



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN

*En la CCC contribuimos a hacer del Casanare el departamento llanero más próspero y competitivo mediante la promoción del desarrollo regional y la construcción del tejido empresarial, basado en la Gobernabilidad y la Efectividad Interna*

# TABLA DE CONTENIDO

## 1. Tabla de contenido

1.	Tabla de contenido	1
2.	Ilustraciones	4
3.	Tablas	5
<b>1</b>	<b>ACERCA DE LA ECONOMÍA GLOBAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE CASANARE</b>	<b>1</b>
1.1	. ENTORNO ECONÓMICO	1
1.2	. CONTEXTO EXTERNO	1
1.3	Una reflexión general del desempeño económico de Casanare	4
<b>2</b>	<b>ACERCA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE Y SU ESTRATEGIA PARA PROMOVER EL CRECIMIENTO Y LA COMPETITIVIDAD REGIONAL</b>	<b>8</b>
2.1	Formalización empresarial	8
2.1.1	Registros delegados y servicios de la Gerencia de Formalización	8
2.1.2	Promoción de los servicios y usos de la formalidad.	9
2.1.3	Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL y Entidades de Economía Solidaria	23
2.1.4	Registro Único Nacional De Entidades Operadoras De Libranza	24
2.1.5	Aplicabilidad de la Ley	25
2.1.6	Ley 1727 de 2014	25
2.1.7	Decreto 1166 de 2016 peticiones Verbales	25
2.1.8	Implementación Circular Única	26
2.1.9	Ley 1780 de 2016	26
2.1.10	3.5 Ley 1801 de 2016	27
2.1.11	Gestión para la Formalización	27
2.1.12	Centro de Atención Empresarial CAE	30
2.1.13	Café Empresarial	31
2.1.14	Brigadas para la Formalización	33
2.1.15	Alianzas para la Formalización	34
2.1.16	Consultorio Jurídico	35
2.1.17	Hablemos de Formalización	37
2.2	Competitividad Regional, sectorial y empresarial	39

# TABLA DE CONTENIDO

2.2.1	Emprendimiento y modernización empresarial	41
2.2.2	Cultura del emprendimiento – SINERGIA	41
2.2.3	Tejido Empresarial	47
2.2.4	Alianzas para la innovación	50
2.2.5	Formación en proyectos de innovación	50
2.2.6	Asesoría en estructuración de proyectos de innovación	51
2.2.7	Lanzamiento Alianzas para la Innovación Fase III	51
2.3	Formación y capacitación EMPRESARIAL	90
2.3.1	Capacitación continuada	92
2.3.2	Capacitación a la medida	96
2.3.3	Contraloría Departamental de Casanare	96
2.3.4	Cámara de Comercio Hispano Colombiana	96
2.3.5	Covioriente	98
2.3.6	Canacol Energy	99
2.3.7	Alcaldía de Tauramena	100
2.3.8	Alcaldía de Aguazul	101
2.3.9	Capacitación técnica	103
2.3.10	Capacitación especializada	104
2.3.11	Universidad del Rosario	104
2.3.12	Universidad EAN	105
2.3.13	Cifras	106
2.3.14	Aliados estratégicos	108
2.4	El entorno y su influencia en el desempeño de las empresas locales	110
2.4.1	Conocimiento del entorno	110
2.4.1.1	Agenda de investigación	111
2.4.1.2	Seguimiento a indicadores económicos y sociales	114
2.4.1.3	Divulgación de información e incidencia de las investigaciones	115
2.4.2	Instancias de articulación	116
2.4.2.1	Comisión Regional de Competitividad de Casanare	116
2.4.2.2	Aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	117

# TABLA DE CONTENIDO

• Derechos humanos	118
• Estándares Laborales	118
• Medio ambiente	1
• Lucha contra la corrupción	2
2.4.2.3 Consejos Comerciales y Empresariales	4
2.4.3 Proyectos Estratégicos	4
2.4.3.1 Plan de Revitalización del Centro de Yopal	4
2.4.3.2 Pro-Yopal: agencia para la atracción de inversión	6
2.4.3.3 Voto RH	7
2.4.3.4 Veedurías estratégicas	8
2.5 Los mecanismos alternativos de solución de conflictos	11
2.5.1 Solución de Controversias Empresariales	11
2.5.2 Conciliación	11
2.5.3 Arbitraje	12
2.5.4 Los MASC como transformación cultural	13
2.6 La red de afiliados y las condiciones de gobernabilidad	15
2.7 El desempeño de la cámara de comercio como organización. Promoviendo la efectividad interna.	17
2.7.1 Administrativa y financiera	17
2.7.2 Comunicaciones	21
2.7.3 Gestión Humana	28
2.7.4 Sistema de Gestión Integrado de Calidad	28
2.7.4.1 Evaluación y seguimiento.	28
2.7.4.2 Acompañamiento y asesoría.	29
2.7.4.3 Valoración del riesgo	30
2.7.4.4 Relación con entes externos.	30
2.7.4.5 Fomento de la cultura de control.	31
2.7.4.6 Sistemas integrados de gestión.	32
2.7.4.7 Gestión de PQRS	33
2.8 Tecnología	35



# TABLA DE CONTENIDO

2.8.1	Servicios en Línea	35
2.8.2	Mantenimiento preventivo y correctivo	36
2.8.3	Redes y Comunicaciones	38
2.8.4	Aplicaciones	38
2.8.5	Infraestructura tecnológica	39

## 2. Ilustraciones

<b>Ilustración 1</b>	Proyecciones de crecimiento de la economía colombiana.	5
<b>Ilustración 2</b>	Comportamiento de los Registros 2013 – 2017.	11
<b>Ilustración 3</b>	Histórico de Matrículas 2013-2017.	11
<b>Ilustración 4</b>	Matrículas 2013 – 2017.	12
<b>Ilustración 5</b>	Renovaciones 2013 – 2017.	14
<b>Ilustración 6</b>	Histórico Renovaciones 2013 – 2017.	15
<b>Ilustración 7</b>	Matrículas y renovaciones por tipo de organización jurídica.	16
<b>Ilustración 8</b>	Matrículas y Renovaciones por municipios.	16
<b>Ilustración 9</b>	Matrículas y renovaciones por tipo de actividad.	19
<b>Ilustración 10</b>	Clasificación por Tamaño de Empresa.	20
<b>Ilustración 11</b>	RUP activos por municipio.	21
<b>Ilustración 12</b>	RNT activos por municipio.	22
<b>Ilustración 13</b>	Entidades sin Ánimo de Lucro activas por municipio.	23
<b>Ilustración 14</b>	Resumen Gestión Formalización.	28
<b>Ilustración 15</b>	Jornadas de Cámara Móvil y Brigadas para la Formalización.	29
<b>Ilustración 16</b>	Operaciones Cámara Móvil.	29
<b>Ilustración 17</b>	Centro de Atención Empresarial – CAE.	31
<b>Ilustración 18.</b>	Visitas Cafés Empresariales	31
<b>Ilustración 19</b>	Registro fotográfico Café Empresarial.	33
<b>Ilustración 20</b>	Registro fotográfico - Brigadas para la Formalización.	34
<b>Ilustración 21</b>	Registro fotográfico - Alianzas para la Formalización.	35
<b>Ilustración 22</b>	Consultorio jurídico.	36
<b>Ilustración 23</b>	Hablemos de Formalización.	38
<b>Ilustración 24</b>	Programas y proyectos, gerencia de competitividad.	39

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Ilustración 25</b> Síntesis de resultados 2017	40
<b>Ilustración 26</b> Graduación Plan de empresas	41
<b>Ilustración 27</b> Foro medio ambiente, Tauramena.	43
<b>Ilustración 28</b> Foro medio ambiente, Tauramena.	45
<b>Ilustración 29</b> Rueda financiera en Yopal.	46
<b>Ilustración 30</b> Taller de Coaching Empresarios Participantes.	47
<b>Ilustración 31</b> Tour Empresarial Visionamos Salud	49
<b>Ilustración 32</b> Lanzamiento Alianzas Fase III "Olimpiadas de Innovación"	50

## 3. Tablas

Tabla 1 Panorama de proyecciones de perspectivas de la economía mundial.	1
Tabla 2 <b>matrículas y renovaciones por zona y oficina</b>	13
Tabla 3 Matrículas y renovaciones por municipio, activos totales y personal ocupado.	18

---

# 1 ACERCA DE LA ECONOMÍA GLOBAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO ECONÓMICO DE CASANARE

## 1.1 . ENTORNO ECONÓMICO

## 1.2 . CONTEXTO EXTERNO

De acuerdo con las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, el repunte de la actividad económica está cobrando impulso a nivel mundial. El crecimiento mundial, que en 2016 registró la tasa más baja desde la crisis financiera internacional, con 3.2%, se incrementaría a 3.6% en 2017 y a 3.7% en 2018<sup>1</sup>.

**TABLA 1** PANORAMA DE PROYECCIONES DE PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA MUNDIAL.

PANORAMA DE PROYECCIONES DE PERSPECTIVA DE LA ECONOMÍA MUNDIAL			
CRECIMIENTO PIB (%)	2016	2017	2018
Mundial	3.2	3,6(+1)	3,7(+1)
Economías Avanzadas	1,7	2,2(+2)	2,0(+0,1)
Estados unidos	1,5	2,2(0,1)	2,3(-0,2)
Zona del Euro	1,8	2,1 (+0,2)	1,9(+0,2)
Economías de mercados emergentes y en desarrollo	4,3	4,6 (0,0)	4,9(0,1)
América Latina y el Caribe	-0,9	1,2 (0,2)	1,9(0,0)
<b>Colombia</b>	<b>2,0(-1,0)</b>	<b>1,7(-0,6)</b>	<b>2,8 (-0,2)</b>
Brasil	-3,6	0,7(+0,4)	1,5(0,2)
México	2,3	2,1 (0,2)	1,9(-1,0)
Economías en desarrollo de Asia	6,4	6,5(0,0)	6,5(0,0)
China	6,7	6,8(+0,1)	6,5(+0,1)
India	7,1	6,7(-0,5)	7,4(-0,3)

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional, (2017). Perspectivas de la economía mundial. En busca del crecimiento sostenible. Recuperación a corto plazo, desafíos a largo plazo. Recuperado el 4 de enero de 2018 del sitio web del [file:///C:/Users/ccs/Downloads/weo1017-full-sp%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ccs/Downloads/weo1017-full-sp%20(2).pdf)

Fuente: datos recuperados de

En la misma línea, un mejor comportamiento internacional de los precios de las materias primas o commodities en el año 2018 apunta a que haya un mejor escenario o repunte de las economías emergentes y desarrollo. Por otra parte, un mejor crecimiento en las economías de Estados Unidos, Canadá, la zona Euro y Japón, han provocado un repunte en la aceleración global.

De acuerdo con el cuadro 1, tomado de los pronósticos de informe del IFM<sup>2</sup> en Estados Unidos la economía crecerá a 2,2% en 2017 y 2,3% en 2018. Estas proyecciones se construyen partiendo de unas condiciones financieras propicias y de una firme confianza entre las empresas y los consumidores, además, de un escenario político, aunque turbulento, ha dado sido propicio para los negocios.

En la zona del euro un mejor crecimiento en 2017 puede atribuirse primordialmente a la aceleración de las exportaciones en el contexto del repunte general del comercio internacional y a la constante intensidad del crecimiento de la demanda interna, que se ve respaldada por condiciones financieras acomodaticias y por la atenuación del riesgo político y la incertidumbre en torno a las políticas. Como un elemento negativo al crecimiento de la economía de la zona Euro se observa un debilitamiento en la productividad, factores demográficos desfavorables, y en algunos países, un sobreendeudamiento público y privado.

Las economías avanzadas exportadoras de petróleo, como Noruega y Canadá, según el FMI, se recuperarían en el año 2017. Se resalta que el precio del petróleo durante lo corrido del año 2018 ha registrado los mejores precios de los últimos tres años y que esto llevaría a que los comportamientos esperados en crecimiento económico mejoren sustancialmente.

Por su parte, América Latina mejora su desempeño económico durante el año 2017 y se espera que este repunte en el año 2018. Aunque el crecimiento se mantiene firme en América Central y se está afianzando, en promedio, en el Caribe, la demanda interna continúa defraudando las expectativas en gran parte del resto de la región, y

---

<sup>2</sup> Ibidem

algunos factores idiosincrásicos críticos están perfilando perspectivas sustancialmente diferentes según el país.

México presenta un menor crecimiento al proyectado por organismos multilaterales, apenas, de acuerdo con el Banco Mundial, su crecimiento rondará el 2% y se estima también que para el año 2018 llegue al 1.8%. El desempeño económico de México estará sujeto a los cambios en las negociaciones del Tratado de Libre Comercio de América del Norte y, por supuesto, del propio desempeño económico de los Estados Unidos que durante los últimos meses ha sido bastante positivo. En otro escenario, Brasil ha logrado por fin salir del crecimiento negativo que había mostrado durante los últimos años. Se estima que Brasil crecerá el 0,7% en el año 2017 y aproximadamente 1,5% en el año 2018. Este crecimiento se basa principalmente en el crecimiento del sector agropecuario y en un grupo de medidas que han estimulado el consumo. El desempeño de Brasil dependerá en buena medida de un escenario político más estable y que genere confianza a la inversión acompañado de una serie de políticas favorables al crecimiento.

Son destacados en Asia China e India principalmente. Frente al primero, el crecimiento será más fuerte de lo esperado durante el primer semestre del año, respaldado por la distensión de las políticas y las reformas del lado de la oferta. Para 2018, la revisión al alza de 0,3 puntos porcentuales refleja primordialmente la expectativa de que las autoridades mantendrán una combinación de políticas suficientemente expansiva (sobre todo a través de una elevada inversión pública) para alcanzar la meta de duplicar el PIB real entre 2010 y 2020. Las tasas de crecimiento para 2019–22 también han sido revisadas al alza en 0,2 puntos porcentuales, en promedio, ya que se supone que se postergará el repliegue del estímulo. Sin embargo, la contracara de esa postergación es un nuevo aumento fuerte de la deuda, de modo que los riesgos a la baja en torno a este escenario de base también se han agudizado<sup>3</sup>. En India, el gasto público ha motivado el crecimiento de este país, aunque el corto plazo otra serie de medidas podrían desmotivar el crecimiento de la India.

El fuerte aumento en el gasto público y las revisiones de datos en India llevaron a revisar al alza el crecimiento de 2016 a 7,1%

---

3 Fondo Monetario Internacional, (2017). Perspectivas de la economía mundial. En busca del crecimiento sostenible. Recuperación a corto plazo, desafíos a largo plazo. Recuperado el 11 de marzo de 2018 del sitio web del file:///C:/Users/ccc/Downloads/weo1017-full-sp%20(2).pdf

El FMI destaca también que son riesgos para el crecimiento global las siguientes circunstancias:

- Un deterioro más rápido y sustancial de las condiciones financieras mundiales,
- Trastornos financieros en las economías de mercados emergentes
- Persistencia de la baja inflación en las economías avanzadas.
- Un amplio repliegue de las mejoras logradas en el ámbito de la regulación y la supervisión financiera desde la crisis financiera internacional
- Un giro hacia políticas de aislacionismo.
- Factores no económicos como tensiones geopolíticas, desavenencias políticas internas, riesgos derivados de la mala gobernanza y la corrupción, fenómenos meteorológicos extremos, terrorismo y problemas de seguridad.

### 1.3 Una reflexión general del desempeño económico de Casanare

La economía de Casanare desde hace tres décadas presenta una alta dependencia del petróleo. Durante los últimos años el producto interno bruto se ha contraído un 22% al pasar de 15.4 billones de pesos en el 2013 a 12 billones en el año 2016 debido a la caída de los precios internacionales de este commodity. Aunque la economía del departamento ha ido adaptándose a las circunstancias económicas mencionadas a través de la diversificación de su estructura productiva, jalonada especialmente por el crecimiento del sector agrícola, los servicios y el turismo, el vacío que ha provocado la disminución del precio del petróleo en la producción regional no será fácil de llenar. De hecho, de acuerdo con estimaciones propias<sup>4</sup>, si el departamento de Casanare crece al 4% de manera constante durante 7 años, podría volver a tener un PIB similar al que tuvo en el año 2013.

---

<sup>4</sup> Se refiere a las estimaciones realizadas por el equipo económico de la Cámara de Comercio de Casanare



Ahora bien, las condiciones económicas mundiales y nacionales no reflejan señales claras de optimismo que permitan realizar proyecciones de crecimiento por encima del 3.8% en términos globales. En el mismo sentido, la economía colombiana ha tenido una disminución considerable en sus tasas de crecimiento como consecuencia de lo sucedido con los precios internacionales del petróleo<sup>5</sup>.

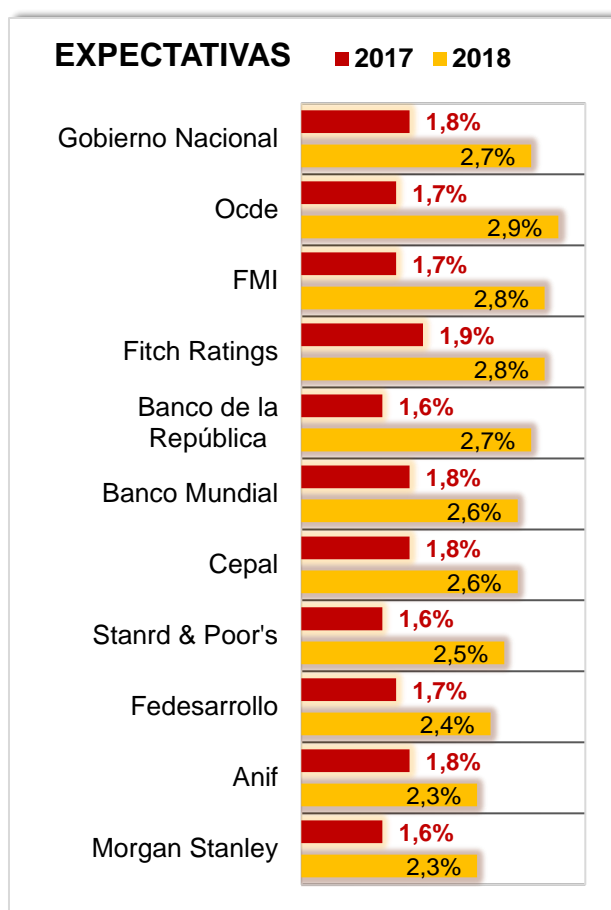
El cuadro 1 muestra que las estimaciones de crecimiento del FMI para Colombia en el año 2017 no serán superiores al 1,7% y las medidas tomadas para acelerar la economía en el año 2018 apenas bordean el 2.8%. Se resaltan como aspectos favorables al desempeño económico el gasto en el sector de infraestructura, compuesto por la vías de nueva generación, la modernización de aeropuertos y puertos, además de una reforma tributaria propicia a la inversión y el acuerdo de paz que ha generado una confianza relativa que puede en el mediano plazo estimular el crecimiento.

La ilustración número 1 muestra las proyecciones de crecimiento de la economía colombiana desde la perspectiva de varios organismos. Como se muestra, el Gobierno Nacional plantea un crecimiento del 1,8% para el año 2017 y proyecta uno del 2,7% para el año 2018. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE estima un crecimiento para Colombia del 1,7%, menor al estimado por el Gobierno colombiano, en el año 2017. No obstante, para el año 2018 la estimación de la OCDE está dos puntos básicos por encima de la proyectada por el Gobierno Nacional, de hecho, es la proyección de crecimiento más alta realizada por organismos internacionales.

**Ilustración 1** *Proyecciones de crecimiento de la economía colombiana.*

---

<sup>5</sup> Al disminuirse la renta petrolera el presupuesto general de ingresos de la nación colombiana se redujo en un 20% aproximadamente



**Fuente:** Datos recuperados de [https://twitter.com/larepublica\\_co/status/950155093084688386](https://twitter.com/larepublica_co/status/950155093084688386).

Según Morgan Stanley, el crecimiento para Colombia en el año 2017 será del 1.6%, el más bajo desde la perspectiva de organismos internacionales de reconocida idoneidad. En término generales, la gráfica anterior refleja que el menor crecimiento económico esperado para Colombia durante el 2017 será de 1,6%, superior al promedio latinoamericano, y para el año 2018 alcanzará, como mayor proyección, el 2,8%, que también es muy superior al que pronostica para Colombia.

Expuesto este escenario y retomando, líneas atrás se resaltaba que la excesiva dependencia económica del sector petrolero ha expuesto a Casanare, así como a Colombia, precisamente, a graves choques externos y a que se presentan tasas de crecimiento negativas durante los últimos tres años. Aunque en el inicio del año 2018 el petróleo registra precios que no se veían desde el año 2015, y a pesar de que se

realiza un significativo esfuerzo económico local por diversificar la canasta productiva departamental, lograr tasas de crecimiento positivas y cercanas al 4%, que permita llegar al nivel de producción del año 2013, va a depender sustancialmente de lo que los precios del petróleo mejoren en el corto plazo y de que se implementan medidas acertadas que incentiven la inversión privada<sup>6</sup> en actividades agroindustriales, de servicios (especialmente turismo y servicios sociales de mercado), además de una correcta ejecución de la inversión pública en proyectos intensivos en mano de obra y que atiendan necesidades estratégicas que tiene el departamento.

Así las cosas, mejores precios del petróleo, inversión pública focalizada en proyectos dinamizadores de la economía, atracción de inversión privada y la ejecución de una estrategia muy intensa de fomento del turismo, serán las medidas que podrán, en el corto plazo, reactivar la economía del departamento.

---

6 Adecuación de la banca pública regional a las necesidades de transformación productiva que tiene Casanare

## **2 ACERCA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE Y SU ESTRATEGIA PARA PROMOVER EL CRECIMIENTO Y LA COMPETITIVIDAD REGIONAL**

### **2.1 Formalización empresarial**

#### **2.1.1 Registros delegados y servicios de la Gerencia de Formalización**

La Cámara de Comercio de Casanare a través de la Gerencia de Formalización promueve la formalización como el primer paso para crear su empresa o negocio teniendo en cuenta que cuando lo realiza goza de seguridad y confianza, mantener un tejido empresarial en las mismas condiciones de competencia es uno de nuestros grandes objetivos.

Así mismo, se ha buscado la excelencia en la administración de los 9 registros delegados por el Estado buscando brindar agilidad, oportunidad, simplicidad y asesoría especializada, además del portafolio de servicios de la Entidad para todos los empresarios formales.

Con la administración de los registros delegados, los procesos de renovación y demás actividades que lleva la Gerencia de Formalización tienen entre sus metas disminuir la informalidad empresarial, incrementar el número de matrículas y renovaciones, ofrecer los servicios retributivos que tiene esta entidad mercantil.

Se pretende garantizar la promoción del desarrollo regional, la construcción del tejido empresarial y el crecimiento esperado de los ingresos por registros públicos.

Mediante La promoción de los beneficios de ser formal, la simplificación de trámites, la socialización de la normatividad aplicable, la producción, análisis y divulgación de información económica, la promoción del ser empresario y la organización de los cafés

empresariales estableciendo un diálogo directo, cercano, respetuoso y claro sobre los diferentes aspectos que rodean las actividades mercantiles.

Durante la vigencia 2017 la Cámara de Comercio de Casanare implementó esta estrategia dando continuidad a los 5 proyectos:

- Promoción de los servicios y usos de la formalidad.
- Alianzas estratégicas para la formalización.
- Asesoría y servicios especializados.
- Servicios virtuales.
- Costumbre mercantil.

## **2.1.2 Promoción de los servicios y usos de la formalidad.**

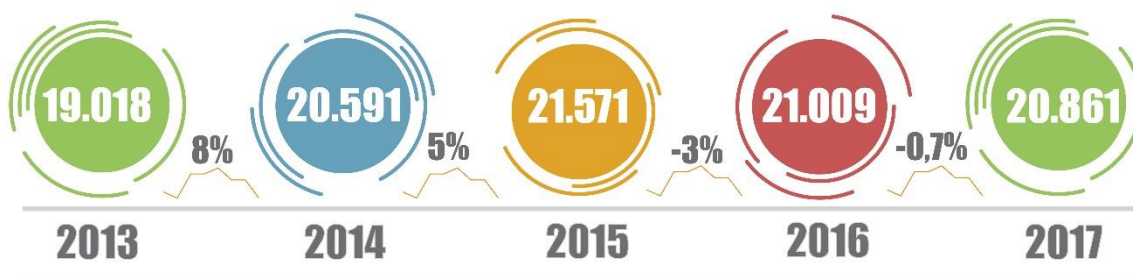
### **4.1.2.1. Comportamiento de los registros**

En el transcurso del año 2017 se registraron 4.043 matrículas y 16.818 renovaciones de personas naturales, jurídicas, sucursales y agencias en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Casanare, de esta forma se culminó con un tejido empresarial de 20.861 empresarios formalizados y renovados. Al mismo tiempo, se generaron 2.282 cancelaciones solicitadas por los comerciantes y 1.823 cancelaciones que corresponden a las depuradas según lo dispuesto en el artículo 31 de la ley 1727 de 2014.

