	R
ENERO	7	0	2	4	1	0
FEBRERO	5	0	1	7	0	2
MARZO	16	2	3	10	2	0
ABRIL	7	1	2	12	3	0
MAYO	7	3	1	10	0	0
JUNIO	6	1	0	3	1	0
JULIO	6	1	0	0	0	0
AGOSTO	7	0	0	7	1	0
SEPTIEMBRE	10	0	1	10	1	0
OCTUBRE	7	0	0	1	0	0
NOVIEMBRE	5	2	0	10	1	0
DICIEMBRE	13	0	2	3	1	0
	96	10	12	77	11	2
	118			90		

TENDENCIA DE LOS CONTACTENOS

	2020	2021	2022	2023	2024
CONTACTENOS	249	66	78	118	90

Total de Contactos: 2023: 118 contactos en total.

2024: 90 contactos en total.

Variación: Hay una disminución de 28 contactos en total del 2023 al 2024.

Tendencia General: Hay una tendencia a la baja en el número total de contactos de un año a otro, especialmente en las categorías Peticiones y Reclamos. Para el 2024 se redujo en un 23,72%.

AFILIADOS

AFILIADOS POR AÑO				2024
MUNICIPIO	2021	2022	2023	A 31 DICIEMBRE
TOTAL	1737	1887	1990	1981
Armenia	787	805	820	847
Buenavista	9	8	9	8
Calarca	307	337	346	322
Circasia	52	57	67	61
Cordoba	7	8	7	7
Filandia	84	92	93	89
Genova	7	6	7	8
La Tebaida	150	165	180	182
Montenegro	122	152	177	172
Pijao	18	20	21	24
Quimbaya	136	166	182	170
Salento	58	71	81	91

CLIMA ORGANIZACIONAL

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
%	88,2	85	83	82,2	78,6	78,13

Se observa una disminución constante en el porcentaje del clima organizacional desde 2019 hasta 2024. Este descenso es notable y sugiere que los empleados pueden estar experimentando un deterioro en su percepción del entorno laboral. La tendencia del clima organizacional muestra un descenso significativo en los últimos años, lo que indica la necesidad de una atención urgente en esta área

EVALUACION DE PROVEEDORES

TENDENCIA DE LA EVALUACION DE PROVEEDORES							
2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
99%	90,8%	99,6%	99,3%	100%	100%	100%	100%

EVALUACION DE DESEMPEÑO

TENDENCIA DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
89,6%	86%	97.1%	91%	94%	94,5	95%	94%

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN PARA EL AÑO 2024

Se realiza de manera trimestral seguimiento a los respectivos planes de trabajo de cada una de las áreas y se consolida la información a través del área de control interno y presentado a la Presidencia ejecutiva.

En el mes de febrero se realiza la rendición de cuentas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y para el mes de agosto se consolida el acta gerencial donde se reporta seguimiento al sistema de gestión de calidad en cumplimiento al numeral 9.3 de la norma ISO 9001.

SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACION

El seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades se realiza con el propósito de verificar que los resultados obtenidos corresponden a lo planeado y se adoptan medidas correctivas y de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