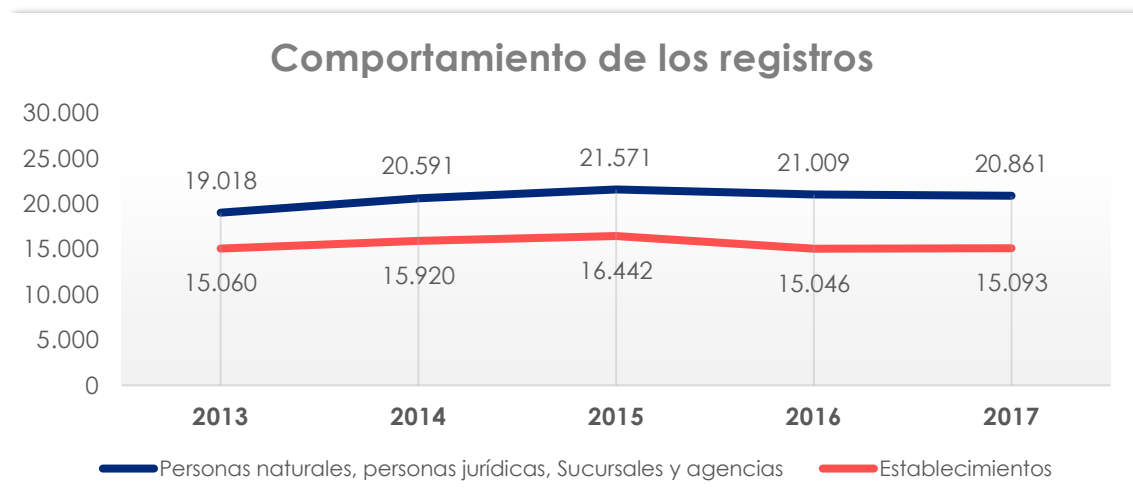
El tejido empresarial del departamento de Casanare para el año 2017 disminuyó en un 1% con respecto al año 2016; el número de renovados tuvo un descenso del 2%, sin embargo, el número de matriculados creció en un 6%.





**Ilustración 2** Histórico Tejido Empresarial 2013 – 2017.

**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

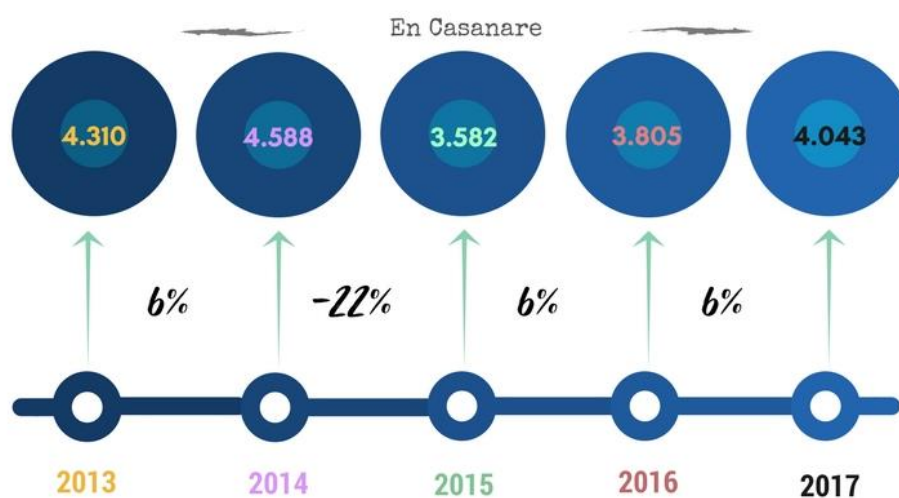
**Ilustración 2** Comportamiento de los Registros 2013 – 2017.

**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

El número de matrículas en el año 2017 fue de 4.043, de las cuales, 3.507 son de personas naturales y 478 personas jurídicas, así mismo, se inscribieron 21 sucursales y 37 agencias.

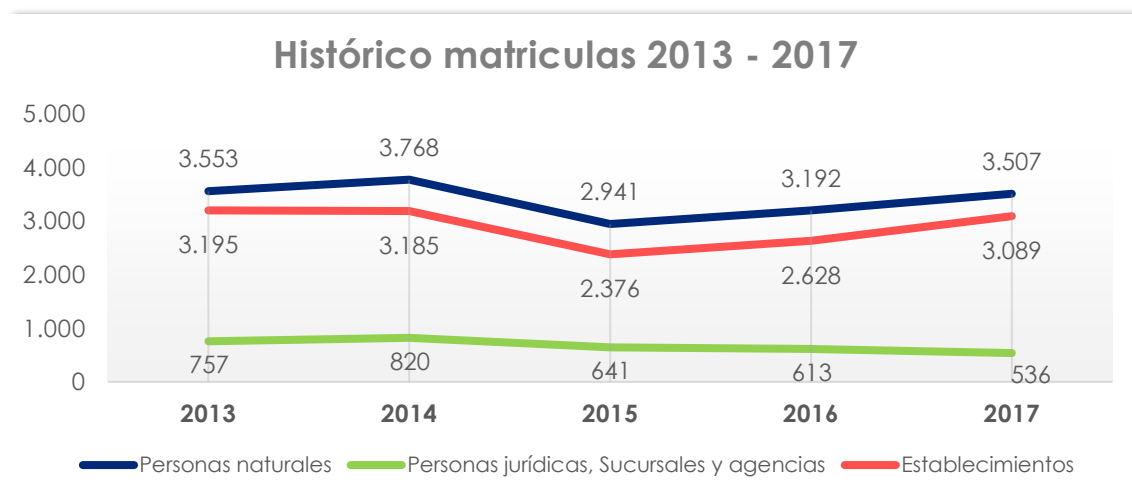
**Ilustración 3** Histórico de Matrículas 2013-2017.

## Matriculas



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

**Ilustración 4** Matrículas 2013 – 2017.



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

Las matrículas de los establecimientos de comercio para el año 2017 aumentaron en un 18% (3.089) con respecto al año 2016 (2.628).

Durante el año 2017, la Cámara de Comercio de Casanare prestó los servicios a través de una sede principal en el municipio de Yopal, tres seccionales en los municipios de

Villanueva, Aguazul y Paz de Ariporo, así mismo, brindó proximidad de los servicios en las oficinas en Tauramena, Trinidad, Maní y Monterrey.

La jurisdicción de la Cámara de Comercio de Casanare consta de los 19 municipios del departamento, teniendo en cuenta que, la zona norte comprende los municipios de Hato Corozal, Sácama, La Salina, Pore, San Luis de Palenque, Trinidad y Paz de Ariporo, la zona centro incluye por su parte a Maní, Recetor, Chámeza y Aguazul, al tiempo que la zona sur está conformada por Villanueva, Monterrey y Sabanalarga y la sede Yopal que abarca, además de la capital del departamento, a Orocué, Támara y Nunchía. A continuación se observa el número matriculados y renovados en el año 2017 por Zona, discriminando los municipios donde se cuenta con oficina:

**TABLA 2 MATRÍCULAS Y RENOVACIONES POR ZONA Y OFICINA**

<b>ORG. JURÍDICA</b>	<b>Inscritos</b>	<b>% Inscritos</b>	<b>Activos totales \$</b>	<b>% Activos \$</b>	<b>Personal Ocupado</b>	<b>% Personal Ocupado</b>
OFC. TRINIDAD	561	3%	53.569.738.948	1%	641	2%
OFC. MANÍ	767	4%	142.454.217.136	1%	1.127	3%
OFC. MONTERREY	842	4%	69.849.117.869	1%	378	1%
OFC. TAURAMENA	1.226	6%	242.940.494.015	3%	1.537	5%
ZONA CENTRO	1.710	8%	480.703.947.595	5%	2.617	8%
ZONA SUR	2.131	10%	400.320.142.741	4%	2.368	7%
ZONA NORTE	2.249	11%	269.504.480.731	3%	3.158	10%
SEDE YOPAL	11.375	55%	8.056.440.158.398	83%	20.455	63%
<b>Total general</b>	<b>20.861</b>	<b>100%</b>	<b>9.715.782.297.433</b>	<b>100%</b>	<b>32.281</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** CCC 2017.

Según la información suministrada por los empresarios y comerciantes, el número de empleados y/o personal ocupado, se reportó para el año 2017 un total de 32.281 personas vinculadas en alguna de las 21 actividades económicas que establece el DANE según el código CIIU Revisión 4; un crecimiento del 11% en referencia al mismo periodo del año anterior (29.066 Vinculados).

En el año 2017, se realizaron 16.818 renovaciones de matrícula mercantil, siendo las Personas naturales el 80% del total con 13.590 renovados, así mismo, se renovaron 2.808 sociedades, 144 Sucursales y 176 Agencias.

**Ilustración 5** Renovaciones 2013 – 2017.



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

**Ilustración 6** Histórico Renovaciones 2013 – 2017.

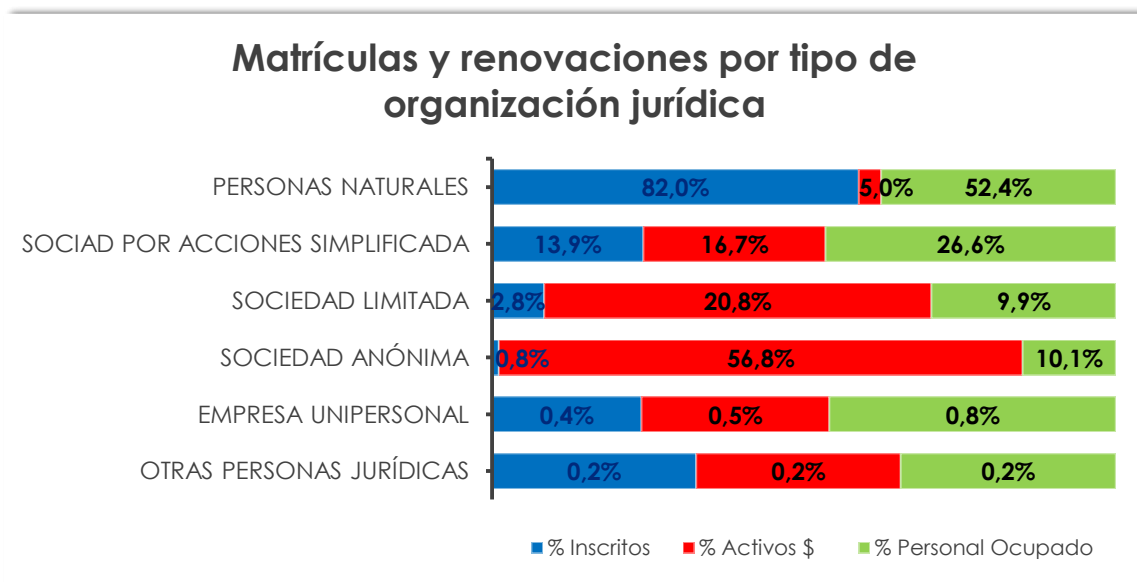
**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

Los establecimientos renovados durante el año 2017 corresponden a 12.004, con un descenso del 3% comparado con el año anterior (12.418).

A continuación se presenta la composición del registro mercantil de personas naturales y personas jurídicas (sociedades, sucursales y agencias) matriculadas y renovadas durante el año 2017, teniendo en cuenta el tipo de Organización, el municipio y la actividad económica.

#### 4.1.2.2. Tipo de Organización

De los 20.861 empresarios matriculados y renovados en el transcurso del año 2017, las personas naturales constituyen el 82%, representando el 5% del valor en activos registrados y el 52,4% de personas ocupadas según reporte propio. De las empresas jurídicas la que representa mayor número de inscritos son las sociedades por acciones simplificadas con el 13,9%, el 16,7% del valor en activos y el 26,6% de las personas ocupadas según reporte propio, las sociedades limitadas conforman el 2,8% de los matriculados y renovados, el 20,8% del valor en activos y el 9,9% de las personas ocupadas, las sociedades anónimas con tan solo el 0,7% del tejido empresarial, reportan un valor de activos del 56,8% y 10,1% de personas ocupadas, así mismo, las demás organizaciones jurídicas representan el 0,6% de matriculados y renovados con el 0,7% de activos reportados y 1% del personal ocupado.

**Ilustración 7** Matrículas y renovaciones por tipo de organización jurídica.

**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

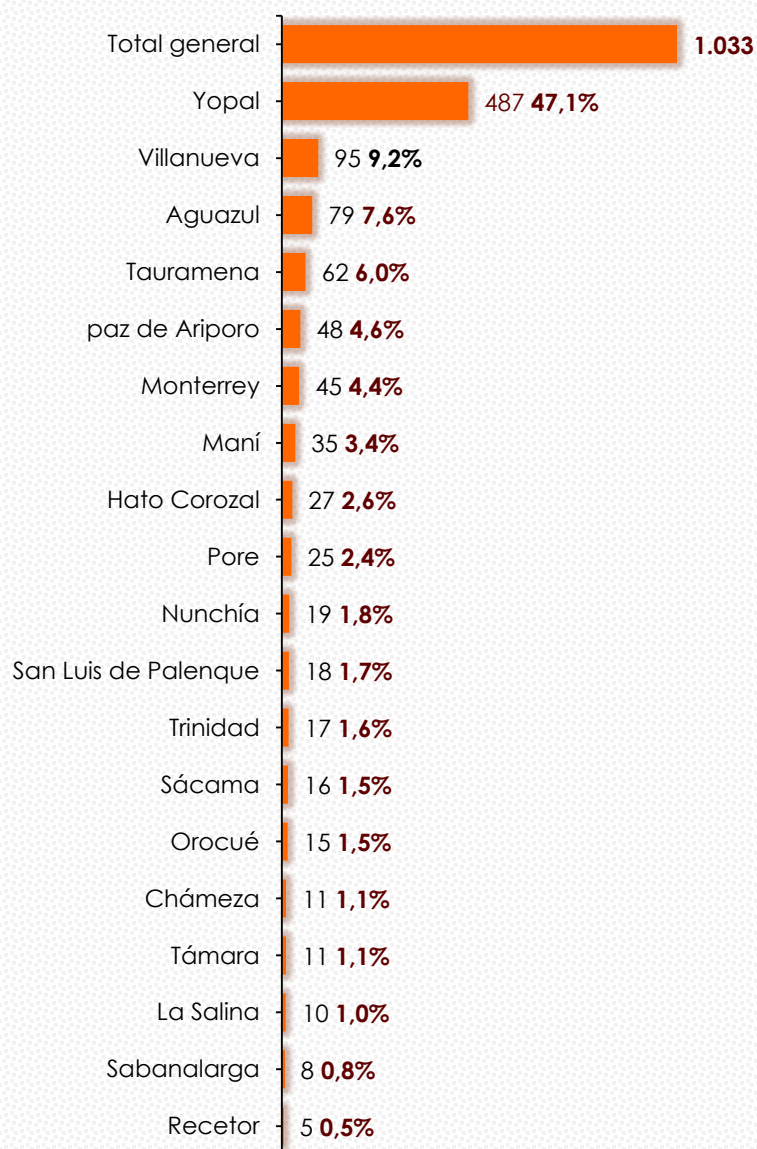
#### 4.1.2.3. Municipios

En el municipio de Yopal se encuentra la sede principal de la Cámara de Comercio de Casanare, municipio donde se concentra el 51,3% del tejido empresarial, los cuales constituyen el 82% de valor de los activos registrados y el 61% de las personas ocupadas según reporte propio, en número de inscritos le siguen los municipios de Villanueva con 9,6%, Aguazul 7,9%, Paz de Ariporo 6,6%, Tauramena 65,9%, Monterrey 4,0%, Maní 3,7% y Trinidad con 2,7% y el 8,3% restante, se encuentran en los 11 municipios restantes del departamento de Casanare, como se observa a continuación:

**Ilustración 8** Matrículas y Renovaciones por municipios.



### MATRICULAS Y RENOVACIONES POR MUNICIPIO



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

**TABLA 3** MATRÍCULAS Y RENOVACIONES POR MUNICIPIO, ACTIVOS TOTALES Y PERSONAL OCUPADO.

ORG. JURÍDICA	Inscritos	% Inscritos	Activos totales \$	% Activos \$	Personal Ocupado	% Personal Ocupado
TAMARA	1	0%	1.000.000	0%	1	0%
NUNCHIA	1	0%	62.249.532	0%	1	0%
OROCUE	7	0%	110.495.900	0%	7	0%
MANI	16	0%	1.558.575.083	0%	52	0%
RECETOR	20	0%	1.406.708.586	0%	34	0%
LA SALINA	35	0%	268.503.499	0%	45	0%
SÁCAMA	39	0%	778.640.445	0%	37	0%
CHÁMEZA	41	0%	645.952.767	0%	39	0%
TÁMARA	107	1%	9.521.372.787	0%	118	0%
SABANALARGA	125	1%	19.896.794.332	0%	99	0%
NUNCHÍA	182	1%	22.407.578.259	0%	237	1%
HATO COROZAL	189	1%	17.667.847.069	0%	308	1%
SAN LUIS DE PALENQUE	213	1%	37.805.081.677	0%	266	1%
OROCUÉ	372	2%	53.489.446.196	1%	488	2%
PORE	387	2%	26.647.192.041	0%	524	2%
TRINIDAD	561	3%	53.569.738.948	1%	641	2%
MANÍ	751	4%	140.895.642.053	1%	1.075	3%
MONTERREY	842	4%	69.849.117.869	1%	378	1%
TAURAMENA	1.226	6%	242.940.494.015	3%	1.537	5%
PAZ DE ARIPORO	1.386	7%	186.337.216.000	2%	1.978	6%
AGUAZUL	1.649	8%	478.651.286.242	5%	2.544	8%
VILLANUEVA	2.006	10%	380.423.348.409	4%	2.269	7%
YOPAL	10.705	51%	7.970.848.015.724	82%	19.603	61%
<b>Total general</b>	<b>20.861</b>	<b>100%</b>	<b>9.715.782.297.433</b>	<b>100%</b>	<b>32.281</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 4.1.2.4. Actividad Económica

El número de comerciantes en el departamento de Casanare alcanzó un total de 20.861 empresarios; siendo los subsectores de Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas (39,0%); Alojamiento y servicios de comida (15,9%); Industria Manufacturera (9,7%); construcción (6,6%) y actividades profesionales, científicas y técnicas, as actividades que mayor participación en número de inscritos se registraron durante el año 2017.

**Ilustración 9** Matrículas y renovaciones por tipo de actividad.



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 4.1.2.5. Clasificación MIPYMES

Por tamaño de empresa, las unidades micro empresariales agrupan la mayor cantidad de comerciantes con una participación del 95% (19.823), mientras que la pequeña, mediana y gran empresa justifican únicamente un total del 5%. Teniendo en cuenta los activos reportados por los empresarios, las grandes empresas representan el 39%, las medianas el 20%, las pequeñas un 31% y las micro tan solo el 10%.

**Ilustración 10** Clasificación por Tamaño de Empresa.



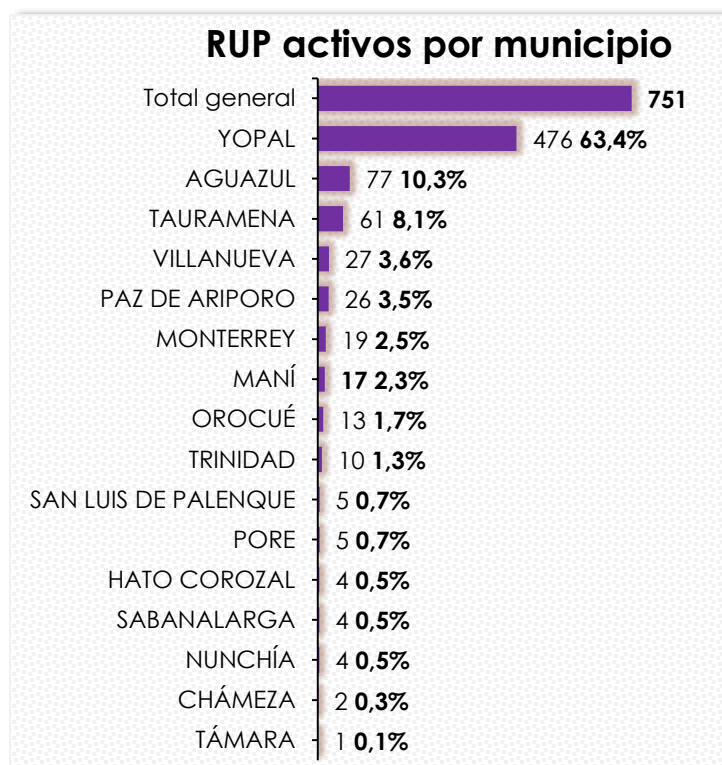
**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 4.1.2.6. Registro Único de Proponentes (RUP)

El registro único de proponentes, es un registro de creación legal en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras domiciliadas o con sucursal en Colombia que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios, salvo las excepciones taxativamente señaladas en la ley.

En este registro se encuentran 751 proponentes activos al cierre del año 2017, el 63,4% están inscritos en el municipio de Yopal (476), el 10,3% Aguazul (77), el 8,1% en Tauramena (61), así mismo, los municipios de Villanueva, Paz de Ariporo, Monterrey, Maní, Orocué, Trinidad, San Luis de Palenque, Pore, Hato Corozal, Sabanalarga, Nunchía, Chámeza y Támara representan el 18,2% de los proponentes inscritos en el departamento de Casanare como se muestra a continuación:

**Ilustración 11** RUP activos por municipio.



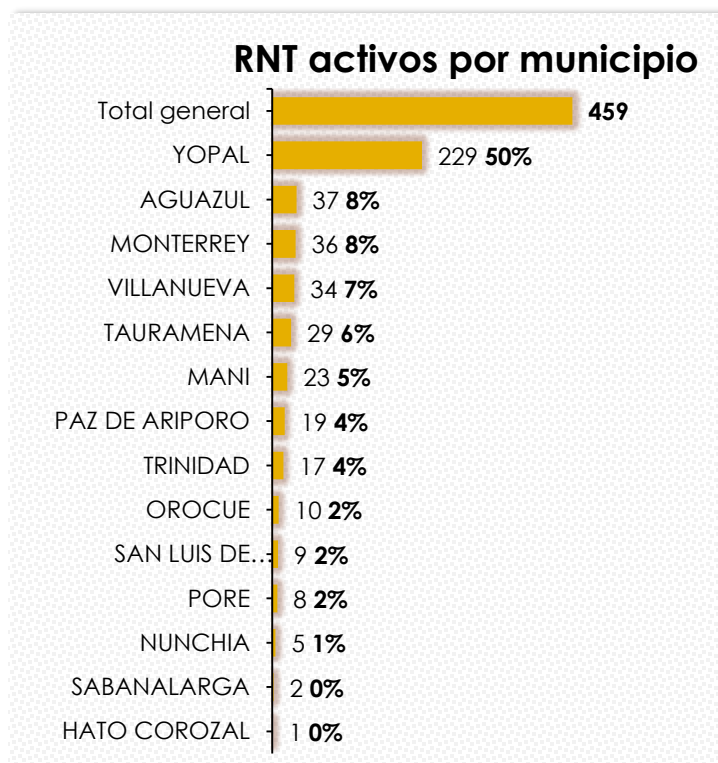
**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 4.1.2.7. Registro Nacional de Turismo (RNT)

En el Registro Nacional de Turismo deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente. En cuanto a este registro, anteriormente asumido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las inscripciones, actualizaciones, mutaciones y demás modificaciones de los diferentes prestadores de servicios turísticos son administradas por las Cámaras de Comercio y deben realizarse únicamente de manera virtual a través del portal <http://rntcasanare.confecamaras.co/>.

En el año 2017 finalizaron activos 459 prestadores de servicios turísticos en 14 de los 19 municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Casanare, teniendo el 50% de los activos en el municipio de Yopal (229), como observamos a continuación:

**Ilustración 12** RNT activos por municipio.



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.



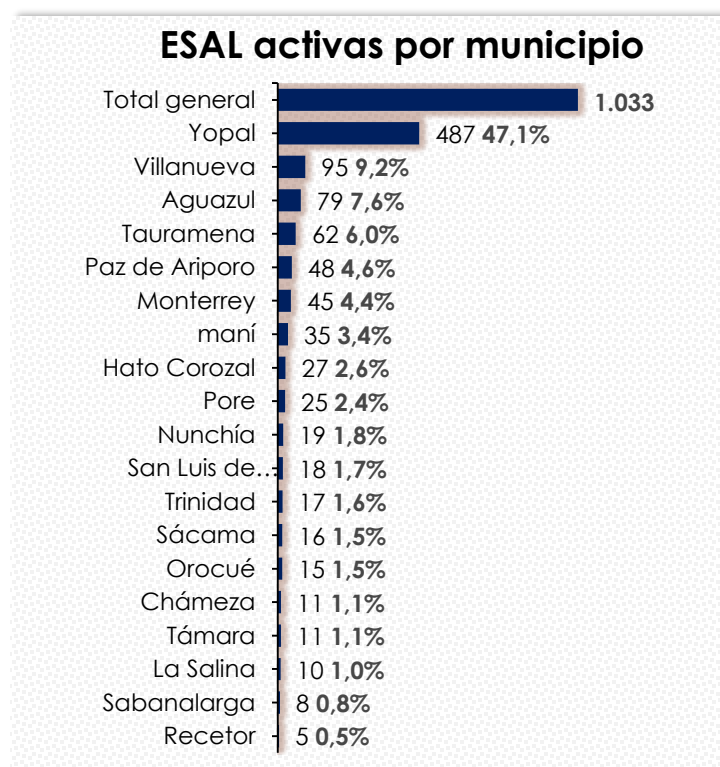
### 2.1.3 Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL y Entidades de Economía Solidaria

Las Entidades Sin Ánimo de Lucro son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de una o más personas naturales o jurídicas para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general. En virtud del Decreto Ley 019 de 2012 (anti trámites) se inscriben también en las Cámaras de Comercio todas las entidades del sector solidario, incluidas las que estaban a cargo de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Según lo establecido en el Artículo 166 del decreto 019 de 2012, a partir del 1 de enero de 2013 deben renovar la inscripción las Entidades sin Ánimo de Lucro sujetas a este registro – ESAL.

En el año 2017 se inscribieron y renovaron 1.033 Entidades, de las cuales 47 son Entidades de Economía Solidaria y 986 son Entidades Sin ánimo de Lucro; un 4% más que en el año 2016 (998).

A continuación se relaciona las ESAL activas al cierre del año 2017:

**Ilustración 13** Entidades sin Ánimo de Lucro activas por municipio.



**Fuente:** recuperado de extracciones SII, gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 2.1.4 Registro Único Nacional De Entidades Operadoras De Libranza

Es el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o descuento directo, llevado de forma virtual por las Cámaras de Comercio, que tiene como objetivo dar publicidad a dichas entidades, el cual fue trasladado a las Cámaras de Comercio a partir del 09 de septiembre de 2015. Los que se deben inscribir en este nuevo registro son las cajas de compensación familiar y las personas jurídicas o patrimonios autónomos descritos en el artículo 2 literal c) de la Ley 1527 de 2012.

La Cámara de Comercio de Casanare tiene 5 registros de entidades reconocidas dentro del RONEOL, en el año 2017 no se realizaron registros nuevos, sin embargo los actuales se encuentran debidamente renovados o actualizados.

## **2.1.5 Aplicabilidad de la Ley**

### **2.1.6 Ley 1727 de 2014**

En el año 2014, el Gobierno Nacional fijó normas para el fortalecimiento de la gobernabilidad y el funcionamiento de las Cámaras de Comercio mediante la expedición de la Ley 1727 de 2014, en la cual se destaca, los requisitos para ser afiliado, renovación oportuna, la depuración del RUES con relación a los no renovados y el régimen de elecciones para las Juntas Directivas de las Cámaras de Comercio.

Desde la expedición de la Ley 1727 de 2014, las Cámaras de Comercio del País están en la obligación realizar una depuración anual de los comerciantes (Personas Naturales y Jurídicas) que no hubiesen cumplido con su obligación de renovar la matrícula mercantil los últimos cinco (5) años, lo cual implica la cancelación de matrículas de personas naturales, establecimientos de comercio, agencias, etc y la disolución de las personas jurídicas que no hubiesen realizado el proceso dentro del tiempo establecido.

La Cámara de Comercio en cumplimiento a lo establecido en la normatividad procedió a cancelar a 1.804 Personas Naturales, 1.310 establecimientos de comercio, 8 sucursales y 11 agencias; así mismo dejó en estado de disolución y liquidación a XX sociedades que no había realizado su proceso de renovación de los últimos cinco (5) años, es decir desde el año 2013.

### **2.1.7 Decreto 1166 de 2016 peticiones Verbales**

El derecho de petición ha sido una herramienta que se consagró en la Constitución de 1991, que implica que cualquier ciudadano puede presentar peticiones a las autoridades o particulares, lo cual fue regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual incluyó que podían ser presentadas de manera verbal, sin que perdieran su validez o rigor. La Cámara de Comercio de Casanare realizó un procedimiento para tal efecto, el cual se puso a disposición de los usuarios a través de la página web, donde se informa sobre el formato y el número telefónico para que los mismos dejen su PQRS en horarios distintos al establecido por la entidad.

Así mismo se estableció un formato para realizar la recepción de las peticiones verbales, dando cumplimiento estricto a las medidas ordenadas por la ley.

## 2.1.8 Implementación Circular Única

Las cámaras de comercio son entidades sin ánimo de lucro que desarrollan algunas funciones públicas, en especial la publicidad de los actos y documentos registrados en los nueve (9) registros delegados por el estado y en el desarrollo de las mismas debe realizar un control de legalidad en los términos establecidos en la Constitución Política, el Código de Comercio y en la Circular Única de la Superintendencia como órgano de vigilancia y control.

Cabe anotar que el día 23 de noviembre de 2016 se profirió la nueva circular Única por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual implicó cambios en la verificación formal realizada por parte de la Cámara de Comercio, así como en la estructura de la información contenida en los formularios RUES que se diligencian, los cuales a la fecha se encuentran en operación, manteniendo información y certificación unificada en los diferentes entes camerales.

Dicho documento es la carta de navegación en lo relacionado con el área de registro y en el mismo se establecen los controles que se deben realizar en pro de realizar un control de legalidad estricto en todos y cada uno de los documentos sujetos a registro.

## 2.1.9 Ley 1780 de 2016

El Gobierno nacional expidió la Ley 1780 de 2016 reglamentada por el decreto 639 de 2017, "Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar las barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones", en el cual en su artículo 3 dice lo siguiente:

"Artículo 3. Exención del pago en la matrícula mercantil y su renovación. Las pequeñas empresas jóvenes que inicien su actividad económica principal a partir de la promulgación de la presente ley, quedaran exentas del pago de la matrícula mercantil y de la renovación del primer año siguiente al inicio de la actividad económica principal" (Negrilla fuera del texto).

Lo anterior aplica para pequeñas empresas, personas naturales o jurídicas con menos de 50 trabajadores y activos inferiores a 5.000 SMMLV; que dentro de la participación, uno o varios jóvenes tengan hasta 35 años y representen mínimo el 50% del capital. La matrícula de personas naturales se debe realizar sin costos de matrícula, siempre y cuando tengan menos de 35 años de edad.

Dando cumplimiento a la mencionada ley, se procedió a verificar las personas naturales y jurídicas que se hubiesen matriculado a partir de 2 de mayo de 2016 para realizar la aplicación del beneficio o que manifestaran su voluntad de no acogerse al mismo, encontrando que potencialmente podrían acogerse 1649 comerciantes, a los cuales se les ha informado por diferentes medios para que manifiesten su voluntad.

Con ocasión de lo anterior, a 31 de diciembre de 2017 se acogieron un total de 86 comerciantes y empresarios, discriminados así: 67 personas naturales y 18 personas jurídicas; así mismo han renunciado un total de 17 comerciantes.

#### **2.1.10 3.5 Ley 1801 de 2016**

El nuevo Código Nacional de Policía ha venido siendo un elemento esencial dentro del marco de la formalidad y la integración de las diferentes entidades vinculadas al sistema de la creación de empresa, así como las funciones de inspección vigilancia y control, pues ha buscado que los diferentes actores se articulen generando un tejido empresarial regido bajo los principios de legalidad y eficiencia.

Es por ello, que se generaron campañas en pro de la formalización promoviendo el cumplimiento de los diferentes requisitos para el ejercicio de la actividad mercantil, dando especial atención a lo establecido en el artículo 87 de dicho código.

En este entendido se realizaron acercamientos con la policía nacional y las alcaldías municipales buscando una integración efectiva que generara una protección a al comercio y en especial a los comerciantes formales, que implico salidas persuasivas conjuntas en varios municipios evitando acciones coercitivas de parte de la autoridad con funciones de inspección, vigilancia y control.

#### **2.1.11 Gestión para la Formalización**

En el año 2017 la Cámara de Comercio de Casanare, realizó 6 sábados de formalización y 8 jueves de formalización mediante el Programa de Brigadas para la Formalización en los municipios donde se cuenta con oficina; 34 visitas de Cámara Móvil a los 12 municipios donde no se tiene oficina; 8.024 operaciones de Cámara móvil y Brigadas, 4 mapeos en el municipio de Yopal y 1.598 domicilios de los trámites de renovación y matrícula.

**Ilustración 144** Resumen Gestión Formalización.

**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

En el transcurso del año 2017, se realizaron 26.733 llamadas a través del Contact Center y se enviaron 40.622 correos electrónicos a empresarios de los 19 municipios del departamento de Casanare, a través de diferentes campañas invitándolos a estar en la formalidad, dando a conocer los beneficios de ser Formal y todo lo relacionado con los registros delegados. A su vez se entregaron 10.000 volantes de la SIC y formas de realizar el trámite de renovación y 3.999 oficios "llegó la hora de Formalizarse", Beneficios de ser Formal e Indicaciones de lo dispuesto en la Ley 1727" a no renovados y a las unidades de negocio informales del departamento, a través de los diferentes programas que lleva la Gerencia de Formalización.

El programa Cámara Móvil tiene como objetivo contribuir a una mejor imagen de la Cámara de Comercio de Casanare, efectuando presencia institucional en todo el departamento y al mismo tiempo, al ofrecer a los usuarios proximidad y oportunidad en la prestación de servicios de los registros. Como resultado, durante el año 2017 se realizaron 34 visitas de Cámara móvil, donde se registraron 8.024 operaciones, 609 en Zona Norte, 109 en zona Sur, 277 en zona centro y 7.029 en la sede Yopal, este programa hace presencia institucional llegando a los 11 municipios de Casanare donde no se cuenta con oficina permanente de Cámara de Comercio, ofreciendo los servicios de los Registros Públicos y asesorías jurídicas empresariales, en el cual los

usuarios tuvieron la oportunidad de realizar inscripciones, matrículas, renovaciones, entre otros trámites.

**Ilustración 155** Jornadas de Cámara Móvil y Brigadas para la Formalización.

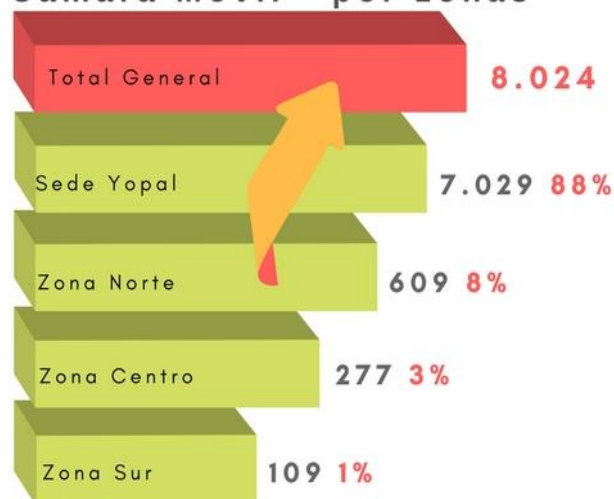


**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

**Ilustración 16** Operaciones Cámara Móvil.



### Número de operaciones en Cámara Móvil - por zonas



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

#### 2.1.12 Centro de Atención Empresarial CAE

La Cámara de Comercio de Casanare cuenta con los servicios del Centro de Atención Empresarial CAE desde el año 2013, ventanilla única en la que los empresarios del municipio de Yopal realizan los trámites referentes a la matrícula de Persona Natural o Jurídica. Contamos con tres (3) asesores especializados que realizan acompañamiento y asesoría en la creación de empresas orientando al comerciante sobre los procesos y requerimientos para formalizarse como el diligenciamiento del Pre-RUT para expedir el Registro Único Tributario NIT, la consulta de homonimia, diligenciamiento de formularios de inscripción RUES, consulta de uso de suelos y pago de impuesto de registro, evitando que el empresario se desplace a otras entidades a realizar a realizar estos trámites.

Durante el año 2017 se recibieron 1.838 matrículas a través del CAE en el municipio de Yopal, de las cuales el 90% corresponden a personas naturales (1.655) y el restante a sociedades (186).



**Ilustración 17** Centro de Atención Empresarial – CAE.



**Fuente:** recuperado de Cámara de Comercio de Casanare.

### 2.1.13 Café Empresarial

El programa de Café Empresarial se empezó a desarrollar en el año 2015, naciendo de la iniciativa de la Cámara de Comercio de Casanare, donde se generara espacios de interacción con los comerciantes de los diferentes sectores y municipios, sin importar el tamaño de la empresa o unidad de negocio, con los cuales se busca establecer un diálogo directo, cercano, respetuoso y claro sobre los diferentes aspectos que rodean las actividades mercantiles y factores del entorno que influyen de forma directa e indirecta en los resultados proyectados por cada empresario.

**Ilustración 18.** Visitas Cafés Empresariales



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

En el año 2017 se realizaron 14 Café empresariales, iniciando el programa en el mes de mayo, haciendo presencia en los municipios de Paz de Ariporo, Aguazul, Tauramena, Villanueva, Monterrey, Maní, Nunchía, Pore, Hato Corozal, Yopal, Trinidad y San Luis de Palenque, con una asistencia de 348 comerciantes. Programa liderado por la gerencia de formalización con el apoyo de la presidencia y las demás gerencias de CCC, quienes de forma sencilla y resumida explican todas y cada una de las actividades, campañas y servicios que se realizan en la CCC, así como también informan sobre algunos de los factores que han influido en la economía del departamento y los proyectos que la Cámara de Comercio está ejecutando. Luego, se realiza seguimiento a las solicitudes de los empresarios y compromisos adquiridos en la actividad por cada una de las gerencias, contactando al empresario para brindarle una solución efectiva a su requerimiento, inquietud o sugerencia.

**Ilustración 19** Registro fotográfico Café Empresarial.

**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de



Casanare.

### 2.1.14 Brigadas para la Formalización

Mediante este programa la Cámara de Comercio de manera personalizada realiza la sensibilización y posterior Formalización de unidades informales, identificadas en campo con metodología de barrido "manzana a manzana" o previamente a través del censo empresarial, así mismo brinda orientación en el proceso de formalización y ofrece los servicios retributivos de la Cámara de Comercio.

Durante el año 2017 se realizaron visitas en el municipio de Yopal y las seccionales de Villanueva, Aguazul, Tauramena, Paz De Ariporo, Trinidad, Maní y Monterrey, realizando visitas puerta a puerta por barrios y corregimientos, llegando a las nuevas unidades de negocio y a las empresas y establecimientos no renovados, suministrando información y atención personalizada referente a los diferentes trámites y registros que lleva la entidad mercantil y facilitando a los comerciantes realizar los trámites de matrícula y renovación del registro mercantil.

En el trabajo de campo realizado en el año 2017, se visitaron 9.233 establecimientos y se formalizaron 2.397 empresarios ante la Cámara de Comercio de Casanare.

**Ilustración 20** Registro fotográfico - Brigadas para la Formalización.



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

### 2.1.15 Alianzas para la Formalización

Dando continuidad al programa de Alianzas para la Formalización, se realizó alianza estratégica con el Instituto Financiero de Casanare – IFC, para que los empresarios pudieran tener acceso a soluciones financieras, de esta forma 57 comerciantes accedieron a créditos por un monto total de \$1.032.000.000.



**Ilustración 21** Registro fotográfico - Alianzas para la Formalización.



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

### 2.1.16 Consultorio Jurídico

El Consultorio Jurídico Empresarial nació de la iniciativa de la Cámara de Comercio de Casanare, donde se generó un espacio entre el asesor jurídico y el comerciante, en

busca de realizar consultas jurídicas sobre los 9 registros públicos y realizar acompañamiento normativo sobre los diferentes aspectos que rodean las actividades mercantiles y factores del entorno que influyen de forma directa e indirecta en los empresarios, así como solución de preguntas que versan sobre la materia registral, haciendo claridad en los requisitos formales en la presentación de actas y documentos .

De esta forma se realizaron 20 consultorios jurídicos en los municipios de Villanueva, Aguazul, Paz de Ariporo, Tauramena, Monterrey y Hato Corozal, atendiendo 149 consultas alrededor de los registros delegados.

**Ilustración 22** Consultorio jurídico.

## CONSULTORIO JURÍDICO



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.

### 2.1.17 Hablemos de Formalización

Programa que busca dar asesoría y formación a los nuevos empresarios en los beneficios de la formalización, como ser formal, los registros delegados, los servicios de la Cámara y acceso a otras entidades que contribuyan al fortalecimiento de las competencias propias de las actividades mercantiles en su ejercicio.

Con el programa de Hablemos de formalización se realizaron 25 charlas, obteniendo como resultado 445 personas capacitadas sobre diferentes temas como: la nueva

normatividad para los RNT de las normas técnicas sectoriales del Ministerio de Industria Comercio y Turismo, constitución de empresas, nuevo código de policía, asociatividad, soluciones financieras con acompañamiento del IFC, entre otras.

**Ilustración 23** Hablemos de Formalización.



**Fuente:** recuperado de gerencia de formalización Cámara de Comercio de Casanare.



## 2.2 Competitividad Regional, sectorial y empresarial

La Gerencia de Competitividad propende por el desarrollo regional, mediante la atracción de inversión, la gestión de recursos de cooperación, el fortalecimiento del tejido empresarial y el fomento de la competitividad del departamento. Para esto actúa como unidad líder para el crecimiento e innovación empresarial, por medio del fortalecimiento de la estrategia, la internacionalización y la generación de información pertinente para el tejido empresarial.

Para el desarrollo de sus propósitos misionales, la Gerencia de Competitividad adelanta proyectos en el marco de los programas de *Emprendimiento y modernización empresarial*, para potenciar competencias, destrezas y habilidades en los emprendedores y empresarios que aporten a la sostenibilidad de ideas de negocio y propuestas de valor; *Consolidación de clúster*, para generar espacios de articulación del sector público, privado y la academia a partir de visiones conjuntas y alcanzar propósitos comunes en el sector de la industria auxiliar de hidrocarburos, turismo de naturaleza, ganadería y piña; e *Innovación Social*, desde el que se fortalecen de forma focalizada capacidades empresariales de comerciantes y se lideran actividades para fomentar las ventas en los diferentes municipios del departamento.

**Ilustración 24** Programas y proyectos, gerencia de competitividad.



**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

Ilustración 25 Síntesis de resultados 2017



**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

Los proyectos de la Gerencia de Competitividad impactaron de forma directa mediante procesos de asesoría y fortalecimiento empresarial a 1.020 empresas; 1.429 participaron en las actividades de fomento al comercio local para promoción de ventas; y participaron 2.449 en actividades como ruedas de negocios, ruedas financiera, giras técnicas, mesas técnicas, talleres, seminarios, socializaciones y encuentros empresariales.

## 2.2.1 Emprendimiento y modernización empresarial

### 2.2.2 Cultura del emprendimiento – SINERGIA



El Sistema de Incubación Empresarial Extramuros de Casanare SINERGIA es el programa líder en el departamento para fortalecer la cultura emprendedora, generar las capacidades emprendedoras para la sostenibilidad de nuevas ideas de negocio, prestar asesoría especializada para la consolidación de empresas innovadoras y sostenibles y fortalecer la cadena de valor del emprendimiento mediante la especialización e integración de las entidades públicas y privadas del ecosistema de emprendimiento en la región.

#### *Ilustración 26* Graduación Plan de empresas



**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

- **Articulación con entidades aliadas**

Se adelantaron actividades de articulación con las instituciones aliadas al sistema entre las cuales se destacan los siguientes resultados:

- Participación de 10 empresarios taller de transferencia conocimientos y capacidades. En la ciudad de Manizales.
- Participación de 10 empresarios en Colombia Bird Fair. En la ciudad de Cali.
- Participación 7 instituciones educativas de 6 municipios de Casanare.

- **Plan Empresa 2017: nuevas ideas de negocio**

En el programa Plan Empresa se inscribieron **350 emprendedores** de todos los municipios de Casanare, El comité técnico seleccionó a **150 emprendedores** al revisar su inscripción y verificar que las condiciones establecidas en el reglamento eran las exigidas y contenían componentes de innovación y la viabilidad para su implementación. Se desarrollaron 6 capsulas vivenciales en cuatro nodos (Yopal, Aguazul-Tauramena, Monterrey y Paz de Ariporo) en las áreas de modelamiento de negocios, organizaciones, operaciones, finanzas, mercadeo y marco legal; además, se fortalecieron las habilidades emprendedoras con el desarrollo de 20 consultorios empresariales en los cuales los participantes realizaron consultas a los asesores para considerar el avance de su plan de negocios.

Finalizado el proceso de formación y asesoría, **54 emprendedores entregaron su plan de negocios** y el jurado evaluador seleccionó a **5 ganadores** de recursos de capital semilla por 77.200.000 millones de pesos para inversión en la puesta en marcha de sus iniciativas de negocio.

- **Ideas de negocio ganadores – Concurso Plan Empresa**

Roll & Fruits – Yopal \$ 19.400.000

Ideas Plop – Yopal \$ 16.000.000

Biodegradables Musateca -Yopal \$ 6.000.000

Herald Soluciones Agroforestales – Tauramena \$ 16.4000.000

Agrícola Casa Linda – Aguazul \$ 18.400.000

- **Aceleración Empresarial**

Entre Diciembre de 2016 y Febrero de 2017, 23 empresas recibieron acompañamiento empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades empresariales y desarrollo de iniciativas para el escalamiento empresarial. Esta intervención tuvo como base de atención el diagnóstico empresarial que identificó brechas empresariales y un informe de intervención que incluye la matriz de 5w2h para el empresario y que le permita su aplicación en el corto plazo.

- **Rutas de Promoción Comercial**

Se realizaron 4 acciones de promoción del Sistema en diferentes condiciones, las cuales fueron debidamente registradas por medios y aliados demostrando participación y visibilización de los emprendedores.

- 6 de Abril se realizó la muestra empresarial a los ejecutivos del sistema de incubación.
- 31 de Mayo se realizó la muestra empresarial en el marco del foro ambiental de Ecopetrol en Tauramena.
- 7 de Octubres se realizó la muestra empresarial en el marco de la Semana Global de Emprendimiento de Casanare en el Centro Comercial Gran Plaza Alcaraván.
- 27 Octubre se realizó la muestra empresarial a miembros de la junta directiva de la Cámara de Comercio de Casanare y visitantes.

**Ilustración 27** Foro medio ambiente, Tauramena.





**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

- **Concurso de emprendimiento escolar**

El Concurso de Emprendimiento Escolar contó con la participación activa de los miembros de SINERGIA y, además, tuvo aliados como Unitropico, Unisangil, Fundación Amanecer y Secretaria de Educación. Se inscribieron 7 proyectos escolares de 6 municipios, los cuales surtieron un proceso de evaluación por parte de los jurados del comité técnico que preseleccionó 3 de ellos que cumplieron con los requisitos, reconoció al mejor proyecto y se premió a tres estudiantes con becas universitarias totales y parciales aportadas por los aliados, dispositivos tecnológicos y planes de entretenimiento. Las ideas ganadoras fueron Sembrando Futuro, Institución I E Cupiaga sede Plan Brisas municipio Aguazul.

**Ilustración 28** Foro medio ambiente, Tauramena.



**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

- **Transferencia de capacidades a instituciones educativas**

Se realiza el 17 y 18 de abril, la entrega de capacidades en emprendimiento al colegio Carlos Lleras en el municipio de Yopal, en el cual a través de 2 sesiones se entregan conceptos sobre ideación, iteración y prototipado rápido a más de 100 estudiantes de los grados Decimo y Undécimo.

Se hace entrega de la sensibilización en emprendimiento escolar al colegio ITEY el 14 de septiembre en Yopal a 67 estudiantes que conocieron durante el taller las oportunidades de desarrollar emprendimiento en la región y las herramientas para idear y validar sus proyectos. Se hace entrega de la sensibilización en emprendimiento al colegio LUIS HERNANDEZ el 21 de septiembre en Yopal a 36 estudiantes que conocieron durante el taller las oportunidades de desarrollar emprendimiento en la región y las herramientas para idear y validar sus proyectos.

- **Transferencia de capacidades a docentes instituciones educativas.**

Se realizó en conjunto con la Secretaria de Educación de Casanare la transferencia a docentes para la aplicación de buenas prácticas en la

formación al emprendimiento y la aplicación de la guía 39 del MEN. Asistieron en Aguazul, Mayo 4, 9 docentes. Paz de Ariporo, Mayo, 10 docentes.

- **Semana global de emprendimiento**

Como parte de las apuestas que desde la Red Regional de Emprendimiento se han venido fomentando para el desarrollo empresarial, se desarrolla del 3 al 8 de octubre la Semana Global de Emprendimiento de Casanare, en el que instituciones se unen para desarrollar actividades en pro del emprendimiento

El día 3 Se da inicio con la rueda de negocios colaborativos, evento que reúne 62 emprendedores en torno a una jornada de coworking. Esta actividad fue desarrollada por el Centro Desarrollo Empresarial Equión y Sinergia – Cámara de Comercio de Casanare. A la par, se desarrolló una jornada de oferta financiera en el que participaron instituciones como IFC, Fonam, Banco Bogotá, Banco Agrario y Fundación Amanecer. El día 4 se desarrolla en alianza entre Unitrópico y Sinergia, el ciclo de talleres creativos en el que más de 90 personas asisten a talleres sobre Cultura Llanera, Marcas que dejan marca, Emprende según tu temperamento y Movilgrafía.

Durante la jornada nocturna se lleva acabo “La Noche de las Empresas” en el Centro comercial Gran Plaza Alcaraván, un esfuerzo realizado entre la universidad CUN y SINERGIA. Este evento fue acompañado por un poco más de 70 personas que escucharon 3 experiencias de éxito empresarial compartidas por Ángela de Moreno de Ferrobombas, Mónica Contreras de Canwest y Yamile Ariza de Eccossis.