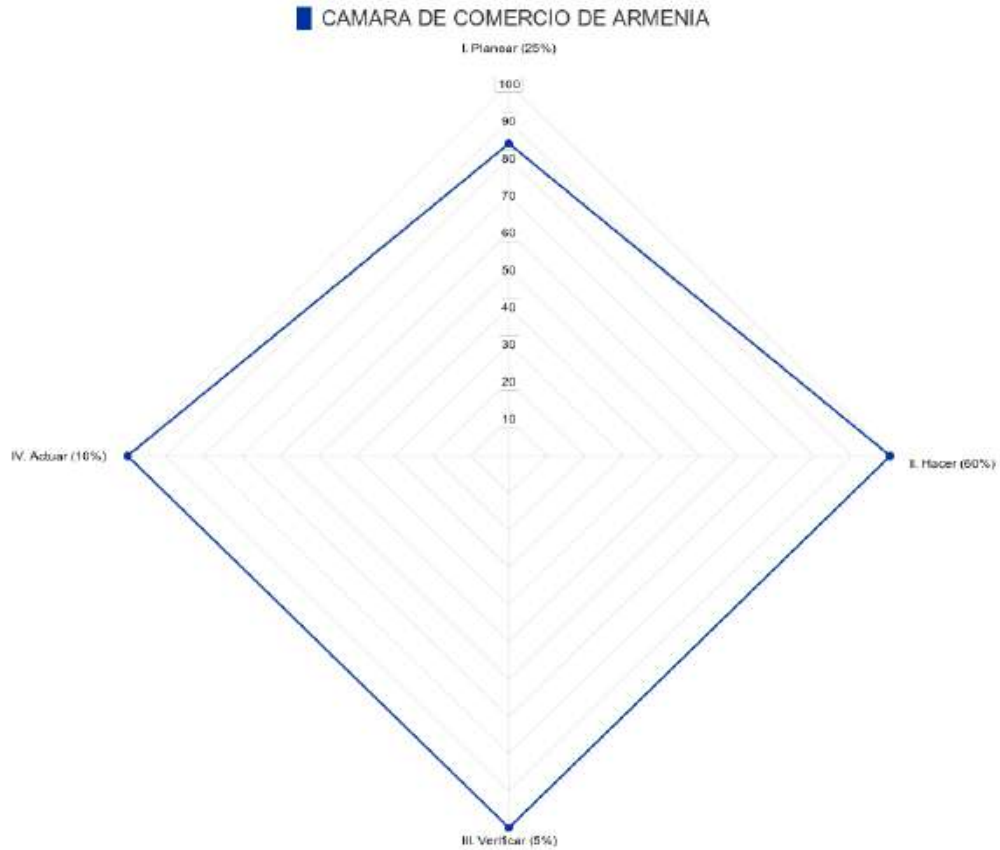
LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS.

La auditoría fue realizada en el mes de mayo, durante el proceso se identificaron 4 no conformidades las cuales fueron tratadas adecuadamente por cada director del proceso.

1. RESULTADO ESTANDARES MINIMOS DEL SGSST.

Fecha de Generación del documento: 09 de diciembre de 2024.

Resumen de Resultados



09/12/2024 CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA

Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado [%]	% Implementación
I. Planear [25%]	84	25	21
II. Hacer [60%]	100	60	60
III. Verificar [5%]	100	5	5
IV. Actuar [10%]	100	10	10
% Total Implementación			96.0

De acuerdo a su porcentaje de implementación del 96.0 su resultado es **ACEPTABLE**.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñado para garantizar un entorno laboral seguro y saludable para los empleados. Su objetivo principal es prevenir accidentes y enfermedades laborales, promoviendo la mejora continua en las condiciones de trabajo.

Políticas de Seguridad y Salud: Se tienen establecidas las directrices claras sobre la seguridad laboral.

Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos: Se da cumplimiento a este aspecto a través de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos laborales.

Participación de los trabajadores: Con el acompañamiento de psicólogos de la Universidad Alexander Von Humboldt se desarrolló en su totalidad el plan de acción establecido para el 2024 y se realizaron las respectivas reuniones del Copasst y del CCL.

Capacitación y Concienciación: Se dio cumplimiento al programa de capacitación formulado para el 2024.

Monitoreo y Evaluación: Supervisión continua de las condiciones de trabajo y evaluación de la eficacia del SGSST. Se diligenciaron los indicadores de gestión (rotación, ausentismo, incidentes, accidentes y enfermedad laboral)

Mejora Continua: se tienen documentadas acciones de mejora al sistema las cuales se registraron en el informe de rendición de cuentas del 2024