**Ilustración 29** Rueda financiera en Yopal.





**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

### 2.2.3 Tejido Empresarial



MODELO  
**Tejido  
EMPRESARIAL**

El proyecto Tejido Empresarial está diseñado para Fortalecer MIPYMES del Municipio de Yopal para convertirlas en empresas fuertes y sostenibles, a través de una metodología e instrumentos de primer nivel, que les permite a incrementar su desarrollo. La metodología está soportada en un modelo semi-empírico, denominado *Empresa fuerte y sostenible*, que le permite al empresario establecer su solidez, competitividad, productividad, rentabilidad, cultura organizacional sostenible, entre otros aspectos relevantes, la intervención a las empresas está estructurada en tres fases. Resultado del amplio proceso de visitas empresariales, socializaciones y convocatorias, se inscribieron siete empresas para participar en este proceso de consultoría integral.

**Ilustración 30** Taller de Coaching Empresarios Participantes.



**Fuente:** recuperado de gerencia de competitividad Cámara de Comercio de Casanare.

- **Convocatoria participación de empresarios**

Se gestionó la convocatoria, e inscripciones para la participación con las siguientes empresas: Inversora Manare, Constructora Ficubo Ltda, Ips Nora Álvarez, Camel ingeniería, Centro de escenografía, Centro médico quirúrgico,

Servicio Cardiológico del Llano, Ma. Alicia Rodríguez Perilla, Inversiones el Mana, Morfika sas, Agregados Crasurca, Molinos el Yopal, Azimut Ltda, Clínica Simalink, la Cascada panadería.

Lanzamiento: Se hizo mediante un desayuno de trabajo, se preparó el presupuesto del evento se hicieron las respectivas cotizaciones, se preparó la presentación general del proyecto y se desarrolló la actividad en el salón de eventos de la Cascada.

- **Diagnostico empresarial**

Se dio inicio al levantamiento del respectivo diagnostico empresarial en las siguientes empresas Constructora Ficubo Ltda, IPS Nora Álvarez, Can West, también se dio continuidad al mismo proceso de Diagnostico empresarial a la empresa Subacasanare mediante los siguientes pasos:

- Presentación de los respectivos mentores empresariales asignados a cada empresa.
- Cobro por factura del primer 40% del valor total pactado.
- Seguimiento al desarrollo del proceso por parte de los asesores para cumplir con lo ofertado a cada empresario.
- Sustentación del resultado del diagnóstico y programación del inicio de la solución elegida.
- Cobro del 2do. 40% del valor pactado con la empresa.

- **Consultorio basada en gestión del cambio**

Se Implementaron mediante la metodología del modelo Tejido empresarial soluciones empresariales a las siguientes empresas

- Canwest – Solución de Innovación
- Constructora Ficubo Ltda. – Posicionamiento de los productos frente a los clientes
- Ips Nora Álvarez. – Finanzas
- La Cascada Panadería – Servicio al Cliente.

- Además de dio inicio a la implementación de Servicio al Cliente a la empresa Subacasanare.

El proceso se desarrolló mediante un diagnóstico específico, capacitación en la temática de la solución y la respectiva consultoría con los siguientes pasos:

- Presentación del respectivo mentor asignado a la empresa para implementar la solución.
- Seguimiento al desarrollo del proceso por parte de los asesores para cumplir con lo ofertado a cada empresario.
- Sustentación del resultado de la Solución implementada.

- **Comunidad empresarial “ Tour Empresarial”**

Con el fin de conocer y dar a conocer sus empresas, se desarrolló visita individual a cada uno de los empresarios vinculados al programa. Allí tuvieron la oportunidad de mostrar su infraestructura física y dar a conocer los productos y servicios que ofrece, esta actividad se desarrolló el 11 de Agosto con la participación de las siguientes empresas:

- Visionamos salud
- Clínica Casanare
- Optisalud
- Can west
- IPS Nora Álvarez
- Subacasanare
- Constructora Ficubo Ltda

**Ilustración 31** Tour Empresarial Visionamos Salud



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

## 2.2.4 Alianzas para la innovación

**Ilustración 32** Lanzamiento Alianzas Fase III “Olimpiadas de Innovación”



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

## 2.2.5 Formación en proyectos de innovación

Participaron 35 empresarios en procesos de formación conceptual y procedimental en innovación; generaron diferentes ideas para formular proyectos de innovación y así fomentar en los empresarios habilidades para innovar y la generación de nuevos

conceptos para ser agentes diferenciadores en el mercado con la ejecución de proyectos de innovación incremental.

### 2.2.6 Asesoría en estructuración de proyectos de innovación

Como resultado del proceso de formación se cofinanciaron 21 proyectos de las etapas 1 (18) y 2 (3) de Alianzas para la Innovación, esto se complementó con la realización de un video promocional de los proyectos destacados en este proceso en cada una de las etapas. Las empresas que recibieron cofinanciación de proyectos son las siguientes:

<b>Fase I</b>	Dulces de Yuca SAS / Hotel Señorial / Caño Cristal / Fundación Mar Verde / Coomultaxi / Típicas Llaneradas / Morfika SAS / Uniservis de Colombia Ltda. / Jazmín del Llano Ltda. / Seringca Ltda. / Ecobolsas del Llano / Servicios y suministros la Primavera Ltda. / Fundación Léeme y Leeré / Asistir IPS / Sociedad Colombiana de Servicios Ocupacionales / Niskota ingeniería / C-Star / Asesores y consultores del Llano
<b>Fase II</b>	Asoprocasanare / Casanare Cómputo / Llaneridad Gourmet
<b>Fase III</b>	Centro Ecoturístico Golconda, Grupo.360 S.A.S y Jose Dilwin Correa - OHLALA

### 2.2.7 Lanzamiento Alianzas para la Innovación Fase III

En diciembre se realizó el Lanzamiento de Alianzas para la Innovación Fase III en el municipio de Paz de Ariporo. En el taller de mentalidad y cultura –denominado Olimpiadas de la Innovación– participaron más de 100 empresarios procedentes de Paz de Ariporo y otros municipios de la zona norte del departamento. En la Fase III la Cámara de Comercio de Casanare actúa como coordinador regional de la Alianza Llanos para los departamentos de Arauca, Meta y Casanare. El desarrollo de las demás etapas del proyecto se realizará en 2017.

- **Ejecución por componentes:**

Los resultados de los avances en cada componente se relacionan a continuación:

**I. Mentalidad y Cultura de la Innovación:** El alcance técnico para este

componente comprende lo siguiente:

- N° de eventos realizados: 4 eventos.
- N° empresas sensibilizadas: 250 empresas.

En total se realizaron cuatro (4) talleres de mentalidad y cultura de la innovación y una actividad de sensibilización con un resultado de 305 empresas

Sensibilizadas y 322 asistentes, logrando un porcentaje de cumplimiento del 122% frente a la meta establecida. La empresa que realizó los talleres de innovación fue "Wirk Consulting en Alianza con Neurocity".

- **Generación de Habilidades de Innovación: El alcance técnico para este componente comprende lo siguiente:**

- N° de Empresas Formadas en Innovación: 85 empresas en construcción de ruta de innovación.
- N° de Facilitadores Formados en Innovación: 6 facilitadores.

En este componente se brindaron las herramientas necesarias para generar en los empresarios capacidades en innovación que permitan aumentar la productividad y competitividad en las regiones, así como fortalecer las capacidades regionales de apoyo a la innovación en actores de las alianzas. La formación de empresas la realizó la empresa Wirk Consulting en alianza con Neurocity, a través de 5 sesiones para la construcción de la ruta de innovación y 1 sesión de prototipado en cada uno de los municipios, cada sesión con una intensidad de 8 horas, para un total de 48 horas impartidas en cada uno de los grupos conformados.

- **Facilitadores Formados en Innovación:**

32 facilitadores se formaron por la empresa Wirk Consulting en Alianza con Neurocity, a través de dos (2) sesiones, una en gestión de proyectos y otra en prototipado, cada sesión con una intensidad de 8 horas teórico-prácticas, para un total de 16 horas impartidas en cada grupo conformado. Las sesiones se realizaron en cada una de las Cámaras de Comercio.

- **12 Empresas con Implementación de Prototipos y/o Proyectos de Innovación**

La empresa Wirk Consulting realizó la priorización de proyectos de acuerdo con los criterios de evaluación propuestos por Confecámaras; para lo cual, se tomaron en cuenta los seis (6) primeros puntajes y se enviaron los resultados a Confecámaras y a Colciencias para que estos emitieran conceptos sobre los mismos. Con base en



estas observaciones y según lo indicado por Confecámaras y Colciencias, las Cámaras de Comercio con autonomía seleccionaron los proyectos beneficiados a continuar durante la etapa de implementación. En la sesión de Comité Ejecutivo No. 3 se propuso que cada Cámara de Comercio realizará un pitch con los empresarios de los seis proyectos priorizados, sin embargo esta actividad se realizó únicamente por la Cámara de Comercio de Casanare, los resultados finales se obtuvieron el 5 de Mayo/2017.

Cabe mencionar que la meta para la Alianza establece la cofinanciación de seis (6) proyectos y/o prototipos, sin embargo, por economía de escala en la contratación del operador de formación en innovación para las empresas y facilitadores, se obtuvo un presupuesto disponible, el cual, permitió incrementar la cofinanciación para cinco (5) proyectos adicionales, así como también para la contratación del acompañamiento de un facilitador para cada empresa. De esta manera, la Alianza implementó doce (12) proyectos y/o prototipos en total, según el siguiente detalle:

#### Empresas que presentaron prototipos

NOMBRE DE LA EMPRESA	CÁMARA DE COMERCIO	SECTOR	DESCRIPCIÓN PROYECTO Y/O PROTOTIPO DE INNOVACIÓN
<b>Comercializadora Agropecuaria Puente Abadia – Café Villao</b>	Villaviciosa	Comercial	"Modelo de negocio con enfoque alimenticio saludable para estudiantes universitarios y ejecutivos a través de una nueva línea de producto "sandwich de pollo orgánico".
<b>Brain Health Work S.A.S.</b>	Villaviciosa	Servicios	Diseño oficina virtual para la gestión empresarial de servicios en sistemas de gestión de la seguridad y la salud para el trabajo".
<b>VEEC Colombia S.A.S.</b>	Villaviciosa	Industrial	Diseño y prototipado de sistema de aspersión para procesos de polinización asistida en palma africana".

<b>Centro Ecoturístico Golconda</b>	Casanare	Servicios	Diseño y validación prototipo: "Servicio para mejorar la experiencia de los turistas empleando tecnologías de streaming 360".
<b>Jose Dilwin Correa OH LALA</b>	Casanare	Comercial	Diseño y validación de "modelo de negocio para línea de productos de jugos 100% naturales a través de la tecnología Cold Press"
<b>Grupo 360 S.A.S.</b>	Casanare	Servicios	Diseño y validación del servicio "Centro de experiencias multisensoriales teatrino Monoloko"
<b>Flor Alba Benítez – Deli fit</b>	Arauca	Comercial	Diseño y validación "modelo de negocio a través de un punto móvil".
<b>Decorarte Muebles y Diseños S.A.S.</b>	Arauca	Industrial	Diseño y validación prototipo artístico de mesones en 3D en porcelanato líquido incrustado en una cocina.
<b>Anell S.A.S.</b>	Arauca	Comercial	Elaboración prototipo de snacks de topocho verde (producto natural de la región) bajo el nombre de "Llano Chips".
<b>Yasmin Comas Jimenez - Kakaua</b>	Piedemonte Araucano	Industrial	Desarrollo y validación del producto "Arequipe a base de Cacao".
<b>Gloria Yaneth Gallego - Variedades Medellín</b>	Piedemonte Araucano	Comercial	Diseño y validación de un nuevo modelo de negocio para la comercialización de ropa orientada a personas de talla grande".
<b>Agroveterinaria las Palmeras</b>	Piedemonte Araucano	Servicios	Diseño y validación de modelo de negocio: "Diversificación del portafolio mediante la inclusión del novedoso servicio PROCARE (medicina prepagada para animales)". "

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

La empresa operadora WIRK CONSULTING SAS, se encargó de realizar el acompañamiento a los facilitadores y empresarios, referente a la estructuración de los perfiles de proyecto y al presupuesto para que fuera acorde con lo solicitado por



confecámaras y Colciencias, y como se estipula en el manual financiero que hace parte de la alianza.

## COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

---

### Firma de Convenio Embajada Holandesa



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

- **Ferias y Misiones Internacionales**

Con el objetivo de participar en Ferias y Misiones Comerciales Internacionales se realizó un Convenio Marco con el operador turístico especializado **Travel Choice Sas** que nos permite tanto participar como organizar tanto Ferias como Misiones Internacionales. Adicionalmente se realizó un convenio particular para la Misión Especializada en Piña a Costa Rica que el clúster realizó en 2017. También se estableció una estrategia de

promoción de todas las Ferias Internacionales para los empresarios de Casanare, especialmente enfocados en la participación de 2018 en adelante.

- **Formación en acceso a mercados internacionales**

Con el apoyo de PROCOLOMBIA se realizó el Curso “Diseñando su estrategia exportadora - Agroalimentos” que constó de ocho talleres de 4 horas cada uno, desarrollados en 2017. El curso comenzó con la participación de 62 empresarios de las cuales 40 cumplieron el requisito de asistencia establecido para certificarse. También se contó con la participación de algunas entidades aliadas (Alcaldía de Yopal, Fundación Amanecer, Gobernación de Casanare, SENA, UNITRÓPICO y la Cámara de Comercio de Casanare).

---

#### Formacion para acceso a mercados



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

- **Mesa Regional de Artesanos**

Con el ánimo de fortalecer el sector empresarial de artesanías se convocó a las diferentes instituciones regionales con el ánimo de crear la Mesa Regional de Artesanos a través de una alianza directa con Artesanías de Colombia. Así mismo, se convocó al sector a una capacitación en donde asistieron más de 60 personas representando 51

empresas del sector quienes trajeron una muestra para que los expertos de Artesanías de Colombia pudieran evaluar el nivel actual del sector en Casanare y así programar una serie de capacitaciones y visitas para nivelar y elevar los estándares del sector en el 2018. Se trata además de fortalecer un sector que tiene mucha afinidad con el turismo y que en cierta medida cuenta con algunos productos y servicios con mucho potencial exportador.

- **Empresas asesoradas en procesos de internacionalización**

Se realizaron 11 asesorías personalizadas a comerciantes y empresarios del departamento interesados principalmente en exportar sus productos y/o servicios.

- **Cooperación Técnica Internacional – PUM**

Se llevó a cabo 1 Misión Internacional de un experto senior del programa PUM de Holanda llamado Hub Stoetzer, quien realizó una inmersión profunda de análisis y seguimiento de los procesos en el cultivo de piña de la empresa Agrícola Santana con el fin de sugerir mejoras y diseñar un programa de post cosecha. Experiencia que duró 10 días y que le permitió a la empresa mejorar algunos de sus procesos y tener un documento del plan de post cosecha sugerido por el experto y que además nos permitió socializar la misión al sector y servir de posible fuente de exportación futura a Holanda y/o a acceder al mercado internacional principalmente al mercado europeo. Adicionalmente le permitió a la empresa continuar su camino como empresa referente o empresa ancla en el sector para el desarrollo del mismo y para la consecución en el mediano plazo de asegurar mercados para la exportación.

- **Convenios Cooperación Internacional**

- **PUM HOLANDA:** Durante visita formal a la embajada de Holanda se firmó el convenio con PUM para 2018, en presencia del señor embajador, el Presidente de Holland House o Cámara Colombo Holandesa, El Presidente mundial de PUM y por supuesto el Presidente de la Cámara de Comercio de Casanare, entre otras importantes personalidades. El convenio busca asegurar por lo menos cuatro Misiones en el 2018.
- **FINLANDIA:** A través de la empresa Viento Trading de Finlandia, se logró convenio para que el gobierno de Finlandia nos hiciera invitación a la ceremonia de apertura de su embajada en Colombia y además se logró inscribir en la base de datos de Finparthnership a empresas casanareñas como Condos Sas, Unitrópico, La ESAP, Unisangil, entre otras, con el ánimo de

conseguir posibles inversiones por parte de empresas Finlandesas y de posible cooperación internacional principalmente en el sector de la educación. Queda la puerta abierta para buscar otras posibles oportunidades.

- HUNGRÍA: Después de varios acercamientos, se elaboró la minuta del convenio marco entre la Cámara de Comercio de Casanare y la Agencia Nacional Húngara de Comercio como actores principales y la Corporación Colombia Resiliente y la Asociación Asovida del Llano como entidades de apoyo, con el fin de promover diferentes oportunidades de inversión extranjera, comercio internacional, cooperación técnica y financiera reembolsable y no reembolsable y otras oportunidades que puedan surgir con Hungría y con Europa a través de ellos. La minuta está para ser firmada en el mes de enero de 2018.

- **Abriendo el camino de la posibilidades de Cooperación Internacional y el Comercio**

Se realizó una agenda diplomática a embajadas en Bogotá con el fin de abrir las puertas de las mismas y además obtener información y contactos directos de las Cámaras Binacionales, Agencias de Cooperación, las ONGs y las oportunidades tanto del gobierno como de particulares en términos de Cooperación Internacional, Inversión Extranjera, Comercio Internacional, entre otras posibilidades que puedan surgir. Por tal motivo se realizaron las siguientes visitas:

Holanda: Con la embajada de Holanda se firmó convenio de Cooperación Técnica para 2018 a través del programa PUM, una ceremonia especial con presencia del señor embajador Jeroen Roodenburg, el presidente mundial de PUM sr. Jhoan van der Gronden, el Presidente de Holland House – Cámara Colombo Holandesa y Presidente de la Eurocámara sr. Jan Willem van Bokhoven y otras personalidades.

Alemania: Se visitó la embajada de Alemania con el Ministro delegado, primer oficial de la embajada y segundo al mando sr. Clemens Hach, con quien se inició una relación para posibles inversiones y cooperación en los próximos años.

Finlandia: Asistimos como invitados especiales a la ceremonia de inauguración de la embajada de Finlandia en Bogotá, con la presencia del Primer Ministro Juha Petri Sipilä, el señor embajador Jarmo Kuuttila, su equipo de trabajo, 17 grandes empresarios finlandeses y otras personalidades. A esta ceremonia se invitó a la Gobernación de

Casanare y a la Universidad del Trópico Americano Unitrópico a quien además logramos vincular a Finnpartnership junto con otras empresas de Casanare.

Unión Europea: Atendimos reunión muy importante con la oficina de la Unión Europea en Colombia, con el sr. Alessandro Boccoli delegado del director Yamil Abdalá y la asesora Cielo Villegas, con quienes se continúa acercamiento para la obtención de cooperación e inversiones para 2018 y los años por venir. Adicionalmente, recibimos visita de delegación de la embajada de Hungría con quienes se espera poder trabajar en diferentes proyectos.

---

#### Reunion embajada de Finlandia



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

- **Postulaciones a Cursos Cortos a través de APC**

Se realizaron dos postulaciones a cursos cortos a través de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional:

- China: Seminario de administración de Cámaras de Comercio e Industria para países hispanohablantes.
- Japón: Curso para el desarrollo de Pymes Regionales

- **Postulaciones a Convocatorias de Cooperación Internacional**

Se postuló a la Cámara de Comercio de Casanare en dos convocatorias de la Unión Europea, para tal fin, se hizo todo el trámite exigido ante PADOR y se realizaron todos

los pasos para cumplir con las exigencias de las convocatorias y con lo requerido por PROSPECT.

- All invest 5.0
- Convocatoria de propuestas línea temática organizaciones de la sociedad civil para la construcción de paz y desarrollo en Colombia

- **Misiones Internacionales Especializadas**

Durante 2017 se realizaron 3 Misiones Internacionales Especializadas, las cuales fueron organizadas y llevadas a cabo por los Clústers de Ganadería, Piña y Oil and Gas y que tuvieron el apoyo de la Coordinación de Asuntos Internacionales y Cooperación:

- **Proyectos de Inversión Extranjera (Preliminares)**

- **THYSSENKRUPP:** Se ha trabajado arduamente para la consolidación de un proyecto de inversión del Grupo Empresarial Alemán Thyssenkrupp, quienes tienen la intención de construir una Planta de Fertilizantes a partir de Gas, con una inversión aproximada de 800 millones de dólares, planta que durante su construcción empleará aproximadamente a 3.500 personas durante 5 años y que en su etapa de producción se constituirá como uno de los empleadores más sobresalientes de la región. En el momento se está concretando la consecución del gas con Ecopetrol y se han tenido varias reuniones con Gobernación, Alcaldías, entre otros. Se espera que para 2018 se pueda asegurar este proyecto de Inversión Extranjera que está siendo liderado por Procolombia y la Cámara de Comercio de Casanare.
- **FINPARTNERSHIP:** A través de la empresa finlandesa Viento trading y del apoyo y relacionamiento que se ha logrado a través de ella con el gobierno de Finlandia, se han podido vincular a la plataforma del Finland Team compuesta por FinnFund, FinnPro y FinnPartnership a diversas empresas casanareñas como Condor Sas, Unitrópico, Unisangil, Esap, etc.

**CONSOLIDACION DE CLUSTER****INDUSTRIA AUXILIAR DE HIDROCARBUROS – Oil and Gas**

El Clúster Oil & Gas se sigue consolidando como el escenario de articulación para las empresas que ofertan bienes y servicios al sector petrolero en Casanare, desde el cual se busca generar confianza y articular a los actores de la industria, fortalecer la competitividad y promover la diversificación vía adaptación de capacidades productivas de las empresas de la región.



---

**Evento de networking**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

El Cluster Oil & Gas como escenario de articulación busca generar confianza en la dinámica de la industria petrolera en la región, a través de espacios de dialogo que ayuden a resolver problemas y a promover políticas públicas para el sector; a través de la articulación de empresas e instituciones del sector con proyectos puntuales o acciones de mejora del entorno; y con herramientas y acciones que mejoren el relacionamiento entre la oferta y la demanda; para lo cual en el 2017 se logró:

- **FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**



---

### Coaching a gerentes



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

→ **Firma de convenio de cooperación con la operadora Cepsa**

Se firmó convenio de cooperación con la operadora Cepsa para desarrollar una ruta de asesoría y capacitación especializada que le permita a 30 empresas del cluster Oil & Gas de los municipios de Aguazul, Mani y Tauramena gestionar procesos de diversificación que impulsen su ingreso a mercados diferentes al sector petrolero.

→ **Formación en HSEQ**

El objetivo de ésta actividad era Orientar y facilitar herramientas y material para la autogestión e implementación del Sistema de Gestión en la Salud y Seguridad en el trabajo que les permitan lograr el cumplimiento del Decreto Único Reglamento del Sector del trabajo 1072 de 2015 a las pymes mediante desarrollo de un curso de 40 horas por municipio; en ésta actividad se impactaron 66 empresarios de los municipios de Mani, Tauramena y Aguazul; actividad desarrollada durante los meses de febrero y marzo de 2017, por el contratista: Segispro Ingeniería SAS.

→ **Seminario de innovación**

Mediante un seminario de innovación de 16 horas de duración en cada municipio se entregaron pautas y el paso a paso de la metodología de generación y estructuración de ideas innovadoras, con asistencia de 66 empresarios de los tres municipios. En total se presentaron 22 proyectos, de los cuales 2 lograron la categoría "excelente", 11 cumplieron con los requisitos exigidos y 9 lograron la

categoría Suficiente"; de acuerdo a los puntajes obtenidos, fueron seleccionados los 5 mejores puntajes de cada Municipio por el Contratista Massimo Manzoni del Gruppo Manzoni, para continuar en la segunda fase.

→ **Seminario de mercadeo y finanzas**

El objetivo, Fortalecer las capacidades y técnicas en mercadeo y finanzas estratégico de las empresas participantes con el fin de mejorar su gestión comercial, su estructuración de costos y flujo de efectivo. Esta actividad se programó para realizarse en el mes de junio con un taller de 8 horas por municipio; durante la formación se desarrolló un taller práctico sobre la estrategia de mercadeo y costeo de las actividades de sus empresas, entregándole al empresario herramientas para lograr la fidelización del cliente y costeo; se logró impactar a 31 empresas participantes provenientes de los tres municipios. Esta actividad fue desarrollada por la empresa Market Synergy SAS.

→ **Taller de Coaching en Gestión del cambio**

Fue desarrollado mediante Taller vivencial en PNL y Cibernética Empresarial para los líderes y gerentes de las empresas seleccionadas, con temática que les permiten dirigir con éxito la gestión del cambio en sus empresas; se contó con la asistencia de 30 personas de nivel gerencial de las empresas seleccionadas en la Fase I. En ésta actividad también fue desarrollado diagnóstico personalizado tricerebral dirigido a cada gerente a través de la radiografías triádica y radiografía profesional; como resultado se destacó que a nivel general se revela un promedio medio – alto de todo el equipo de gerentes, lo que indica una gran ventaja y oportunidad para sacar adelante los proyectos que están liderando. La actividad fue dirigida por la empresa Siete A Creación Global SAS.

→ **Diplomado Gerencia de la Innovación**

El objetivo del diplomado se centralizó en ofrecer a los participantes a través de un diplomado de 80 horas un método concreto e integral para el desarrollo de innovaciones desde la perspectiva de trabajo en equipo, técnicas de creación, metodología de Investigación y herramientas de mercadeo, de tal forma que se fortalezcan los procesos de innovación al interior de sus empresas, teniendo en cuenta aspectos de los ejes del ser, del saber y del hacer y retroalimentando resultados del ejercicio y, la evaluación de los proyectos que han venido fortaleciendo los empresarios. El Diplomado fue desarrollado durante los meses de

Julio a Septiembre de 2017 con la asistencia de 30 empresarios de los Municipios de Aguazul, Mani y Tauramena, dirigido por profesionales de la universidad del Rosario.