Tasa de Accidentes Laborales	Número de accidentes registrados por cada 100 trabajadores o por horas trabajadas.	1
Tasa de Incidencia de Enfermedades Laborales	Número de casos de enfermedades laborales en relación con el total de trabajadores expuestos.	0
Tasa de Lesiones Graves	Número de lesiones graves en comparación con el total de accidentes.	0
Días Perdidos por Accidentes y Enfermedades	Total de días laborales perdidos debido a accidentes y enfermedades laborales.	0
Cumplimiento de Capacitación	Porcentaje de trabajadores que han recibido la capacitación requerida en seguridad y salud.	100%
Número de Auditorías Realizadas	Total de auditorías internas y externas llevadas a cabo en un periodo determinado.	1
Acciones Correctivas Implementadas	Porcentaje de acciones correctivas implementadas en relación con las identificadas.	5
Participación en Actividades de Seguridad(PAT)	Número de trabajadores que participan en programas de seguridad y salud.	70%
Efectividad de los Protocolos de Emergencia	Tiempo de respuesta y efectividad en la implementación de protocolos durante simulacros.	80%
Tasa de Rotación de Personal	Porcentaje de rotación durante la vigencia	pend

Acciones de mejora:

- Revisar y actualizar la matriz de peligros y valoración de riesgos, incluyendo a los contratistas.
- El COPASST debe capacitarse en el SGSST
- Inducción y Re inducción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención-PyP



SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. – ARL SURA

Informa que la empresa CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA con Nit 890000332 , se encuentra afiliada a ARL SURA.

En cumplimiento de la normatividad vigente, actualmente se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y para ello, CAMARA DE COMERCIO DE ARMENIA aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019 el 09/12/2024 cuyo resultado se presenta en este informe.

La autoevaluación de los Estándares Mínimos es realizada por el empleador según el artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, y los datos ingresados obedecen única y exclusivamente a su criterio como empresa. ARL SURA no suministra o diligencia información, ni es responsable de los resultados que de ella se generen.

El resultado obtenido es:

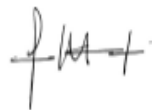
Item evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
I. Planear (25%)	84	25	21
II. Hacer (60%)	100	60	60
III. Verificar (5%)	100	5	5
IV. Actuar (10%)	100	10	10
% Total implementación			96.0

De acuerdo a su porcentaje de implementación del 96.0 su resultado es **ACEPTABLE**.

La empresa es responsable en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento a los requisitos normativos legales vigentes, al monitoreo, disminución y control de los riesgos como también a la implementación total del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando el bienestar de sus trabajadores.

La presente comunicación se expide a solicitud de la empresa el 09/12/2024.

Atentamente



Gerencia Técnica Arl Sura
Código transacción: 5293151

2189A00E

RESULTADOS DE AUDITORIA EXTERNA REALIZADA POR ICONTEC.

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos:

Administrativo y financiero – compra

- Implementación de la orden de compra de productos y/o servicios, apuntando a todos los hallazgos de observaciones de la contraloría departamental lo que les ha permitido incluir todos los aspectos relacionados con estudios previos, marco normativo y legal, condiciones del proceso, condiciones especiales, aspecto contable y financiero y análisis de riesgo.

Administrativo y financiero – Infraestructura tecnológica

- Se destaca el análisis de vulnerabilidades tecnológicas a través de un asesor externo Permitiendo dar recomendaciones de uso de los correos electrónicos, upbs, hardenización Del sistema operativo, hardenización del wordpress, limpieza del sitio web, reentrenamiento De buscadores, configuración de las cuentas de usuarios administradores, migración de Uso de correo, configuración para la automatización de las copias de seguridad y mejoras Significativas en materia de seguridad.

Administrativo y financiero – Talento Humano

- Se destaca la Política de incentivos focalizados en formación a nivel pregrado y postgrado, Transferencia de conocimientos, promoción laboral, prácticas deportivas, inclusión de personas con condiciones especiales, convenios de libranza, fondo de empleados, tarifas especiales en planes exequibles, medicina preparada y seguros, club de beneficios (caja de compensación), bono de cumpleaños, jornada laboral (lunes a viernes) y quincena 2 días previos

Registros Públicos

- Incremento en las matriculas de renovaciones año 2024 comparado con el 2023 debido al tele mercadeo y ampliación del programa corresponsales cercanos en todos los municipios del Quindío y por fortalecimiento de los trámites virtuales a través de la página web.
- Se resaltan los excelentes resultados del nivel de satisfacción de los usuarios para los trámites de registros públicos que a la fecha representa un 99,6%, promoviendo la fidelización de los clientes.