---

### Formacion diplomado de innovacion



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

### Talleres de Metalmecánica, Consultoría, Transporte y servicios ambientales

Se desarrolló talleres de transferencia de conocimiento en las áreas de interés para cada sector del Clúster para el desarrollo de productos agroindustriales, para que diversifiquen y desarrollen productos y servicios para un sector de base agro industrial, promoviendo la diversificación económica y el ingreso a sectores en donde tenemos un potencial enorme por las características nuestra región. Los talleres fueron desarrollador por empresas de talla Nacional como el Centro Red tecnológico metalmecánico del pacífico para el sector Metalmecánico, brindando capacitación gerencia de éste tipo de empresas y procesos de fundición para la elaboración de nuevos equipos; Bioap Biología Aplicada para el sector de consultoría, brindando capacitación en cultivo de palma y normatividad para certificaciones agroindustriales; Logistic & Business group para el sector de transporte con temática en logística para el transporte en frio; y la Fundación

Salvaterra para el desarrollo de abonos orgánicos con base en los desechos de las empresas del Casanare y los residuos que nos provee el medio ambiente; en total se impactaron 65 empresas provenientes del departamento.

→ **Consultoría Especializada en el área de Mercadeo**

El objetivo de la actividad se destacó en el Fortalecimiento de las capacidades en mercadeo estratégico mediante la implementación de herramientas de gestión (análisis DOFA, mercado, ventajas competitivas, estrategias) a 15 empresas de los municipios de Aguazul, Maní y Tauramena, mediante Asesoría personalizada y Asesoría grupal con realización de taller grupal y el acompañamiento de 10 horas presenciales en las instalaciones de cada empresa.

→ **Consultoría Especializada en el área de Finanzas**

El objetivo de la actividad se destacó en el fortalecimiento de las capacidades financieras mediante la implementación de herramientas de gestión (herramientas de estructuración de costos, flujos de caja y manejo financiero de la empresa basados en el estudio detallado de los estados financieros) a 15 empresas de los municipios de Aguazul, Maní y Tauramena, mediante asesoría personalizada y asesoría grupal con realización de taller grupal y el acompañamiento de 10 horas presenciales en las instalaciones de cada empresa.

• **RUTA PARA LA DIVERSIFICACION**

Dada la caída de los precios del petróleo y la alta dependencia de las empresas del cluster del cliente petrolero desde la iniciativa cluster Oil & Gas se diseñó una ruta para la diversificación de este tejido empresarial, buscando que la capacidad instalada que dejó la industria petrolera se aproveche a través de procesos de innovación que les permitan a estas empresas reinventarse, continuar activas en el mercado y jalonar la economía hacia otros sectores.



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

En este sentido desde la iniciativa cluster se implementó un piloto de la mano de Innpulsa Colombia con dos empresas del cluster, Falck Services Ltda y Aquarel SAS, con las cuales se desarrolló:

→ **Capacitación y acompañamiento para el desarrollo de productos**

Se brindó formación y consultoría especializada para el desarrollo de los productos identificados por las empresas, pulpa de fruta y paletas por medio de asesoría experta, donde se transfirieron las competencias, técnicas y operativas de fabricación de pulpas y producción de paletas, contando con los estándares de calidad e inocuidad alimentaria, teniendo igualmente en cuenta los criterios de costos y operatividad de equipos con el fin de presentar al mercado nacional como internacional productos con calidad e inocuidad que puedan competir en el mercado.

→ **Certificación y alistamiento para el mercado**

A través de consultoría especializada se brindó capacitación, implementación y seguimiento para obtener la certificación SG-ISO 22000 de las dos empresas y

ampliación alcance ISO-9001, OHSAS 18001, ISO 14001 para Falck Services con aras de comercializar los productos a nivel nacional e internacionalmente. De igual manera se entregaron equipos que permitirán la sofisticación de los productos de las dos empresas.

→ **Validación de mercados**

Esta actividad desarrollo aspectos como: Análisis estratégico de las empresas, la investigación de mercados nacional e internacional, registro de marca y desarrollo de empaques de los productos terminados, trámites de comercio exterior y la validación de los productos terminados con la participación de ferias a nivel nacional e internacional.

• **RUEDAS DE NEGOCIOS Y EVENTOS**

→ **Evento de networking**

El objetivo de esta actividad era generar sinergias entre las empresas del cluster con el fin de generar un relacionamiento para la identificación de alianzas de alto valor que permitan a las empresas aumentar su participación en el mercado. En este evento participaron 67 empresas de los municipios de Yopal, Aguazul, Mani, Tauramena y Trinidad, en donde cada empresario realizo 22 citas para un total de 737 citas de todos los participantes. El evento se realizó el día 25 de mayo y conto además de las citas con una actividad de formación por parte del consultor Massimo Manzoni de "la importancia de las redes y los contactos en un mundo globalizado.

→ **Evento de formación en marketing**

El objetivo de esta sesión era dar una formación de 04 horas donde las empresas identificaran los procesos generales del mercadeo de servicios y que logaran preparar un pitch comercial a fin de mejorar su poder de negociación en la rueda de negocios. Para tal formación se contrató a la empresa Logistic Bussines quien dio la formación "Speech de Venta Efectivo" a 53 empresas de los municipios de Yopal, Aguazul, Mani, Tauramena y Trinidad.

→ **Rueda de contactos**



El objetivo de la rueda de contactos era generar citas con cada uno de los clientes participantes con el fin de que conocieran la oferta existente en la región y generar una recordación en el cliente para que eventualmente llame a la empresa cuando requiera el servicio. A la rueda asistieron como clientes nueve operadoras (Equion Energía, Petroleos Sudamericanos, Ocesa, Lewis Energy, Geopark, Hidrocasanare, Cepsa, Tabasco y Shlumberger) una empresa del sector agroindustrial (Palmar de Altamira) y una empresa de ingeniería (Consrocio MMC) y como proveedores participaron 52 empresas Yopal, Aguazul, Mani, Tauramena y Trinidad. El objetivo se cumplió ya que cada empresa proveedora de la región logro tener una cita de 05 minutos con cada cliente, lográndose así 594 citas en todo el evento.

---

#### **Rueda de contactos con la industria petrolera**



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

#### **→ Desarrollo de plataforma para directorio web**

Se desarrolló una plataforma web que busca visibilizar la oferta de bienes y servicios de la región con la industria petrolera, en la que se puede visibilizar la información de contacto, sus documentos legales y el nivel de competitividad de cada empresa proveedora. Esta plataforma cuenta con un directorio de más de 280 empresas de los municipios de Yopal, Tauramena, Aguazul, Mani, Paz de Aripuro y Trinidad.

### **CLUSTER TURISMO DE NATURALEZA DE CASANARE**





Esta iniciativa clúster está conformada por empresas e instituciones relacionadas entre sí y que pertenecen al sector turístico del departamento de Casanare, las cuales colaboran para ser más competitivos y así convertirse en un modelo de articulación y cooperación efectiva público- privado, que posicione a la región como el mejor destino de naturaleza en Colombia, ofreciendo productos y servicios innovadores y amigables con el medio ambiente.

---

#### Premio Inn cluster 2017



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

Durante el año 2017 se realizaron actividades de fortalecimiento empresarial, eventos, ruedas de negocios, misiones empresariales y participación en congresos, que mejoro la competitividad turística del departamento y el reconocimiento como un nuevo destino turístico de naturaleza.

- **FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

---

**Taller de uso de herramientas digitales en turismo.**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

→ **Pasantía corta**

En alianza estratégica con el Hotel GHL Style Yopal, alcaldía de San Luis de Palenque y la Cámara de Comercio se realizó la pasantía corta de 10 empresarios. Quienes de manera práctica aprendieron a ofrecer un servicio de calidad las áreas de recepción, habitaciones, cocina, servicio de Alimentos y Bebidas y tendencias del sector a nivel mundial.

→ **Conferencia Como convertir un atractivo o patrimonio natural en un producto turístico exitoso**

Esta conferencia fue realizada por el experto Chileno Pablo Roses, quien transmitió el conocimiento de la reserva Huilo Huilo de Chile. La conferencia se dictó en los municipios de Monterrey, Tauramena, Yopal y San Luis de Palenque donde asistieron 190 participantes en total.

→ **Taller de uso de herramientas digitales en turismo**

Este taller se realizó a 20 empresarios de la iniciativa cluster de turismo en la cual los participantes aprendieron del uso de herramientas tics en sus empresas.

→ **Festival Gastronómico**

Este evento tiene como objetivo dar a conocer al público en general la riqueza gastronómica llanera, mediante la sofisticación de sus platos para el

sector turísticos utilizando las cualidades y materias primas del territorio. Para esta actividad se realizaron tres talleres con diferentes chefs en entrada, plato fuerte y postres o bebidas. En cada taller asistieron 30 participantes y en el festival participaron 20 expositores.

- **RUEDAS DE NEGOCIOS Y EVENTOS**

Durante este año se apoyaron importantes eventos que se realizaron en el departamento d Casanare y que aportaron de manera positiva a la economía local y la visibilización del departamento. Los principales eventos fueron: Encuentro nacional de caminantes, travesía Vamos pal Pauto, Expo Beauty, travesía ciclística llave de la guerra sello de la paz, Cabalgata nacional por la paz, Travesía ciclística pedaleando por la vida. Travesía Martello.



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

→ **Participacion en Anato**

Se participó en la feria turística de Anato los días 1, 2 y 3 de marzo, donde asistieron 12 empresas del departamento y se concretaron 120 contactos con agencias prestadores turísticos nacionales e internacionales.

→ **Rueda de contactos con agencias de Cali**

En esta actividad se contó con la presencia de 9 agencias de Cali y 6 tour operadores de Casanare. La rueda inicio con una presentación del departamento de Casanare. Aquí se hizo énfasis en las potencialidades de conectividad, alojamiento y actividades turísticas, luego los empresarios enseñaron sus paquetes turísticos a las agencias.

→ **Fam trip y rueda de negocios**

Dado el desconocimiento del destino y la baja articulación del canal de comercialización se hace necesario realizar un viaje de familiarización (en inglés fam trips o fam tours) que son viajes de cortesía que se ofrecen a operadores turísticos o agencias de viajes para que puedan vivir la experiencia de un destino turístico en primera persona. El objetivo de estos viajes es lograr un mejor conocimiento del producto y una relación más cercana, mejorando la comercialización a futuro.

Esta actividad se realizó en los municipios de Aguazul, Nunchia y Yopal al final terminando con una rueda de negocios en el Hotel estelar con la participación de 21 empresas vendedoras y 7 agencias de viaje compradoras.

→ **Misión de Aprendizaje a Perú**

Gracias a Procolombia, la empresa la Palmita, envió una representante a una misión de aprendizaje en avistamiento de aves en Perú para conocer de cerca los avances logrados y poder así implementar esas estrategias en Colombia.

---

**Rueda de negocios hotel Estelar**



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

→ **Global Big Day**

Esta actividad se realiza a nivel mundial y consiste en avistar aves de cada país en un día para ello se realizó una capacitación previa donde se dio a conocer todo lo relacionado con este evento, también se transmitió en vivo y

en directo vía Facebook desde CCC a los municipios. Los municipios participantes fueron Yopal, Aguazul y Maní, paz de Ariporo y Monterrey después se subió la información al portal de ebird. Donde Casanare ascendió al puesto 12 a nivel nacional.

→ **II Congreso nacional de clúster INNcluster 2017**

El Clúster turismo de Naturaleza de Casanare, se postuló a este concurso nacional, donde obtuvo el primer puesto, en esta oportunidad se compitió en la final con los clúster de Manzales de metalmecánica y Cali de Biomasa.

→ **Ponencia en el IV Congreso Internacional en Desarrollo Rural Sustentable organizado por la Universidad Nacional de Colombia**

En alianza con la fundación reserva la Palmita se realizó una ponencia sobre la reflexión estratégica, condiciones de entorno para la implementación de la iniciativa clúster turismo de naturaleza de Casanare y los logros obtenidos por esta fundación desde que hace parte del clúster.

## CLÚSTER DE PIÑA



CLUSTER DE PIÑA  
REGIÓN DEL LLANO

que permitan hacer más rentable el negocio.

El clúster de Piña es la iniciativa que busca agremiar y fortalecer a los empresarios de este promisorio sector del departamento desde productores, comercializadores y transformadores de Piña. Esta iniciativa se ha planteado como objetivos fundamentales el incremento de área y el conocimiento asociado al cultivo, la investigación y el desarrollo para generar valor agregado y fortalecer la cadena de valor y el conocimiento y acceso de nuevos mercados



---

**Mision transferencia de conocimiento a Costa Rica**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

- **FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL**

---

**Formación practica aprendices de Tauramena**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

→ **Fortalecimiento Talento Humano: Técnico Agrícola**

La Cámara de Comercio de Casanare aplico a oferta cerrada especial empresarial para el programa técnico en producción agrícola en el SENA en los municipios de Tauramena y Aguazul.

El grupo de Tauramena cuenta con 14 aprendices están desarrollando la etapa productiva que finaliza en el mes de Diciembre, para dicho grupo la Cámara de Comercio facilitó insumos por valor de \$ 1.000.000= para el cultivo.

El grupo de Aguazul, 12 aprendices terminaron la etapa lectiva, de los cuales 11 de ellos presentaron ante la Cámara de Comercio y el SENA, requieren dar inicio a la etapa productiva en marco de la oferta cerrada especial empresarial; se disponen de los insumos para facilitar a los aprendices por un monto de \$ 1.000.000= y con ello dar cumplimiento a los compromisos pactados.

→ **Articulación actividades del clúster en cuatro municipios de Casanare**

Se logró articular actividades del clúster con los municipios de Tauramena, y Aguazul principalmente, con ambas administraciones se unieron esfuerzos en el desarrollo de un taller en el municipio de Aguazul el día 22 de noviembre de 2017 en temas de BPA y predio exportador.

Otros municipios como Mani, Yopal y Paz de Ariporo en virtud de proyectos de siembra de nuevas áreas y presencia de algunas asociaciones, vienen en acercamientos participando de actividades como encuentro de Networking.

El día 14 de Marzo en la sede del municipio de Aguazul el presidente departamental del comité de la cadena de piña Sr Oliverio Lemus en compañía del señor José de Jesús Almeida miembros de las asociaciones de ASPIÑA y ASOPIÑA del municipio de Aguazul, solicitan apoyo para realizar una misión comercial nacional a la costa norte del país, ante la caída de los precios y la necesidad de diversificar el mercado. La alcaldía de Aguazul y la Cámara, asumen los gastos de desplazamientos y hospedaje.

Realizada la misión se adelantó reunión de seguimiento a la misma de donde se identificaron oportunidades de negocio que requieren de habilitación de infraestructura para la consolidación comprometiéndose la Administración de Aguazul a facilitar en la plaza de mercado un espacio para el acopio y el desarrollo de nuevos mercados al interior del país.



→ **Articulación de actividades del clúster con tres entidades aliadas**

Se logró en el marco de las acciones del clúster, contar con el apoyo de Asociación hortofrutícola de Colombia "ASOHOFRUCOL", actuando en asocio en el desarrollo del taller "cómo implementar exitosamente BPA y predio exportador en el cultivo de piña MD2", para el que coopero la Alcaldía de Aguazul y de Tauramena.

---

**Taller BPA y predio exportador**



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

Otras entidades que sumaron fueron los Hoteles GHL y Estelar para el desarrollo de un piloto de menús en la construcción de una estrategia de fomento del consumo local y formas de consumo de la piña, para incrementar la demanda local ante la caída del precio.

→ **Piloto en agricultura orgánica**

La actividad se adelanta en el marco de un convenio con Innpulsa Colombia para la sofisticación de tres cultivos de piña con la implementación de prácticas orgánicas, a tres empresas del sector: Agrícola Santana de los Llanos SAS, Soluciones integrales ecosistémicas SAS, y Asociación Fruitcas y sus equipos de trabajo, apoyados en la vinculación de 10 ingenieros agrónomos para la formación y apropiación del conocimiento. El piloto incluye la transferencia de conocimiento y la asistencia técnica al cultivo por parte de un experto Costarricense, el apoyo en insumos y equipamiento para el cultivo

y la certificación de los mismos como predios orgánicos con la verificación del status por la certificadora KIWA BCS OKO GARANTIE COLOMBIA quienes validaron los lotes seleccionados para el proyecto.

---

#### Asistencia técnica de experto Costarricense



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

#### • RUEDAS DE NEGOCIOS Y EVENTOS

##### → **Encuentro de networking entre actores de la cadena**

El encuentro de networking se desarrolló el 22 de septiembre de donde asistieron 36 personas, la actividad permitió compartir la experiencia de aprendizaje de la misión internacional de Costa Rica y las reflexiones de los retos que debe asumir la región con el agronegocio. Dicha actividad se transmitió vía canal YouTube de la Cámara de Comercio de Casanare.

##### → **Gira técnica especializada internacional**

Se llevó a cabo para los días 27 de Agosto al 1 de Septiembre de 2017, dando cumplimiento a la agenda previamente planeada y validada, para ello se viajó el día 26 de agosto a la ciudad de Bogotá con destino a Pital de San Carlos en Costa Rica, visitando la empresa ananás Export compañía, en el área de producción y planta empacadora; tierra fértil, el colono agropecuario, enlase, frunet. Participaron 8 empresarios (2 Yopal, 2 Aguazul, 4 de Tauramena), de ellos 3 Ingenieros agrónomos, 1 ingeniera Industrial)

**→ Proyecto de cooperación formulado**

En la reflexión estratégica del clúster, surge como reto diversificar el mercado actual de la piña del departamento haciendo que pueda comercializarse a mejores precios, para ello y considerando que el negocio se concentra en la fruta fresca, se identificó la necesidad de disponer de un centro de acondicionamiento donde esta pueda realizar tratamientos de primera a cuarta gamma para ser comercializados en mercados tanto a nivel nacional como internacional. En este sentido, Tauramena se interesó en participar del proyecto, más cuando cuenta con la mayor área establecida y experiencia en el agronegocio. Se acordaron las agendas para propiciar los encuentros o mesas de trabajo en la formulación de un proyecto de cooperación, donde participó ECOPETROL, la Alcaldía de Tauramena y la empresa ancla del clúster de piña AGRICOLA SANTANA DE LOS LLANOS SAS, tras quince (15) sesiones, y disponer del proyecto se procedió al agenciamiento de recursos, logrando que se firmaran convenios entre los cooperantes (ECOPETROL, PAREX Y GEOPARK) y la Alcaldía de Tauramena.

**CLÚSTER DE GANADERÍA**

La Cámara de Comercio de Casanare priorizó la ganadería como el sector para adelantar la cuarta iniciativa clúster en el departamento, reconociendo el gran potencial que tiene este importante sector de la economía. El cluster de ganadería se visiona como el escenario de articulación para promover la competitividad en la sofisticación de los indicadores de productividad del eslabón primario y articular esfuerzos en el cierre de brechas en el resto de la cadena de valor.

---

**Empresarios participantes misión de referencia Argentina**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

- **Validación Plan Estratégico del Clúster**

En el 2017 se continuó con la formulación del plan estratégico para el refuerzo competitivo del cluster, en el cual se avanzó en la definición de los retos estratégicos del sector, la definición del segmento estratégico al cual se deben enfocar todos los esfuerzos de la iniciativa, y con la mirada del viaje de referencia se avanzó en conocer las tendencias y criterios avanzados de los clientes.

- **MISIÓN INTERNACIONAL GANADERA ARGENTINA – 2017**

La misión comercial organizada por el clúster de ganadería que se llevó a cabo en la ciudad de Buenos Aires Argentina, se organizó con el objetivo de que ganaderos e industriales del departamento pudieran visitar y conocer de primera mano diferentes oportunidades de mejora y de desarrollo de proyectos, en uno de los países más desarrollados en temas de ganadería.

Dentro de esta misión se desarrollaron diferentes actividades entre las más destacadas:

- Los participantes a esta misión realizaron visita para observar el proceso de desposte y procesado en **Ecocarnes San Fernando**.
- Visita al centro de genética **Cabaña las Lilas**.
- Visita a importante subasta ganadera en la provincia de Buenos Aires.
- Visita al centro de genética internacional CIALE.

- Visita a establecimiento ganadero especializado en forrajes y terminación en corral.

Estas entre muchas más actividades que se llevaron a cabo en esta misión internacional. Podemos concluir que la Misión Internacional Argentina 2017 fue un éxito, en esta se logró cumplir con las expectativas de los participantes, donde los mismos lograron adquirir importantes conocimientos y que muy seguramente podrán en práctica para sus ganados.

## INNOVACIÓN SOCIAL

### FORTALECIMIENTO A TENDEROS



El programa de fortalecimiento a tenderos busca mejorar el nivel organizacional de una parte importante de nuestros comerciantes locales, buscando mejorar las capacidades en atención al cliente, manejo de inventarios, capacidad financiera y nivel organizacional en general.

---

**Clausura de fortalecimiento a tenderos 2017**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

La Versión del programa 2017 se realizó en el municipio de Tauramena, logrando una inscripción de 36 tenderos, haciendo la apertura y socialización del programa el día 10 mayo de 2017 en el salón de la Cámara de Comercio de Tauramena.

→ **Plan de capacitación**

Se ejecutó según el cronograma del programa los talleres del plan de capacitación diseñado para los beneficiarios de Tauramena:

Taller 1. Liderazgo: 18 mayo

Taller 2. Responsabilidad Social: 25 mayo

Taller 3. Marca Personal: 01 junio

Taller 4. Visual Merchandising: 08 junio

Taller 5. Administrativa y organizacional: 15 junio

Taller 6. Ventas y servicio al cliente: 22 junio

Taller 7. Finanzas y tributaria: Julio 06

Taller 8. Habilidades de negociación con proveedores: Julio 13

→ **Plan de asesoría personalizada**



Se ejecutó el plan de asesoría según el cronograma de actividades presentado para el programa a desarrollarse en Tauramena, la asesora del programa realizó cuatro visitas en cada tienda:

Visita 1: de inspección y reconocimiento como cliente incognito

Visita 2: de diagnóstico inicial (plan de acción)

Visita 3: Asesoría según el plan de acción de cada tienda

Visita 4: asesoría y verificación de compromisos

→ **Clausura programa Tenderos**

El día 20 de septiembre se realizó el evento de clausura en el auditorio del Hotel San Ignacio de Tauramena. En este evento se entregaron las certificaciones del proceso de capacitación y los reconocimientos especiales por aplicar sus conocimientos aprendidos en las tiendas, también se premiaron los tres tenderos ganadores del concurso el tendero del año.

Los beneficiarios del programa participaron en el concurso *El tendero del año a su servicio*, proceso mediante el cual realizaron visitas de observación y verificación a las ocho tiendas preseleccionadas, quienes mostraron mejores puntajes en asistencia al ciclo de talleres, receptividad y cambios en sus unidades económicas. Los criterios de evaluación del concurso fueron la asistencia a talleres (40%), puesta en marcha de conocimientos (30%), manejo de registros contables, libro fiscal de operaciones e inventarios (20%) y responsabilidades fiscales y tributarias (10%). , **valor 10%.**



---

**Asesoría personalizada a tenderos de Tauramena**

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

Los ganadores del concurso *El tendero del año a sus servicio 2017* recibieron un reconocimiento por parte de la Cámara de Comercio de Casanare y *premios en especie* para el fortalecimiento y mejoramiento de sus negocios. La ceremonia de clausura se realizó el 8 de septiembre de 2017, donde se entregaron los certificados por la participación en el programa a quienes cumplieron con el 70% de la asistencia.

→ **Reconocimientos especiales**

Se hizo entrega de reconocimiento especial a tres Tenderos que participaron activamente en el programa y realizaron mejoras en sus Tiendas a partir de los conocimientos transferidos por el equipo de profesionales de la CCC:

- María del Carmen Ávila – Tienda La Oibita
- Carmen Rosa Bohórquez Zorro – Tienda La Orquídea
- Reinaldo Arias Arias – Tienda Donde Camilo y Mafe

→ **Tenderos ganadores**

Se hizo entrega de la premiación y reconocimiento a los tres tenderos ganadores del concurso el Tendero del año versión 2017:

- Primer puesto                      Jecika Alejandra Pinzón Lozano-mega éxito  
\$ 3.000.000.
- Segundo puesto William Javier Ibáñez Arias-María Victoria      \$ 1.000.000.
- Tercer puesto                      Heyson Hernán Galindo Cubides -                      Fresada  
\$ 1.000.000

## LA MAGIA DEL SERVICIO



La magia del servicio es un programa que busca mejorar las capacidades de atención al cliente de nuestros comerciantes enfocándose en mejorar las capacidades de organización de la empresa y transfiriendo conocimiento al grupo de colaboradores para mejorar la excelencia en el servicio.

Convocatoria e inscripciones programa la Magia del servicio, se realizó convocatoria por correo electrónico, página web y redes sociales de la C.C.C., logrando una inscripción de 56 empresarios de Yopal.

---

### Empresarios ganadores la magia del servicio



---

Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

La versión 2017 de la magia del servicio inicio el día 24 de mayo y se realizó el evento de apertura y socialización del programa en el auditorio cimarrón del hotel Holyday, para el lanzamiento del programa se presentó el Dr. Massimo Manzoni con la Conferencia Innovación del servicio.