- Se destaca el reconocimiento por parte de Comfecámaras a la Cámara de comercio de Armenia y Quindío por implementar la inteligencia artificial al Registro Nacional de Turismo, registro mercantil y registro de entidades sin ánimo de lucro.
- Se destaca el trámite de solicitud de correcciones y desvinculación de inscripciones a través del sistema de gestión documental workManager E.D permitiendo registrar paso a paso la solicitud pasando por radicación, digitalización, revisión (autorización), certificación, control de calidad de la certificación y control de calidad de la digitalización.

Afiliados

- Del portafolio de servicio a los afiliados se resalta el servicio de cliente incognito que mide la situación real del servicio desde la perspectiva del cliente donde se evalúan más de 30 variables permitiéndole al afiliado medir la atención al cliente.
- La formación DUAL, consultoría especializada desarrollada en tres fases (6horas) en los siguientes programas: 1) atención de transformación digital, 2) modelo de negocio y planeación estratégica, 3) gestión comercial, plan de mercadeo y ventas, 4) propiedad intelectual – registro de marca, 5) gestión financiera, 6) vitrinismo y decoración de espacios comerciales, ha tenido mucha aceptación por parte de los afiliados.

Formulación de proyectos

- Se destacan los proyectos aprobados como aplicación turística, fábricas de productividad, Zaska agroindustria, Zaska tecnología, fortalecer, mundo verde, conectados, vende +, innovemos, alístate, transfórmate para crecer, Colombia más competitiva, norma técnica de turismo y Ancestral Organics, logrando beneficiar a toda la comunidad empresarial.

- **Formación Empresarial**

- Crecimiento de la oferta académica en cohortes 8 y 9 de la especialización en Gerencia y auditoria en la calidad en salud, permitiendo flexibilidad en la modalidad en clases online en vivo y grabadas.
- Primer Networking de profesionales del Quindío, permitiendo conocer la oferta educación de la UPB con todos los egresados (85 personas) de la cámara de comercio.
- Crecimiento en matriculas e inscripciones en programas estratégicos, especialización en Gerencia y Auditoría de la calidad en Salud y programa de inteligencia artificial

Oportunidades de mejora

Presidencia Ejecutiva

- Considerar el análisis de influencia vs dependencia de las partes interesadas de la organización (matriz de identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas (PRO-016)), para identificar cuáles son los grupos de interés principales, cuales deben mantenerse informados, cuales deben mantenerse satisfechos y quienes serán los del mínimo esfuerzo y con ello identificar posible influencia o impacto en el desarrollo de las decisiones.
- Para que se fortalezca el análisis del acta de revisión por la Gerencia, contemplar:
 - La evaluación de los objetivos, haciendo énfasis en el grado o nivel de cumplimiento, para esto se podrían utilizar los indicadores asociados a cada uno de ellos, lo cual aportará con mayor objetividad al análisis de datos o crear un hipervínculo que los lleve a los resultados de la medición de los indicadores.
 - Cuando se concluya el estado del riesgo después de los controles posteriores es necesario verificar su eficacia, y con ello evaluar los riesgos residuales, esto permitirá profundizar en la verificación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos, así mismo se invita a profundizar en la eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades, aprovechando los resultados de la matriz de oportunidades incluyendo a su vez, fechas de avance, responsabilidades y conclusiones.
- Hacer énfasis en los resultados de la revisión de los cambios provenientes de la planificación de cambios (CI-F-011), de tal manera que se visualice la gestión de la misma.

Control Interno

- Considerar completar en el perfil de cargo y funciones de auditor interno, específicamente en la formación; el conocimiento y aplicación del sistema de gestión de calidad en la norma ISO 9001 en la versión actualizada.
- Mejorar la redacción de las observaciones de las hojas de verificación, teniendo claridad en la clasificación de los hallazgos y evitar camuflar las no conformidades con dichas observaciones.
- Dada la importancia de fortalecer los conocimientos sobre la aplicación de los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2015 a los auditores internos, se invita a estudiar la Guía Técnica Colombiana GTC-ISO/TS 9002:2016 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, con el propósito de fortalecer la



Toma de conciencia del recurso humano hacia su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

- Mejorar la redacción de las no conformidades evidenciadas en auditoría interna, de tal manera que dé respuesta al que, como, donde, y cuando se identificó el hallazgo, además de dar claridad en la clasificación de los requisitos aplicables a la NTC/ISO 9001:2015, para verificar la eficacia de las acciones correctivas

Administrativo y financiero – compras

- Revisar la escala de evaluación de proveedores, de tal manera que el criterio relacionado con el precio sea acoplado a las necesidades de la cámara de comercio puesto que en la mayoría de los casos dicho criterio está por debajo del promedio del mercado.

Administrativo y financiero – Infraestructura tecnológica

- Considerar soportar en el aplicativo pHMyAdmin motor de la base de datos, los registros de todos los mantenimientos que se han realizado a todos los equipos de cómputo de la cámara de comercio para su mejor trazabilidad.

Administrativo y financiero – Talento Humano

- Es pertinente soportar los entrenamientos del personal que ha sido ascendido a cargos nuevos a través del manual de inducción para llevar trazabilidad de las competencias nuevas para el cargo asignado.
- Profundizar en la evaluación de desempeño o (AF-F-09), para que sea objeto de análisis de necesidades de formación y a su vez hacer uso de las casillas relacionadas con la descripción de las oportunidades de mejora detectadas, detallando planes de acción pertinentes a fin de lograr las oportunidades de mejora cuando aplique según resultado de la evaluación.

Registros Públicos

- Es conveniente especificar el horario de atención de los trámites de la cámara de comercio por la página web, por cada uno de los canales como WhatsApp, presencial y pagina web, de tal manera que cada usuario tenga claridad en dichos horarios.
- Es conveniente soportar en los indicadores las observaciones (análisis de datos) tanto positivas como negativas relacionadas con el nivel de satisfacción, quejas y reclamos, no conformidades, legalidad (decisiones administrativas y judiciales en contra), movimiento Registral (total de renovados y matriculados) y cumplimiento del registro debido a la dinámica



de la actividad registral de los empresarios es cambiante, con el objetivo de promover acciones de mejora.

Cuando se requiera realizar cualquier trámite de la cámara de comercio de Armenia y el Quindío a través de la línea de WhatsApp, es importante especificar que el botón de “no Autorizar sus datos” se dará por terminado el trámite o su comunicación.

Formación Empresarial

Mejorar la presentación de los informes de seguimiento al programa de formación Empresarial haciendo énfasis en los datos estadísticos con relación al cumplimiento de Cada uno de los indicadores asociados al proceso de formación empresarial.

PLAN DE MEJORA -AUDITORIA CONTRALORIA.

4	8	12	16	20	24	28	31	32	36	40
MODALIDAD DE REGISTRO	CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / CANTIDADES UNIDAD DE MEDIDA	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / PLAZO EN SEMANAS
1	1	La CCAQ no publicó en el portal SECOP la información contractual exigida por la normatividad vigente, con relación a los contratos celebrados con recursos públicos y los que se encuentran publicados fueron registrados de forma extemporánea, afectando los principios de la transparencia y la publicidad que se le debe dar al proceso de contratación.	La Cámara de Comercio en sus procesos de contratación aplican las normas de derecho privado, por lo cual no le es aplicable la publicación de convocatorias, actos administrativos y en general los documentos establecidos en los procesos de contratación regulados en el Estatuto de Contratación Pública	Implementar que todos los soportes de ordenes de compra que tengan una cuantía de 5 salarios mínimos mensuales o superior se publiquen en el SECOP	Adicionar al procedimiento de contratación y compras una Nota : que establezca que por compras con una cuantía de 5 o mas salarios mínimos mensuales se publiquen en el SECOP.	Nota resaltada en el Procedimiento de contratación y Compras .	1	2024/07/01	Seguimiento 30 de diciembre del 2024	3