→ **Plan de capacitación**

Se ejecutó el plan de capacitación (4 talleres) de acuerdo al cronograma presentado en el programa la Magia del servicio versión 2017:

- Taller 1. Gerencia estratégica del servicio: 01 junio (Nelson López)
- Taller 2. Presentación personal y comunicación: 08 junio (Nelson López)
- Taller 3. La excelencia en el servicio: 15 junio (Andrea Murillo)
- Taller 4. Trabajo en equipo para servir con calidad: 22 junio (Andrea Murillo)

→ **Plan de asesoría personalizada**

Se realizó el plan de asesoría personalizada con cada una de las 50 empresas beneficiarias del programa la magia en Yopal, asesoras Andrea Murillo y Fabiola Medina. (Cada empresa recibió 4 visitas de su asesora).

Visita 1: Inspección como cliente incognito

Visita 2: Diagnóstico inicial – servicio

Visita 3: asesoría con equipo de colaboradores

Visita 4: entrega Manual del servicio y capacitación sobre implementación

→ **Clausura programa La Magia del Servicio**

el evento de clausura del programa la magia se realizó el día 10 de octubre en el restaurante el Braseró. En el evento se entregó reconocimiento especial por buenas prácticas en servicio al cliente a los cinco empresarios más destacados, según el trabajo y la percepción de cada asesora y que a su vez obtuvieron buenas calificaciones en la evaluación del cliente incognito:

1. Sociedad colombiana de servicios ocupacionales s.a.s.
  2. Ponchos sombreros y cotizas del casanare
  3. Velaciones santa cruz del llano s.a.s.
  4. Juanito valdes postres
  5. Daiquiri heladería y coctelería
    - Adicionalmente se premió a los tres ganadores del programa La Magia versión 201
- 1. Primer puesto:** Todo bolsas – Ana Judith Acosta - \$ 2.500.000
- 2. Segundo puesto:** El perfume Paris – Luis Jaime Pérez – \$1.500.000

### 3. Tercer puesto - Crearte y Papel - Sandra Milena Giraldo - \$1.000.000

---

#### Todo bolsas- ganador del primer puesto



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare, 2017

---

## FOMENTO AL COMERCIO LOCAL

La Gerencia de Competitividad, mediante las oficinas seccionales de la entidad en los municipios de Aguazul, Tauramena, Villanueva, Paz de Ariporo, Maní y Trinidad, planeó y organizó actividades de promoción de ventas para la visibilidad de los comerciantes de todo el departamento. El proyecto de fomento al comercio local promueve e incentiva a la población a visitar y comprar en sus municipios. En estas actividades se impactó de forma directa a **1.143** comerciantes, 85% más que el año anterior, que se inscribieron en los programas y se alcanzaron ventas aproximadas por **\$602 millones** de pesos, además de todo el beneficio representado en formación de capacidades, articulación a actividades culturales e integración familiar.

**Síntesis de resultados – Fomento al comercio local**

	Paz de Ariporo – Shopping tour 63 comerciantes / \$38 millones en ventas
	Paz de Ariporo – Navidad en familia 170 comerciantes
	Trinidad – Shopping Tour 52 comerciantes / \$32 millones en ventas
	Trinidad – Navidad en familia 30 comerciantes
	Aguazul – Reina de los comerciantes 10 comerciantes en promoción de ventas
	Aguazul – Programa Élités Locales 150 comerciantes en programa Élités Locales
	Maní – Feria agroindustrial y ganadera 10 comerciantes / \$6 millones en ventas
	Tauramena – Día de la expresión comercial 149 Establecimientos / \$84 millones en ventas
	Monterrey – Gran Rebajón / Entrega de armas 159 comerciantes / \$96 millones en ventas
	Villanueva – Cultura rodante (agosto) Actividad de fomento a la cultura local
	Villanueva - Trasnochón (diciembre) 300 comerciantes / \$336 millones en ventas
	Sabanalarga / Acto cultural y travesía ciclística 50 comerciantes / \$10 millones en ventas



En Yopal, la Cámara de Comercio de Casanare apoyó tres actividades de promoción organizadas por los comerciantes de la ciudad, particularmente, la Feria comercial de la décima en los meses de mayo y septiembre; y la feria de fin de año y navidad.



## 2.3 Formación y capacitación EMPRESARIAL

**ILUSTRACIÓN 33** FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL.



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

La Escuela de Formación Empresarial EFE adscrita a la Cámara de Comercio de Casanare fue concebida como institución generadora de conocimiento que promueve la excelencia académica y el fortalecimiento empresarial desarrollando anualmente programas de formación, capacitación y actualización empresarial que buscan mejorar la gestión, el desempeño y la competitividad de las empresas casanareñas de los diferentes sectores a través de la gestión del conocimiento.

Los cambios sociales con tendencia a la comercialización, venta de servicios y productos crean grandes desafíos a todas las instituciones comprometidas en la formación de personas competentes y hacen que el mayor desafío se le presente al sistema educativo, por el proceso de globalización en los más diversos órdenes y el advenimiento de novedosos y ágiles mecanismos de comunicación e información,



obligan a un replanteamiento de los objetivos y estrategia institucionales para cumplir con los nuevos estándares de calidad que reclama hoy, la empresa social educativa para la formación de personal competente.

La Escuela de Formación Empresarial tiene el compromiso de generar una cultura empresarial en el departamento de Casanare y una de sus estrategias de formación en diferentes competencias para el desarrollo humano y laboral respondiendo de esta forma a las necesidades de las empresas casanareñas.

Enseñar a asumir el reto empresarial, siendo conscientes de que se vive en permanente transformación. El cambio es un aspecto fundamental, para lograr ingresar y mantenerse con éxito en el mercado mundial.

Sin embargo, se hace necesario seguir concientizando la importancia de formación y actualización como contribuyentes del desarrollo económico en la región; por ello se debe desarrollar programas de asesoría, acompañamiento y capacitación para consolidar toda una cultura empresarial entorno al crecimiento de la actividad.

La capacitación propone el desarrollo de estrategias, con la asistencia directa del cuerpo docente, en función de las características propias de la región, la orientación necesaria siendo esto una articulación más entre el campo académico y el ámbito social.

En este sentido la Escuela de Formación Empresarial - EFE- de la Cámara de Comercio de Casanare se especializa en ofertar formación para empresarios y emprendedores desarrollando competencias en innovación, relacionamiento y emprendimiento que ayuden a crear empresa, fortalecer el tejido empresarial y la competitividad de la región, basado en un modelo educativo empresarial, social, cultural y ambiental y, una estrategia pedagógica utilizando metodologías en aprendizajes experienciales, espíritu emprendedor con el uso de herramientas tecnológicas; un filosofía institucional con principios de calidad, servicios y equidad; un enfoque educativo constructivo, innovador, trascendente e investigativo y un enfoque formativo basado en el aprender a ser, conocer, hacer y convivir.

La EFE, la universidad de los empresarios enmarca su portafolio de servicios en cuatro items:

- Capacitación continuada

- A la medida de las necesidades de los empresarios.
- Especializada
- Técnica

En el 2017 se desarrollaron 202 eventos de capacitación, con la participación de 9.869 personas y una calificación de los servicios superior a 4.68.

### 2.3.1 Capacitación continuada

Está dirigida a reforzar el nivel de cualificación de los profesionales en los diferentes sectores dando respuesta a las necesidades específicas de las organizaciones logrando potenciar la competitividad en cada una de ellas contribuyendo al desarrollo de nuevas actividades económicas.

Para el año 2017 se desarrollaron 22 eventos entre ellos seminarios, diplomados y cursos en los que se capacitaron 529 personas:

#### ILUSTRACIÓN 34 CAPACITACIÓN CONTINUADA.



“Estoy muy agradecida con la universidad y la gestión de Cámara de Comercio de Casanare ya que cumplió con las expectativas y es para mí un orgullo obtener un título de tan prestigiosa institución educativa”

**Marja Beltrán**

**Estudiante diplomado contratación estatal**

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

En formación continuada se desarrollaron los siguientes eventos:

**TABLA 4** EVENTOS Y PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUADA.

ITEM	NOMBRE DE EVENTO	Nº PARTICIPANTES
1	Actualización Tributaria Villanueva	29
2	Sistema de Gestión – SST	17
3	Diseño Implementación SG-SST Villanueva	14
4	Diplomado BPM	14
5	Diseño e implementación SST Aguazul	11
6	Actualización Tributaria Yopal	107
7	Actualización Tributaria Paz de Ariporo	18
8	Actualización Tributaria Aguazul	24
9	Gestión Proyectos Prototipado	16
10	Auditor Integral HSEQ	22
11	Gerencia Tributaria	23
12	Actualización Tributaria Tauramena	22
13	Elaboración de Estados Financieros bajo NIIF	37
14	Actualización ISO 9001:2015 14001:2015	12
15	Norma Técnica Sectorial Yopal	3
16	Norma Técnica Sectorial Paz de Ariporo	8
17	Norma Técnica Sectorial Trinidad	1
18	Actualización Tributaria Yopal II	17
19	Mujeres Empresarias Exitosas	48
20	Contratación Estatal	27
21	Diseño Implementación SG-SST Paz de Ariporo	23
22	Diplomado Derecho Laboral	36
<b>Total</b>		<b>529</b>

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

La EFE, comprometida con el fortalecimiento de las competencias de comerciantes y empresarios de Casanare, desarrolla un proyecto llamado fortalecimiento educativo empresarial, donde de manera gratuita llega a todos los municipios del departamento.

En el 2017 se capacitaron 7.586 personas a través de la ejecución de 138 eventos con los programas martes express, ruta express, cápsula empresarial y alianzas con entidades del estado como la Superintendencia de Industria y Comercio, Procolombia, Dian, Sena y empresas privadas de reconocimiento nacional como Meicy y Marcel France.

**ILUSTRACIÓN 35** CAPACITACIÓN CONTINUADA.



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

Dentro de un mundo tan competitivo y cambiante, las organizaciones y en general todas las regiones inician la búsqueda de suplir las necesidades del mercado, la indagación de nuevas formas de conservar y buscar nuevos clientes que son la razón de ser de toda la organización, la Cámara de Comercio de Casanare a través de la EFE en su búsqueda de la excelencia empresarial y la calidad de la atención y el servicio de los comerciantes, desarrolla anualmente la JORNADA DE LA VENTA Y EL SERVICIO AL CLIENTE, en su versión número 16 se quiso cambiar la metodología y, a través de la comedia se presentó la confecomedia CRIA CLIENTES Y LES VENDERÁS MONTONES con el actor Diego Trujillo.

Se visitaron los municipios de Yopal, Aguazul, Tauramena, Villanueva y Paz de Ariporo con la participación de 1.821 personas

**ILUSTRACIÓN 36** CAPACITACIÓN CONTINUADA.

**1ª JORNADA DE LA VENTA EFECTIVA Y SERVICIO AL CLIENTE**

**CONFECOMEDIA**

**CRÍA CLIENTES Y LES VENDERÁS MONTONES**

**CON DIEGO TRUJILLO**

**YOPAL**  
10 DE JULIO  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.  
Auditorio Multifuncional La Triada  
Confirme su asistencia al correo: [formacionventas@efeccasare.co](mailto:formacionventas@efeccasare.co)  
al teléfono 6337856 ext 115 o al celular 3138625771

**PAZ DE ARIPORO**  
10 DE JULIO  
3:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Centro de Convivencia Ciudadano  
Confirme su asistencia al correo: [apariporo@efeccasare.co](mailto:apariporo@efeccasare.co)  
al teléfono 6373534 o al celular 3107990097

**AGUAZUL**  
11 DE JULIO  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.  
Auditorio Casa de la Cultura  
Confirme su asistencia al correo: [aguazul@efeccasare.co](mailto:aguazul@efeccasare.co)  
al teléfono 6347415 o al celular 3144847569

**TAURAMENA**  
11 DE JULIO  
3:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Auditorio Municipal - Calle 17 con Cra 12  
Confirme su asistencia al correo: [tauramena@efeccasare.co](mailto:tauramena@efeccasare.co)  
al teléfono 624766 o al celular 3213990145

**VILLANUEVA**  
12 DE JULIO  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.  
Hotel Markus Plaza  
Confirme su asistencia al correo: [villanueva@efeccasare.co](mailto:villanueva@efeccasare.co)  
al teléfono 624215 o al celular 3107990088

**DIEGO TRUJILLO**  
Actor y comediante bogotano de primera línea, reconocido por sus papeles en las telenovelas "Metastasis", "Los Reyes", "Dónde Carajos Está Umaná", "De Pies a Cabeza", "Perro Amor", "¿Por qué diablos?", "La costurera y el cachaco", entre otras. En 1986 obtuvo los premios Simón Bolívar y Iv y Novelas a mejor actor de reparto por "Perro Amor". Ha participado en los montajes teatrales "El Crédito (Teatro Nacional)", "En carne propia (Teatro El Local)", "Muelle oeste" (Teatro) y más.

**"CRÍA CLIENTES Y LES VENDERÁS MONTONES"**

**EFECCasare**  
Foto 1 de 100 · Ver más fotos  
#LaUniversidadDeLosEmpresarios #TejidoE #SoyEFE #CreoEnCasanare

**Y2 Ca. anore**  
30 años

**Comentar** **Compartir**

**FUENTE:** DATOS RECUPERADOS DE CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE, GERENCIA DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EMPRESARIAL.



### 2.3.2 Capacitación a la medida

Busca satisfacer las necesidades de formación de los equipos de trabajo de las empresas, instituciones públicas y privadas a través de convenios. En el 2017 se firmaron convenios con seis organizaciones.

### 2.3.3 Contraloría Departamental de Casanare

A través de esta alianza se realizaron 13 jornadas de capacitación, dirigidas a servidores públicos del nivel departamental, municipal, organismos de control, veedurías ciudadanas de los diecinueve (19) municipios del departamento de Casanare, con la participación de 968 personas.

#### ILUSTRACIÓN 37 CAPACITACIÓN A LA MEDIDA - CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE CASANARE



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

### 2.3.4 Cámara de Comercio Hispano Colombiana

Acuerdo de colaboración para la participación del proyecto del programa de formación continua especializada a través de asociación pública – privada

identificando brechas de formación para ofrecer a los colaboradores para aumentar su productividad, competitividad y capacidad para enfrentar los constantes cambios tecnológicos y sociales.

En Yopal se dictaron dos diplomados y dos cursos con la participación de 126 personas.

- Diplomado en marketing digital
- Diplomado en ventas de alto impacto
- Curso innovación empresarial
- Curso cooperación empresarial

**ILUSTRACIÓN 38** CAPACITACIÓN A LA MEDIDA - CÁMARA DE COMERCIO HISPANO COLOMBIANA.







“Me parece importante para comerciantes y empresarios de Yopal enseñar estrategias de ventas claves para todo el ciclo de venta”

**Christopher Payne**

*Conferencista internacional*

“Es una oportunidad para actualizarnos, para seguir a la vanguardia. La metodología empleada ha sido excelente, me parece que Cámara de Comercio de Casanare ha realizado un trabajo muy arduo para que nosotros nos podamos capacitar”

**Flor Mojica**



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

### 2.3.5 Covioriente

El objeto de esta alianza fue potencializar la capacidad de gestión institucional en el ámbito del ordenamiento territorial de los funcionarios públicos de los municipios de influencia, Barranca de Upia, Cumaral, Paratebueno y Villavicencio en el departamento del Meta y Sabanalarga, Villanueva, Yopal, Tauramena, Aguazul, Monterrey en Casanare. De este importante proceso participaron 183 personas.

**ILUSTRACIÓN 39** CAPACITACIÓN A LA MEDIDA – COVORIENTE

“Agradecido con la capacitación, excelente muy clara realmente un tema que teníamos para dudas y fueron aclaradas”

**Isidro González**  
**Concejal de Paratebueno - Meta**

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

### 2.3.6 Canacol Energy

Se desarrollaron seis seminarios para el fortalecimiento de competencias en los temas de acción comunal, planes de desarrollo veredal y un diplomado en liderazgo gobernanza para las veredas Mariara del municipio de Orocué y Quebradaseca del municipio de Yopal. Todo el proceso formativo tuvo la participación de 151 personas.

**ILUSTRACIÓN 40** CAPACITACIÓN A LA MEDIDA - CANACOL ENERGY.

“Es muy importante para nosotros como miembros de la comunidad participar de estos espacios que nos permite abrir la mente y visionar”

**Maday García**

*Presidenta consejo*

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

### 2.3.7 Alcaldía de Tauramena

Esta alianza se desarrolló con el objetivo de aunar esfuerzos y capital para el desarrollo del plan institucional de formación y capacitación (PIC) vigencia 2017, para los funcionarios de la administración con la participación de 139 personas.

Se dictaron los siguientes temas:

- Actualización tributaria
- Mecanismos de participación ciudadana
- Fortalecimiento de los activos fijos mediante la administración de los recursos físicos
- Gestión del talento humano y análisis de la reforma organizacional
- Métodos para el desarrollo de competencias fuera del trabajo “OUTDOOR”
- Actualización en contratación estatal
- Habilidades laborales con enfoque ecoturístico
- Novedades en la metodología práctica para la evaluación del desempeño laboral en el marco del acuerdo 565 de 2016
- Situaciones de carrera administrativa desde el decreto 648 de 2017
- El papel de las comisiones de personal, los jefes de personal, comisión evaluadora y control.

**ILUSTRACIÓN 41** CAPACITACIÓN A LA MEDIDA - ALCALDÍA DE TAURAMENA.

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

**2.3.8 Alcaldía de Aguazul**

Con esta alianza se fortaleció el proceso de formación del sector turismo a través de capacitaciones de servicio y atención al cliente a prestadores de servicios turísticos del municipio, la creación de nuevos servicios y el desarrollo de un concurso para validar lo aprendido en todo el proceso formativo.

Las capacitaciones que se brindaron fueron en las siguientes temáticas:

- Gestión operativa en alimentos y bebidas
- Arreglo de habitaciones y zonas comunes de alojamiento

- Recepción, atención y control al huésped
- Desarrollo e innovación en el servicio hotelero

**ILUSTRACIÓN 42** CAPACITACIÓN A LA MEDIDA - ALCALDÍA DE AGUAZUL.



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.



### 2.3.9 Capacitación técnica

La EFE cuenta con resolución aprobada por la Secretaria de Educación Municipal como institución de educación para el trabajo y ofrece en Yopal el Técnico Laboral por Competencias en Turismo y Guías de Viaje.

Para el 2018, iniciará clases en el mes de febrero.

#### ILUSTRACIÓN 43 CAPACITACIÓN TÉCNICA.



**INSCRIPCIONES ABIERTAS**

**TÉCNICO LABORAL TURISMO Y GUÍAS DE VIAJE**

**PERFIL**

Los egresados podrán desempeñarse en campos de gestión administrativa, productiva o tecnológica, a través de actividades de promoción, asistencia técnica y administrativa en turismo y guías de viaje.

**PLAN DE ESTUDIOS - 1er SEMESTRE (320 HORAS)**

- ✓ Inglés
- ✓ Administración del Talento Humano
- ✓ Informática
- ✓ Técnicas de Comunicación Efectiva y animación Sociocultural
- ✓ Ética y servicio al cliente
- ✓ Normatividad Legal
- ✓ Gerencia de Mercados
- ✓ Cátedra de la Llaneridad y Producto Turístico Nacional
- ✓ Ecoturismo y Biodiversidad

**PLAN DE ESTUDIOS - 2do SEMESTRE (320 HORAS)**

- ✓ Manejo del Riesgo y Primeros Auxilios
- ✓ Inglés II
- ✓ Proyecto de Prácticas
- ✓ Administración de Turismo
- ✓ Técnica para Guías y manejo de grupos

**\*\*El estudiante deberá completar 640 horas de trabajo independiente para un total de 1280 horas de intensidad del programa**

**REQUISITOS**

- ✓ Ser mayor de 17 años.
- ✓ Haber cursado mínimo 9º de bachillerato.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad ampliada al 150%
- ✓ Certificado y diploma de bachiller
- ✓ Prueba de examen de estado
- ✓ Pago y diligenciamiento de formulario de inscripción
- ✓ Dos fotografías 3\*4 fondo blanco
- ✓ Demás documentos que sean solicitados por la EFE en el momento de sentar matrícula.

**NUESTRA WEB**

**WWW.EFE.EDU.CO**

Diag 16 No. 14 - 08 / YOPAL :DIRECCIÓN  
635 76 56 Ext. 113 :TELÉFONO  
313 892 57 71 :CELULAR  
efe@cccasanare.co :E-MAIL

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

### 2.3.10 Capacitación especializada

Ofertamos especializaciones y maestrías en alianzas con universidades de reconocimiento nacional e internacional.

#### 2.3.11 Universidad del Rosario

En el 2017 se finalizó la cohorte seis de la especialización en gerencia de empresas con la participación de 11 profesionales, acumulando en las seis cohortes la facilidad de que 117 profesionales se hayan especializado en gerencia de empresas.

Para el año 2018 se espera obtener el registro calificado para dos posgrados más, gestión humana y desarrollo organizacional y gerencia de proyectos de construcción e infraestructura.

**ILUSTRACIÓN 44** CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA – UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.



### 2.3.12 Universidad EAN

Además de trazar la ruta de la calidad mediante la acreditación de programas en el ámbito nacional e internacional, y de alcanzar la acreditación en el año 2013, la Universidad mantiene su convicción de mostrar a la comunidad académica en general, sus altos niveles de calidad.

#### ILUSTRACIÓN 45 CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA – UNIVERSIDAD EAN.



“Ha sido una experiencia gratificante en mi vida poder trabajar y estudiar, es interesante ver logros con un poco más de esfuerzo. La Universidad EAN es una buena institución, cuenta con herramientas de

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

Para el año 2016 cerramos en curso con 5 estudiantes en los siguientes programas de formación:

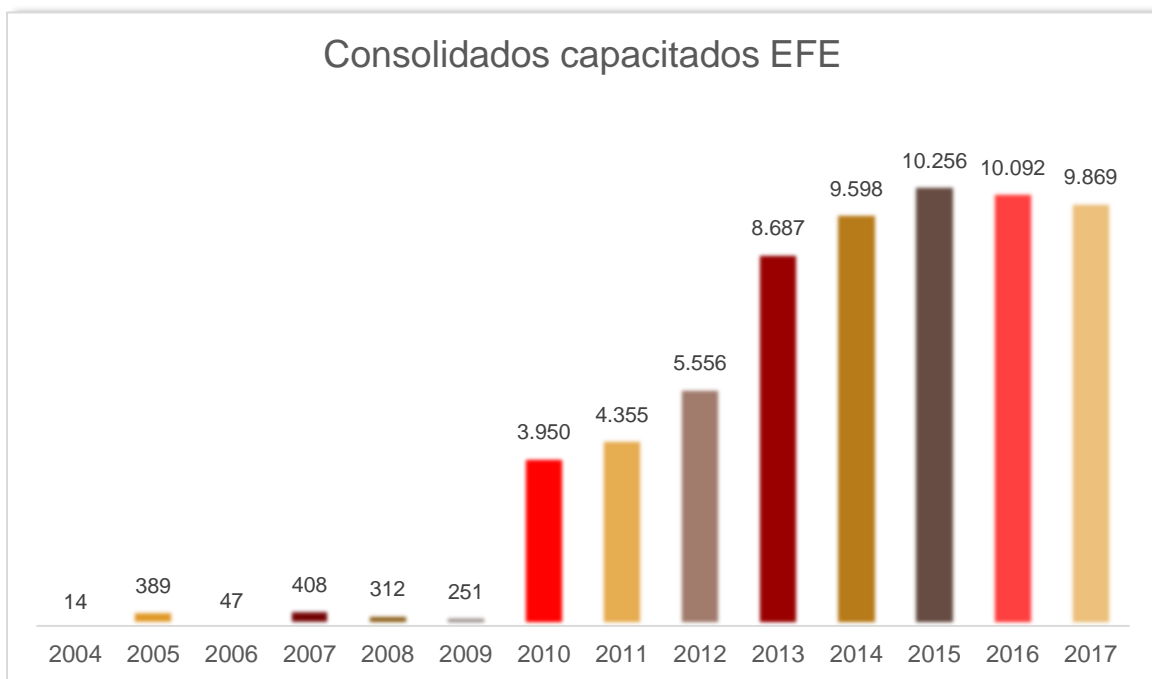
#### ILUSTRACIÓN 46 CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA – UNIVERSIDAD EAN.



**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, Gerencia de Formación y Capacitación Empresarial.

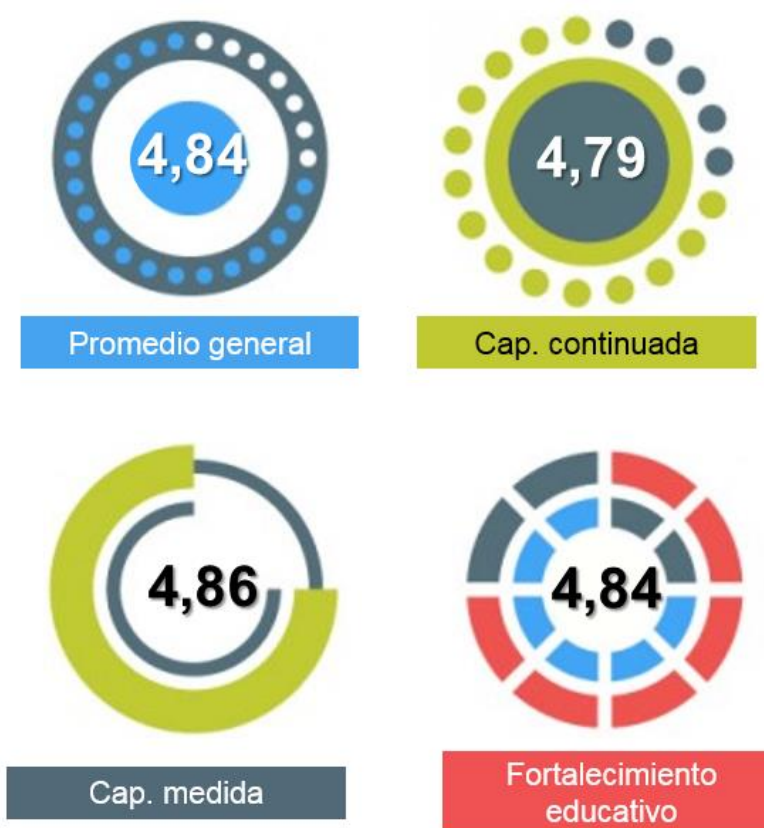
### 2.3.13 Cifras

ILUSTRACIÓN 47 CONSOLIDADO DE CAPACITADOS.



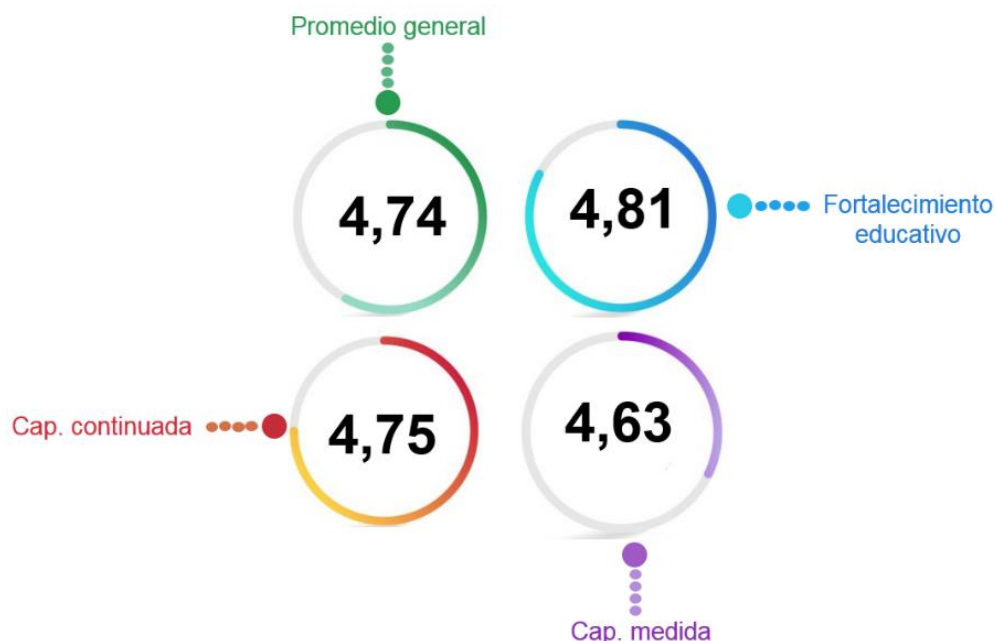
**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, EFE, 2017. Consolidado de capacitados desde 2004 al 2017.

En el 2017 se capacitaron 9.869 personas en el departamento de Casanare dando cobertura a 17 municipios, logrando así a contribuir en buenas practicas del servicio, aumentando la confianza, mejorando y tecnificando cada uno de los sectores económicos dando respuesta a las mejoras continuas que tiene el mercado actual, llevando al comercio a ser integral y competitivo a nivel regional y global.

**ILUSTRACIÓN 48** CALIFICACIÓN DOCENTES

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, EFE, 2017.

La calidad de la EFE es un principio fundamental, por ello es muy importante sus docentes. La calificación promedio de docentes fue 4.84, capacitación continuada 4.79, capacitación a la medida 4.86 y fortalecimiento educativo 4.84 lo que indica que los docentes cumplen con los estándares exigidos y con altas competencias funcionales que les permite trabajar una pedagogía y didáctica que se ajusta a los perfiles de los participantes logrando óptimos resultados en el aprendizaje.

**ILUSTRACIÓN 49** SATISFACCIÓN AL CLIENTE

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, EFE, 2017.

La calidad de los servicios de capacitación son siempre una prioridad de la EFE, los resultados de satisfacción de sus clientes superaron la meta prevista con una calificación promedio del año de 4.74 lo que indica que se cumplió con las expectativas de los participantes. De acuerdo con los proyectos capacitación continuada con una calificación general de 4.75, capacitación a la medida 4.63 y fortalecimiento educativo con 4.81.

### 2.3.14 Aliados estratégicos

La Escuela de Formación Empresarial busca crear alianzas estratégicas que permitan brindar mecanismos de acceso a programas prácticos y aplicables no disponibles en la región para fortalecer el talento élite que hace surgir empresa, para el 2017 se finalizaron con 14 alianzas estratégicas firmadas.

**ILUSTRACIÓN 50** ALIADOS ESTRATÉGICOS

**Fuente:** datos recuperados de Cámara de Comercio de Casanare, EFE, 2017.



@efecccasanare

Las TIC, han sido una herramienta fundamental para el logro de los objetivos y es uno de los pilares en la formación, la EFE cuenta con portal

web [www.efe.edu.co](http://www.efe.edu.co) y redes sociales donde pueden encontrar toda la programación en capacitación.

## 2.4 El entorno y su influencia en el desempeño de las empresas locales

La Gerencia de Articulación Público – Privada contribuye a hacer de Casanare el departamento llanero más próspero y competitivo mediante la generación de información especializada que oriente positivamente las decisiones de los gobiernos y empresarios; la dinamización de instancias de articulación del sector público, empresarial y académico; y el acompañamiento a proyectos estratégicos que propicien un entorno favorable a las actividades empresariales.

**ILUSTRACIÓN 51** PROGRAMAS DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN PÚBLICO – PRIVADA



Fuente: CCC, 2018

### 2.4.1 Conocimiento del entorno

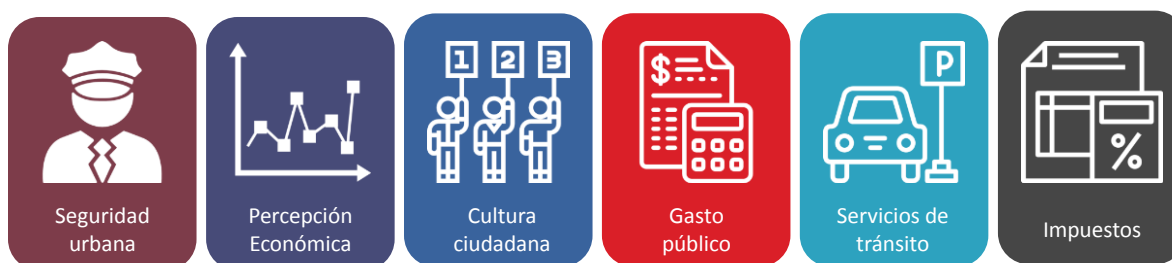
Mediante investigaciones, seguimiento a indicadores de la región y divulgación permanente de los resultados, la Gerencia de Articulación Público – Privada genera aportes para que autoridades públicas y empresarios definan estrategias que promuevan un entorno favorable para el crecimiento económico y la transformación productiva del departamento.



### 2.4.1.1 Agenda de investigación

El equipo de investigación económica y social de la Cámara de Comercio de Casanare desarrolló una serie de nueve (09) estudios sobre temas estratégicos de entorno que inciden en el crecimiento económico de Casanare, y desarrolló gestiones ante el sector público, privado y líderes de opinión para que los resultados incidieran en la definición de soluciones en pro del desarrollo empresarial de Casanare.

**ILUSTRACIÓN 52** AGENDA DE INVESTIGACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE



**Fuente:** CCC, 2018

- **Encuesta de Percepción y Victimización – EPV - de Yopal (2)**

Desde el año 2014, la Cámara de Comercio de Casanare realiza la Encuesta de Percepción y Victimización – EPV – en el casco urbano de la ciudad Yopal para caracterizar y medir la criminalidad denunciada y no denunciada por la ciudadanía, presentando los resultados a la comunidad empresarial y comerciantes, así como las autoridades civiles, militares, policías, jurisdicciones y organismos de control como insumos para la formulación de los planes y estrategias en estas áreas de acción. La EPV se ocupa de delitos como el hurto (personas, residencias, vehículos y negocios), lesiones personales, violencia intrafamiliar, extorsión, delitos sexuales, estafa, ciberdelitos y secuestro. También sobre la percepción de las personas frente a temas de seguridad y la confianza en las instituciones. Los datos acopiados tienen representatividad para personas de 18 años y más de transeúntes en la zona centro, calles 24, 30 y 40 y carrera 29. En el año 2017 se presentaron los resultados de la EPV para los períodos correspondientes a julio – diciembre de 2016 y enero – junio de 2017.

- **Encuesta de Percepción Económica de Yopal**

La Cámara de Comercio de Casanare desde el año 2015 ha realizado anualmente la Encuesta de Percepción Económica – EPE - en la ciudad Yopal consultando a comerciantes y empresarios sobre el comportamiento de las ventas del año

inmediatamente anterior, el entorno y ambiente empresarial y las expectativas de los comerciantes y empresarios. Los resultados se socializan con los gremios, empresarios, comerciantes y autoridades con responsabilidades en el desarrollo económico.

La EPE se emplea para monitorear el comportamiento de las ventas, el ambiente y ámbito empresarial y expectativas de los comerciantes con establecimientos comerciales de bienes y servicios al por mayor y menor, restaurantes, cafeterías y actividades de servicios personales en la ciudad de Yopal con antigüedad mínima de cinco años de funcionamiento con registro mercantil vigente a 31 de diciembre del año 2016. En el año 2017 se adelantó la EPE para el año inmediatamente anterior al de la realización de la encuesta.

- **Encuesta de Cultura Ciudadana – ECC – de Yopal**

En el año 2017 se realizó un ejercicio que busca conocer la opinión de la comunidad sobre algunos temas del amplio campo del comportamiento y la actitud de las personas habitantes de la ciudad de Yopal que se denominó Encuesta de Cultura Ciudadana. El objetivo de la encuesta es conocer cuantitativamente qué opina la comunidad sobre la cultura ciudadana de Yopal, sin realizar análisis de causalidad del comportamiento, la actitud y los resultados, para disponer de referentes estadísticos del comportamiento y la percepción en materia de movilidad, espacio público, participación ciudadana, legalidad y corrupción.

- **Monitoreo de ejecución presupuestal del departamento y los municipios (2)**

Se adelantó el seguimiento y monitoreo a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia fiscal 2016 y del primer semestre 2017 de la administración central del departamento de Casanare, sus entidades descentralizadas, los diecinueve municipios y sus respectivas entidades descentralizadas, examinando el recaudo de ingresos por concepto tributario, transferencias (SGP), otros ingresos no tributarios, recursos del crédito, recursos del balance, rendimientos financieros, otros recursos de capital, ingresos del Sistema General de Regalías. En gastos el informe corresponde a los compromisos, obligaciones y pagos efectuados en la vigencia reunidos en los rubros de gastos funcionamiento (gastos de personal, gastos generales, transferencias corrientes), gastos de inversión (infraestructura, dotación, recurso humano, investigación y estudios, subsidios y operaciones financieras, otros gastos de inversión), el servicio de la deuda y la ejecución del sistema general de regalías.

- **Acercamiento a la concesión de los servicios de tránsito y foto-detección de infracciones de tránsito en Yopal**

Mediante un estudio detallado se realizó una aproximación al estado de la concesión de los servicios de tránsito y foto-detección de infracciones de tránsito en el municipio de Yopal en el que se registraron los aspectos relevantes de la concesión existente para la prestación de los servicios asociados a Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT, parqueadero, grúas y la sistematización del procedimiento contravencional, la implementación del sistema de foto-multas y el apoyo técnico y logístico a la gestión del cobro coactivo de la Secretaría de Tránsito y Transportes de Yopal, las acciones judiciales y la comparación con contratos de foto-detección de infracciones de tránsito en otros municipios de Colombia.

- **Aportes al proyecto de acuerdo municipal para modificar Estatuto de Rentas de Yopal**

Análisis e informe del proyecto de acuerdo municipal presentado por la Alcaldía de Yopal para modificar el Acuerdo Municipal No. 013 de 2012 por el cual se adoptó el estatuto de rentas del municipio de Yopal. Los aspectos más relevantes del proyecto fueron los beneficios tributarios establecidos en la Ley 1819 de 2016, cambio de tarifas del impuesto de publicidad exterior visual, redefinición del hecho generador del impuesto de espectáculos públicos, disminución de la cantidad de tarifas para la liquidación de la sobretasa bomberil, reglamentación para operación de rifas, el concepto de coso municipal, procedimiento, costos y destinación de dichos recursos, precios públicos incluyendo actividades y tarifas por concepto de ocupación de espacio público.

Se hizo acompañamiento y participación ante la comisión de presupuesto y la plenaria del Concejo Municipal de Yopal en el marco de la discusión del proyecto, socializando el análisis y presentación de objeciones sobre el aumento de tarifas por ocupación del espacio público con sillas y parasoles y la transición para la reducción gradual del anticipo del impuesto de industria y comercio.

- **Análisis comparado de tarifas de impuesto de registro en Casanare**

Comparación de las tarifas del impuesto de registro adoptadas en el departamento de Casanare con las existentes en otros departamentos por concepto de impuesto de registro de los actos, contratos o negocios jurídicos con cuantía sujetos a registro en las oficinas de registro de instrumentos públicos; actos, contratos o negocios jurídicos con

cuantía sujetos a registro en las Cámaras de Comercio, distintos a aquellos que impliquen la constitución con y/o el incremento de la prima en colocación de acciones o cuotas sociales de sociedades; actos, contratos o negocios jurídicos con cuantía sujetos a registro en las Cámaras de Comercio, que impliquen la constitución con y/o el incremento de la prima en colocación de acciones o cuotas sociales de sociedades; y los actos, contratos o negocios jurídicos sin cuantía sujetos a registro en las oficinas de registro de instrumentos públicos o en las cámaras de comercio, tales como el nombramiento de representantes legales, revisor fiscal, reformas estatutarias que no impliquen cesión de derechos ni aumentos del capital, escrituras aclaratorias.

### 2.4.1.2 Seguimiento a indicadores económicos y sociales

La Cámara de Comercio de Casanare consolida el Sistema de Consulta de Indicadores Casanare en Cifras con el objetivo de proveer información estadística para orientar las decisiones de las instituciones, empresas y personas. El Sistema de Consulta de Indicadores es una herramienta virtual que se encuentra disponible en la plataforma [www.casanarecompite.co](http://www.casanarecompite.co) y que permite conocer la evolución y situación actual de la actividad productiva, empresarial y de entorno de Casanare, clasificado en 16 módulos que contienen información de más de 46 variables actualizadas periódicamente de acuerdo a las fuentes nacionales que las reportan.

**ILUSTRACIÓN 53** MÓDULOS DEL SISTEMA DE INDICADORES CASANARE COMPITE



**Fuente:** ccc, 2018

Con el objetivo de promover la difusión y uso de la información estadística a nivel departamental, la Gerencia de Articulación Público – Privada atendió las consultadas de ciudadanos y funcionarios que se acercaron a preguntar sobre indicadores económicos y sociales de Casanare.

### 2.4.1.3 Divulgación de información e incidencia de las investigaciones

La Gerencia de Articulación Público – Privada desarrolló eventos de divulgación ante autoridades y medios de comunicación para presentar los resultados de las investigaciones, y así mismo, se participó en sesiones especializadas con el Consejo Comercial y Empresarial de Yopal explicando los alcances del proyecto de modificación del código de rentas; Secretaría de Gobierno de Aguazul explicando metodología, los objetivos y alcances de las investigaciones sobre finanzas públicas y las encuestas de percepción económica y de victimización; y exposición ante la Secretaría de Hacienda de Támara del análisis al Estatuto de Rentas del municipio. En la página web de la Comisión Regional de Competitividad de Casanare [www.casanarecompite.co](http://www.casanarecompite.co) y en la sección de la Gerencia de Articulación Público privada en [www.ccccasanare.co](http://www.ccccasanare.co).

**ILUSTRACIÓN 54** DIFUSIÓN VIRTUAL DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES



Fuente: CCC, 2017.

**ILUSTRACIÓN 55** EVENTOS DE SOCIALIZACIÓN DE INVESTIGACIONES.

Socialización EPE 2017



Socialización ECC 2017

**Fuente:** CCC, 2017.

## 2.4.2 Instancias de articulación

La Cámara de Comercio de Casanare actúa como secretaría técnica, miembro o facilitador de diversas instancias de articulación en el departamento, mediante las cuáles se propende por la competitividad regional, la promoción de los objetivos de desarrollo sostenible y la representación de los comerciantes.

### 2.4.2.1 Comisión Regional de Competitividad de Casanare

La Comisión Regional de Competitividad de Casanare es la máxima instancia de articulación del departamento para el desarrollo de la agenda de competitividad, productividad e innovación. La Gerencia de Articulación Público – Privada adelantó las funciones que le competen como Secretaría Técnica de esta instancia, en el marco de lo cual convocó al comité técnico de la para dar aval y respaldo a proyectos turísticos de Casanare que participaron en la convocatoria PC+C -017 de iNNPULSA para el agenciamiento de recursos para el Corredor Llanos (los cuales fueron aprobados por el cooperante); se realizó una Asamblea General de la CRC donde se presentó la evaluación del Plan Regional de Competitividad de Casanare a 2016, se avaló el plan de acción de la CRC de Casanare para 2017 y se presentaron avances en los objetivos del PRC; y se prestó el soporte al funcionamiento de la CRC de Casanare por 10 meses en lo concerniente a convocatorias, información para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de Trabajo, el Sena, etc.



### 2.4.2.2 Aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Cámara de Comercio de Casanare siempre comprometida con las empresas del departamento, ha desarrollado acciones con su entorno gremial, propendiendo por la articulación e integración del compromiso social empresarial y por la realización de acciones que puedan favorecer a nuestras partes interesadas con una perspectiva de sostenibilidad; para lo cual, a través del espacio de la Mesa Departamental de Responsabilidad Social de Casanare (MDRS) junto a 22 empresas públicas, privadas y universidades, logrando la consolidación de actividades positivas que contribuyeron durante el 2017 a la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sobre las bases de los Ejes de *derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción*, en concordancia con **Pacto Global** (UN), de la siguiente manera:

Ilustración 56 **Mesa de Responsabilidad Social Empresarial.**

		
<p><b>Panel de erradicación de trabajo infantil</b></p> <p>Evento regional: Dirección Seccional de Fiscalías Casanare, Seccional de ICBF-Casanare, experiencias Fundación Telefónica y Fundación atención a niñez.</p>	<p><b>Fortalecimiento de la Ética y anticorrupción a funcionarios</b></p> <p>Socialización de la propuesta pedagógica <b>Voto RH</b>, en lo pertinente a la participación ciudadana honesta, para desarrollo de la democracia y ciudadanía.</p>	<p><b>Campaña de Eficiencia Energética</b></p> <p>Fortalecimiento a empresarios y comerciantes en mecanismos de uso eficiente de la energía, en apoyo con ENERCA.</p>

**Fuente:** CCC, 2017.

En la misma línea de acción, y conscientes del compromiso socialmente responsable que tenemos con el Departamento de Casanare, contribuimos a nuestros grupos de

interés, por medio de acciones sostenibles donde propiciamos un diálogo constante y sinergias, reconocemos las necesidades y expectativas como posibilidades de desarrollo y generamos soluciones conjuntas a través de programas, proyectos y buenas prácticas de impacto significativo en Casanare, las cuales corresponden a las siguientes:

- **Derechos humanos**

Se desarrollaron las actividades establecidas dentro del programa de bienestar social de la Cámara de Comercio de Casanare, donde participo el 100% de los funcionarios y colaboradores de la entidad.

Para celebrar la importancia del ser humano, la entidad realizó celebraciones de fechas especiales, las cuales brindan un equilibrio entre la vida personal – laboral y la sociedad, permitiendo mantener el talento humano de la organización en un nivel alto de clima laboral, en especial las relacionadas con celebración de cumpleaños, día de la Mujer y del Hombre, Día de la Familia, día de los Niños, celebración de fin de año, y otros eventos de recreación y deporte.

- **Estándares Laborales**

Ilustración 577 **Capacitación a funcionarios.**



La Cámara de Comercio de Casanare, ha desarrollado una serie de procesos que permiten fortalecer las habilidades del personal para la prestación de un mejor servicio y crecimiento personal de su equipo de colaboradores.

En la misma dirección no contrata a menores de edad, por el contrario genera contratos de aprendizaje para realizar su práctica o pasantía académica apoyando la ley del primer empleo, solo en condiciones como lo ordena la ley, en caso especial los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) en actividades que pueden ser desempeñadas sin grave riesgo para la salud o la integridad física y mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. La totalidad de los funcionarios se encuentran afiliados a las entidades que protegen su bienestar, conforme a los requisitos establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 del sector trabajo en Colombia.

- **Medio ambiente**

Desde la Cámara de Comercio de Casanare, se han venido realizando actividades con el fin de promover el respeto por el medio ambiente, para lo cual ya se están realizando los actividades necesarios para certificarse en este año 2018 en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 y ser referentes en prácticas medio ambientales para los comerciantes y empresarios de Casanare y continuar con la implementación del Sistema de Gestión Documental, responsabilidad social y de seguridad de la información. Así mismo, se desarrollan campañas que propendan por la protección de nuestro entorno directo.

Ilustración 58 **Proyección en certificación en 14001:2015 y jornadas ambientales.**

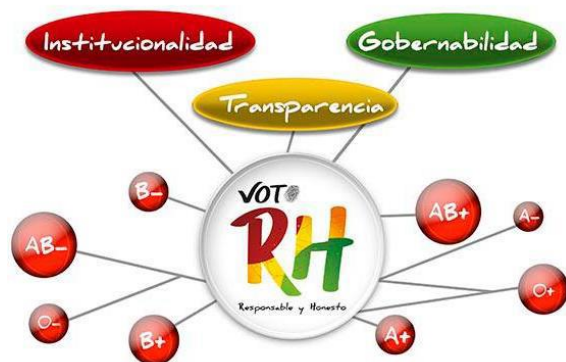


- **Lucha contra la corrupción**

En cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, la Cámara de Comercio de Casanare pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información: Estructura Orgánica, Funciones y Deberes, Ubicación de las Sedes y Horario, Presupuesto General Asignado, Ejecución Presupuestal Histórica Anual, Informe de Gestión Año 2016, Normas Generales y Reglamentarias, Políticas, Lineamientos o Manuales, Metas y Objetivos, Auditorías al Ejercicio Presupuestal, Indicadores de Desempeño, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con lo cual se pretende mostrar las prácticas de transparencia que la empresa implementa tanto al interior, como exterior de la organización.

Igualmente, con la patente obtenida ante la Superintendencia de Industria y Comercio de la propuesta pedagógica de Voto RH, la Cámara de Comercio de Casanare, ha participado en espacios como las últimas elecciones de alcaldías y gobernación en el departamento de Casanare, a través de Foros y compromisos con los candidatos respectivos, para que se realizaran prácticas de transparencia en sus posibles elecciones. También se obtuvo reconocimiento en el **6º Congreso de Pacto Global**, celebrado en el 2016, como experiencia empresarial de Práctica Anticorrupción.

## Ilustración 59 Propuesta anticorrupción Voto RH.



Biológicamente el factor RH debe ser compatible para la salud del nuevo ser y quien lo engendra. Electoralmente el RH (voto Responsable y Honesto) es compatible con la transparencia, la gobernabilidad y la institucionalidad. Vote RH



### 2.4.2.3 Consejos Comerciales y Empresariales

A través de esta figura la Cámara de Comercio de Casanare propende por el fortalecimiento de las empresas del departamento con el apoyo a 18 Consejos Comerciales, en los que se desarrollaron actividades de articulación con las autoridades municipales en cinco municipios (Paz de Ariporo, Yopal, Aguazul, Maní y Villanueva); acompañamiento en problemáticas y percepción en prestación de servicios públicos en tres municipios (Paz de Ariporo, Yopal y Aguazul), acompañamiento en la formalización de Vocales de control de servicios públicos (Paz de Ariporo, Hato Corozal), y en general, la realización de 28 reuniones con comerciantes y empresarios en el departamento de Casanare.

### 2.4.3 Proyectos Estratégicos

El crecimiento económico del departamento requiere de estrategias que favorezcan las condiciones de formalidad y amplíen las oportunidades de instalación de nuevas empresas, es por esto que la Cámara de Comercio de Casanare actúa como líder en la concertación, formulación y seguimiento a proyectos estratégicos, así como en el posicionamiento de los temas fundamentales para el sector privado en el desarrollo territorial.

#### 2.4.3.1 Plan de Revitalización del Centro de Yopal

Los planes de revitalización son concebidos como instrumentos que plasman un proceso **permanente y sistemático en la generación, planeación y gestión de apuestas, criterios y normas** para alcanzar coyunturas de dinámica deseables en determinadas zonas que han perdido su prevalencia comercial, social, económica y cultural. Es así, como se concibió en la idea de realizar una propuesta de plan para dicho parque, entre otros motivos por ser un pasaje histórico y de gran legado para la ciudad, amén de su calidad visual y de entorno que posee dicha plaza fruto de una gran inversión estatal acometida dentro del programa denominado Plan Centro.