Página 1

GESTION DE RIESGOS

Cada director de procesos durante el primer trimestre del año, realiza revisión y a actualización de la matriz de riesgos y oportunidades **Código: PR-O-013**. La evaluación de la matriz de riesgos es un paso crucial en la gestión de riesgos que ayuda a la entidad a comprender y enfrentar la incertidumbre que podrían afectar su desempeño. Esto nos ayuda a mejorar la resiliencia y capacidad de respuesta ante situaciones adversas, asegurando que este mejor preparadas para alcanzar sus objetivos estratégicos.

RECURSOS FINANCIEROS:

Autorización y aprobación de transacciones: La autorización y aprobación de transacciones se refiere a los procesos y controles que aseguran que las operaciones financieras dentro de la entidad se realicen de manera adecuada y conforme a las políticas establecidas. Estos procesos son esenciales para prevenir fraudes, errores y garantizar la integridad de la información financiera.

Toda cuenta o solicitud de pago debe ser aprobada por la Dirección administrativa.

Se cuenta además con:

Acceso restringido a los recursos, activos, registros, y custodia de recursos en cajas menores, cajas fuertes.

Controles físicos (Seguridad de las instalaciones).

Controles de cumplimiento de la normatividad inherentes a las Cámaras

La entidad dispone de los recursos financieros necesarios para suplir los requerimientos de cada una de las áreas.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

En el control interno implica evaluar cómo se gestionan y distribuyen la información y la comunicación dentro de una organización. Este eje es fundamental para asegurar que la información relevante fluya adecuadamente y que todos los niveles de la organización estén informados y alineados con los objetivos y procesos internos. Aquí hay algunos pasos y aspectos a considerar en el análisis:

- Evaluación de Políticas y Procedimientos
- Accesibilidad a la información.
- Capacitación y Concienciación

- Monitoreo y Evaluación

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Información y Comunicación interna y externa.

- **Identificación de las fuentes de información externa:** Se establecieron mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o peticiones, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras.
- **Fuentes internas de información:** (manuales, informes, actas, instructivos los cuales se encuentran en el Google Drive y al que tienen acceso todos los funcionarios de la entidad.
- **Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia:** la entidad tiene establecido directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.
- **Mecanismos de consulta** con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- La entidad pone a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, carteleras, buzón de sugerencias, link en la página web –"Contáctenos, boletines informativos, redes sociales (instagram, Facebook etc.

PLANES DE MEJORAMIENTO.

De acuerdo a los hallazgos producto de las respectivas auditorías realizadas a la entidad se documentan en la matriz de acciones correctivas y de mejora código CI-F-003 los respectivos planes de acción, a los cuales se les realiza seguimiento a través del área de control interno.

INFORME FINANCIERO.

La Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío en cumplimiento de la reglamentación que le aplica; anualmente prepara y aprueba su presupuesto de ingresos y gastos y tanto en los ingresos como en los gastos se determina el mecanismo de control, el cual es aprobado en cada vigencia por la Junta Directiva mediante el acuerdo de presupuesto

Los estados financieros han sido preparados y presentados en forma fiable y se está siendo transparente a la hora de rendir cuentas ante la Junta Directiva; se realizan dando Cumplimiento de las actividades financieras acorde a las normas contables vigentes.

La entidad realiza seguimiento y control presupuestal a través de:

Gastos Estratégicos,
Gastos de Infraestructura, Administrativo y Financieros y
Gastos de Nómina y otros gastos de personal.”



Luz Dary Díaz Hernández
Coordinadora Control Interno

Soportan el contenido de la presente acta:

- Informes trimestrales 2024 remitidos al área de control interno por cada uno de los directores de procesos.
- Informes de auditorías internas y externas realizadas a la entidad.
- Informe de rendición de cuentas del SGSST
- PAT vigencia 2023.