Consecuencia del crecimiento acelerado de Yopal y la normatividad urbanística del municipio, los centros de consumo de la ciudad se descentralizaron, creándose nuevos ejes como la carrera 29, la calle 30 y la calle 40. Lo anterior, sumado a la entrada de



centros comerciales y grandes superficies, las nuevas regulaciones en materia tributaria, de tránsito y movilidad, y la correspondiente secuela social dejada por el auge petrolero han desincentivado la actividad comercial del centro de Yopal.

En años anteriores (2014), la CCC adelantó una estrategia comercial denominada “Vamos pa'l centro”, con el propósito de incentivar el comercio del centro de la ciudad dado que ya se evidenciaba el decaimiento de la primera zona comercial de Yopal. Sin embargo, esta estrategia generó un impacto positivo mientras se desplegaron las actividades. Posteriormente, los resultados del comercio céntrico siguieron decayendo. Ante tal situación, la CCC decidió formular una propuesta de plan de revitalización del centro de la ciudad iniciando puntualmente por el parque Ramón Nonato Pérez.

**ILUSTRACIÓN 60** ALCANCE DEL PLAN DE REVITALIZACIÓN DEL CENTRO.



**Fuente:** CCC, 2017.

En desarrollo de tal propuesta se realizaron un grupo focal con propietarios y comerciantes del parque y su zona adyacente, un censo predial y comercial, un conteo de tráfico peatonal para determinar la demanda potencial del parque y de la gobernación de Casanare, principal nodo de tráfico peatonal en el centro de la ciudad. Así mismo, se elaboró una agenda sistemática de eventos para el parque, mesas de trabajo y entrevistas con comerciantes y propietarios, un plan de acción para la revitalización, el documento técnico que incluye vocación comercial del mismo y una propuesta urbanística general con fotografías 3D y video renderizado. Los insumos que se construyeron estarán en la agenda de incidencia con el sector público (Alcaldía de Yopal, IDURY, Dirección de Cultura Departamental, entre otros) para gestionar el apoyo a esta iniciativa.

**ILUSTRACIÓN 61** PROPUESTA URBANÍSTICA PARQUE RAMÓN NONATO



**Fuente:** CCC, 2017.

#### 2.4.3.2 Pro-Yopal: agencia para la atracción de inversión



Con el objetivo de promover la creación de una agencia sub-nacional para la atracción de inversión en el departamento de Casanare, la Gerencia de Articulación Público-Privada ha

adelantado las actividades de estructuración de la agencia y realizado las gestiones

que corresponden ante el sector privado para consolidar el grupo de fundadores que darán vida a PROYOPAL.

Se convocó y socializó la iniciativa con empresarios y potenciales aliados de 11 diferentes sectores (hotelero, grandes superficies, agropecuario, industrial, entre otros) de la economía del departamento; se firmaron 15 cartas de intención por parte de empresarios para realizar aportes económicos y ser socios fundadores; se realizó la presentación de la iniciativa en el Encuentro Empresarial de palmeros de Casanare auspiciado por Fedepalma ante más de cien empresarios del sector; se adelantó un documento con el borrador de los estatutos de la agencia que está en revisión jurídica. Para apoyar la estrategia, ya se cuenta con un video que invita a recuperar la confianza y creer en Casanare como destino de inversión.

### **2.4.3.3 Voto RH**

La propuesta pedagógica Voto RH, patentada por Cámara de Comercio de Casanare ante la Superintendencia de Industria y Comercio, como marca que representa la legalidad del electorado a través de la cual se realizaron diez talleres en el 2017, en universidades como Unitrópico y Unirémington, y otros espacios como en organizaciones cívicas, empresariales y juveniles. Como parte de esta estrategia, se desarrolló un conversatorio con cinco (05) candidatos a las elecciones atípicas de Yopal para el período 2018-2019, en donde se dieron a conocer los desafíos que el sector privado percibe en los ejes de economía formal y ambiente de negocios; seguridad y convivencia ciudadana; emprendimiento y desarrollo económico; y turismo. En el evento participaron más de 60 personas, entre empresarios y medios de comunicación, y fue visto mediante Facebook live por más de 4.600 espectadores.

**ILUSTRACIÓN 62** CONVERSATORIO ELECCIONES

FUENTE: CCC, 2017.

**2.4.3.4 Veedurías estratégicas**

En su acontecer, esta entidad gremial ha venido formando a comerciantes, empresarios, estudiantes y líderes comunitarios en las áreas del control social, con énfasis en veedurías ciudadanas a proyectos de trascendencia regional, además ha desarrollado capacitación empresarial y comunitaria en control de Servicios Públicos, prestación de servicios de salud, educación y medio ambiente, lo que constituye en esencia el fortalecimiento los mecanismos de participación ciudadana en el departamento de Casanare.

**ILUSTRACIÓN 63** ENFOQUE DE VEEDURÍAS ESTRATÉGICAS

**Fuente:** CCC, 2017.

La participación de los comerciantes, empresarios y líderes comunitarios en el acompañamiento a la inversión de los dineros públicos, es un apoyo a los sistemas de control Institucionales y políticos, que facilitó como insumo para la creación, capacitación y asesoría de 20 nuevas veedurías ciudadanas en el departamento de Casanare, en temas como vivienda, infraestructura vial y de transporte, educación, ordenamiento territorial, proyectos productivos agrícolas, minorías, entre otros, y en especial para la inversión de los recursos públicos ejecutados en proyectos estratégicos para la región.

Las veedurías apoyadas fueron:

- Vía central del Llano y doble calzada El Venado (Tauramena – Villanueva)
- Torres de San Marcos (casas)
- Torres de San Marcos Etapa II (Acueducto alcantarillado y complementarios en servicios públicos - Yopal)
- Carreteable vial Mirador de la Virgen de Manare ((Yopal))
- Núcleo urbano No. II (vivienda - Yopal)
- Centros de Desarrollo Infantil - CDI Travesuras Infantiles (Aguazul)
- Centros de Desarrollo Infantil - CDI Aprender Jugando (Villanueva)
- Carreteable vial vereda Palo bajito (Yopal)
- Ciudadela San Marcos (Apartamentos)
- Carreteable vial vereda Rincón del Soldado (Yopal)
- Plan de Ordenamiento Territorial (Yopal)
- Contrato de concesión 1048 de 2014 para servicios asociados a Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT, parqueadero, grúas y la sistematización e implementación de foto multas (Yopal)
- Formalización de la cadena productiva en Cultivos Piña (Proyectos productivos Gobernación de Casanare)
- Formalización de la cadena productiva en Cacao (Proyectos productivos Gobernación de Casanare)
- Formalización de la cadena productiva en Café (Proyectos productivos Gobernación de Casanare)
- Formalización de la cadena productiva en Plátano hartón (Proyectos productivos Gobernación de Casanare)

- Formalización de la cadena productiva en Yuca y maíz (Proyectos productivos Gobernación de Casanare)
- Discapacitados y política municipal de atención (Yopal)
- Plan de vivienda Santo Domingo (Yopal)
- Política Pública de la mujer en Casanare



## 2.5 Los mecanismos alternativos de solución de conflictos

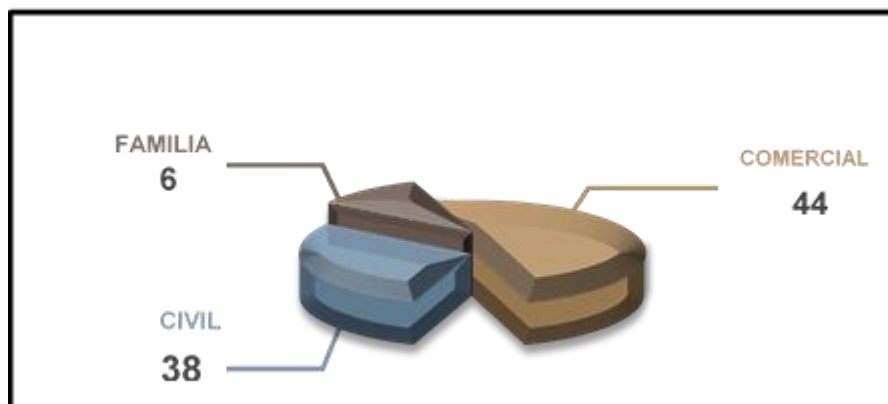
En los últimos años los métodos alternativos en Colombia, no solo se han proyectado como una herramienta útil, ágil y económica para la solución de controversias, sino que también han permitido iniciar un proceso cultural al interior del tejido empresarial que involucra cada día más la competitividad de las empresas en el desarrollo de sus transacciones comerciales, posicionándose de esta manera como sujetos pioneros en el manejo de instrumentos jurídicos tales como la conciliación y el arbitraje, herramientas que ofrecen procedimientos mucho más expeditos, prácticos y confiables a la hora de solucionar controversias, que los procesos convencionales desarrollados frente a los estrados judiciales y con los cuales comparten los mismos efectos.

En la construcción de este proceso ha participado activamente la Cámara de Comercio de Casanare, mediante su Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, que cuenta con una trayectoria de más de 20 años brindando una solución alternativa a las controversias empresariales, siendo además identificado como un actor activo en la cimentación de un entorno pacífico, que busca el logro de la paz, la convivencia, la reconstrucción del tejido social y empresarial. Mediante la implementación de dos estrategias.

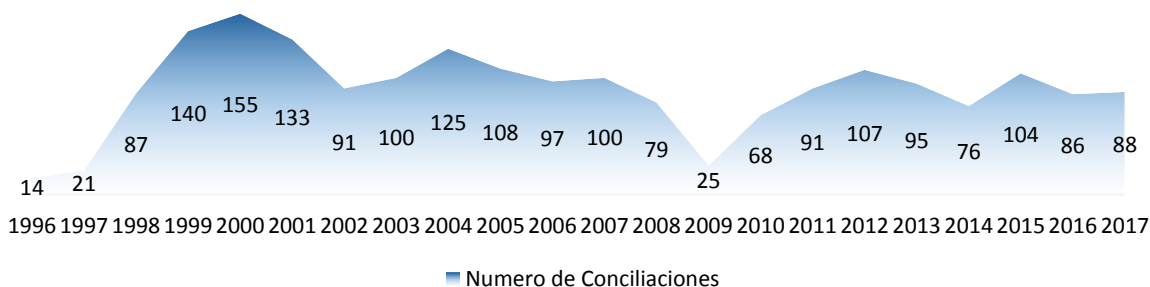
### 2.5.1 Solución de Controversias Empresariales

#### 2.5.2 Conciliación

En 2017 se avanzó en la promoción de los beneficios de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos MASC mediante la atención de 88 audiencias de conciliación, 152 asesorías en conciliación y 2 jornadas de conciliación gratuitas. Con el apoyo de 16 conciliadores adscritos al CCAAC se alcanzaron acuerdos por valor de \$741.581.257, estos acuerdos representaron un 27% respecto de las audiencias de conciliación atendidas.

Ilustración 64 **Audiencias de conciliación**

**Fuente:** Recuperado de Cámara de Comercio de Casanare (2017).

Ilustración 65 **Numero de conciliaciones**

**Fuente:** Recuperado de Cámara de Comercio de Casanare 2017

### 2.5.3 Arbitraje

En 2017 se registró el inicio de siete (7) arbitrajes, de los cuales hay seis (6) en trámite y uno (1) culminado, que representan una cuantía global aproximada de 6.500 millones de pesos. Para el desarrollo de este servicio el CCAAC cuenta con 5 secretarios de tribunal, 5 peritos y 29 árbitros adscritos en las especialidades jurídicas de minero-ambiental, administrativo, civil, comercial, económico, telecomunicaciones y propiedad intelectual.

Así mismo durante el 2017 se emitieron tres (3) laudos arbitrales (sentencias), por valor conjunto de 1.700 millones de pesos aproximadamente, gracias a la gestión eficaz del Centro y el excelente desempeño de sus profesionales adscritos, consolidándose de esta manera un crecimiento significativo en la historia del Centro, respecto del ámbito arbitral.

#### **2.5.4 Los MASC como transformación cultural**

El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición-CCAAC- lidera y promueve programas audaces e innovadores que impulsan las formas alternativas de solución de conflictos, procurando la unión de esfuerzos con entidades afines, mediante el desarrollo de metodologías de alta calidad aplicables a la resolución de conflictos.

En este sentido CCAAC de la CCC y la Gobernación de Casanare, generaron una sinergia en el 2017 para promocionar y socializar como la Justicia de paz aporta a la construcción de sana convivencia de los casanareños, realizando 51 talleres donde participaron 1340 ciudadanos de los 19 municipios que estuvieron interesados en hacer del dialogo la mejor herramienta para la solución de sus conflictos, así como personas interesadas en postularse como Jueces de Paz en sus barrios o veredas, así como también participaron 72 jueces electos.

Ilustración 66 **Registro fotográfico MASC**

Fuente: Recuperado de Cámara de Comercio de Casanare 2017

## 2.6 La red de afiliados y las condiciones de gobernabilidad

La Red de Afiliados de la CCC, se posiciona como la Red más grande de empresarios elite de Casanare, este año cerramos con 614 empresarios vinculados a este distinguido colectivo, que se caracterizan entre otros, por su antigüedad ejerciendo efectivamente su actividad comercial, poseedores de alta reputación y reconocimiento en el gremio, de igual manera contribuyen junto con el respaldo de nuestra CCC, a la construcción de tejido empresarial.

Gracias al compromiso de los afiliados y a la gestión realizada por nuestros colaboradores, las condiciones de gobernabilidad para las próximas elecciones de Junta Directiva, (máximo órgano de administración de las Cámaras de Comercio) han mejorado favorablemente. Es así como pasamos de tener en el año 2014, 165 afiliados aptos para elegir y ser elegidos a tener para el 2018, 587 posibles afiliados que si mantienen su calidad de afiliados pueden elegir y ser elegidos en las elecciones, que se llevaran a cabo en diciembre de 2018.



Nuestro objetivo es seguir creciendo y fidelizando más empresarios, mejorando continuamente nuestro portafolio de servicios Premium, al cual, durante este 2017 accedieron los afiliados a:

- Expedición de certificados gratuitos.
- Vinculación a programas de formación gratuita como los Martes Express de la Escuela de Formación Empresarial.
- La magia del servicio e iniciativas clúster, dentro de la estrategia de innovación social de la gerencia de Competitividad.

- Consultorio jurídico sin costo a través del proyecto de asesorías y servicios especializados de la gerencia de Formalización.
- Jornadas de conciliación gratuita con nuestro Centro de conciliación arbitraje y amigable composición.
- Publicaciones gratuitas de las empresas en redes sociales con nuestro #SoyAfiliado.
- Participación en actividades de sano esparcimiento como el Tercer Campeonato de Fútbol 5 Red de afiliados en el cual han participado más de 50 empresas con sus equipos de trabajo.
- Encuentro anual de afiliados, en el que más de 350 afiliados se integraron en una noche de celebración, con la presentación en vivo de artistas nacionales y locales que amenizaron la cena de fin de año.

Agradecemos a nuestros empresarios VIP, por su compromiso con la institución y deseamos que durante el 2018 sigan contribuyendo de la mano con la CCC, a que Casanare sea el Departamento llanero más próspero y competitivo.





## **2.7 El desempeño de la cámara de comercio como organización. Promoviendo la efectividad interna.**

### **2.7.1 Administrativa y financiera**

La gerencia administrativa y financiera con todo su equipo de colaboradores tiene como meta fundamental trabajar en la planeación estratégica que permite formular, establecer y evaluar decisiones dirigidas a asegurar que la CCC pueda lograr sus objetivos.

Nuestro trabajo en equipo nos ha permitido ser un soporte efectivo para todas las áreas de la entidad, se hace seguimiento permanente a los proyectos y programas formulados por cada gerencia y brindamos los recursos necesarios para llevar a cabo las metas establecidas. En cuanto al proceso de recopilación, preparación y análisis de la información financiera trabajamos de manera efectiva, con el fin de brindar una información veraz y oportuna ya que es necesaria para la toma de decisiones.

#### **2.7.1.1 Gestión de Proveedores**

Durante el 2017 se realizaron un total de 1009 órdenes de compra y 412 Ordenes de contrato, lo que representa una disminución considerable del total de ordenes al año con respecto al año 2016 que fueron 1609 órdenes de compra y 233 órdenes de contrato, debido a que la centralización de compras y contratación en la Vicepresidencia ejecutiva y la mejor organización para la adquisición de bienes y servicios que garanticen el normal funcionamiento de la entidad, permite que algunas compras se hagan ahora por contratos de suministro, como en el caso de los consumibles en el tema de papelería, elementos de aseo y cafetería y el suministro de tóner y tintas, aunque exige más la generación de contratos, pues el trámite de contratación es más minucioso y extenso, el tener contratos con proveedores, permite tener el suministro de bienes y servicios más controlado y se garantiza el suministro constante.

Como parte del proceso de compras y contratación, se realizó la evaluación del 100% de los proveedores que afectan el servicio, la buena y acertada selección de proveedores permitió que no se presente ninguna no conformidad al servicio durante el año 2017; se continuó con el segundo año de operación del módulo de compras

del sistema JSP7, que permitió mayor agilidad en el proceso de compras y la disponibilidad de la información contable constantemente.

### 2.7.1.2 Gestión documental

En el 2017 con el acompañamiento de **LEXCO y CONFECÁMARAS**, se ejecutó la III fase del programa de gestión documental, en la que se desarrollaron herramientas archivísticas indispensables para la correcta adopción del sistema de Gestión documental, como lo exige el gobierno nacional a través de los decretos reglamentarios y leyes, entre los documentos creados se encuentra:

- Política de gestión documental
- Reglamento interno de archivo
- Tablero de control de acceso
- Programa de descripción documental

Para el año 2018 se ejecutará la IV fase del programa de Gestión documental, que está encaminada a la implementación de la política de gestión documental la cual debe ser aprobada por el Consejo directivo del archivo general de la nación.

### 2.7.1.3 Inversiones

Durante el 2017 se realizó inversión para la dotación en muebles y enseres de la CCC, en todas sus sedes, con el fin de contar con las herramientas necesarias para poder brindar una buena atención a nuestros usuarios.

Se continúa con la construcción del edificio, el cual ha tenido una participación de 25 proveedores con 37 contratos firmados. Se ha tenido una Inversión con recursos propios por valor de: \$ 5.877.535.169 y con recursos del crédito por valor de: \$9.463.000.000 para un total de \$ 15.340.535.169. A la fecha el avance de la construcción es de un 69% del total de la programación.

Ilustración 67 **Avance nueva sede**

Fuente: CCC, 2018

#### 2.7.1.4 Análisis de Estados Financieros

El siguiente análisis resume los factores más significativos que afectaron los resultados operacionales y la situación financiera de la Cámara de Comercio de Casanare.

Al cierre del año 2017 continuamos con el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, a partir del mes de Julio se hace la migración 100% a la plataforma Niif, una vez analizadas las cifras que arroja los estado financieros se presenta una variación de los activos a largo plazo del 98% con relación al año 2016, pasando de \$11.210 millones a \$21.316 millones, esto obedece a la inversión que se ha realizado para la construcción de la nueva sede, en cuanto a activos a corto plazo vemos un incremento de 59% comparado con el año 2016, pasando de \$2.377 millones de pesos en el año 2016 a \$3.785 millones de pesos en el año 2017. La variación en el activo total es de 90%.

Los pasivos de la Cámara de Comercio de Casanare han venido en crecimiento por la necesidad de recursos para la construcción de la nueva sede, en el pasivo a corto plazo se presenta un incremento del 37%, pasando de \$2.285 millones de pesos en el año 2016 a \$3.133 millones de pesos en el año 2017. El pasivo a largo plazo corresponde a \$8.544 millones de pesos y corresponden únicamente la financiación a largo plazo de los préstamos para la construcción.

Los ingresos de actividades ordinarias presentan un incremento del 2.37%, pasando de \$9.564 millones en el año 2016 a \$9.790 millones en el año 2017, incremento que es destacable pese a las condiciones económicas externas, no solo del departamento sino del país.

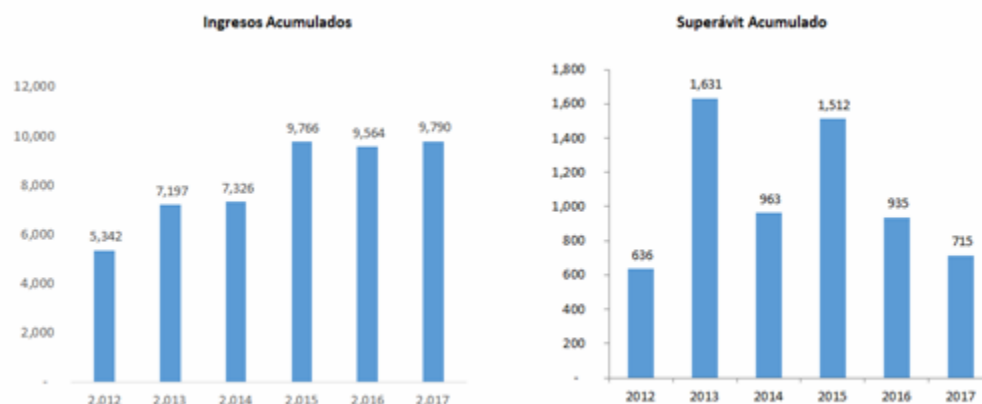
El capital de trabajo a diciembre 31 de 2017 es de \$652 millones, lo que nos indica la capacidad que tiene la CCC para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo.

La razón corriente es de 1.21 este indicador nos muestra la capacidad que tiene la entidad para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, se tendrá conocimiento de cuantos activos corrientes se tienen para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo, es decir por cada peso que debe la CCC en el corto plazo tiene 1.21 pesos para respaldar dichas obligaciones.

El nivel de endeudamiento de la entidad es del 55%, que están representados en su mayoría en el largo plazo. El margen de utilidad corresponde al 7%, este es el grado de rentabilidad que obtiene la CCC con respecto al total de sus ingresos.

El cumplimiento del presupuesto de Ingresos reflejo un incremento del 2% con respecto al año anterior, a pesar de la difícil situación económica que se presenta a nivel Departamental y Nacional; y un cumplimiento con respecto a lo presupuestado del 90% en Ingresos y del 89% en Gastos.

**Ilustración 68** Evolución de ingresos y superávit 2012-2017



Fuente: CCC, 2018

## 2.7.2 Comunicaciones

La oficina de comunicaciones de la Cámara de Comercio de Casanare en cumplimiento del objetivo estratégico 5 genera información confiable y oportuna garantizando su adecuada comunicación. Por lo anterior, le corresponde proponer, formular e implementar estrategias y lineamientos de comunicación externa e interna; con el objetivo de divulgar y promocionar de forma permanente los beneficios y servicios de la entidad.

Además de administrar y difundir las actividades de comunicaciones e imagen institucional en el portal web, medios tradicionales de comunicación y redes sociales; establecer y coordinar las relaciones con los medios de comunicación, para mantener

espacios de divulgación y apoyar a las dependencias de la entidad en el diseño y desarrollo de programas, planes y acciones de comunicación.

En ese orden de ideas en el 2017 utilizamos las siguientes herramientas comunicativas:

### 2.7.2.1 Radio



#### **Actualidad Empresarial en 5 minutos:**

durante el año inmediatamente anterior se emitieron 22 programas de martes a jueves (diferente día por

emisora) en Yopal: Caracol Radio Yopal, Violeta Stéreo y Manantial Stéreo; además en las emisoras locales Ondas del Upia (Villanueva), Rokastereo 88.7 FM (Monterrey), La Frecuencia (Tauramena), Radio Azul (Aguazul) y Violeta Stéreo La Paz (Paz de Ariporo).

El programa solo se emitió hasta la semana del 11 al 14 de julio de 2017, porque se realizó un sondeo de medios de comunicación encontrando que de los 530 comerciantes y empresarios encuestados solo el 37% lo escuchaba y, en general, solo el 47.9% afirma oír noticieros locales. Por lo anterior, se tomó la decisión de suspender los programas de radio y hacer una prueba piloto con una nota informativa en el bloque de noticias de Violeta Stéreo los martes, miércoles y jueves, en donde el periodista entrevista a los personajes en directo.



#### **Capsula Empresarial:**

En los meses de septiembre a noviembre se implementó un formato de una nota empresarial que se emitió entre 6:45 a.m. a 7:15 a.m. en el bloque de noticias de Contacto Violeta

Stéreo, en total se emitieron 33 con entrevistas a funcionarios de la entidad o usuarios de los programas nuestros.



#### **Clip Empresarial:**

Durante el 2017 se emitieron 83 programas de un minuto en formato de crónica en las emisoras Caracol Radio Yopal, Violeta Stéreo

Yopal, Ondas del Upía de Villanueva, La Frecuencia de Tauramena, Radioazul de



Aguazul y Caporal Stéreo de Hato Corozal. Siempre se entrevistaron dos comerciantes, la mayoría de ellos beneficiarios de los programas de la entidad.



#### **Emisora virtual Emprende Radio:**

Durante el año anterior se dio inicio a la emisora virtual emprende radio Online – 100% actitud positiva- en

donde se promociono las actividades de la entidad, así mismo se divulgo la cultura llanera y otros ritmos musicales. En junio de 2017 se comenzó a pagar los derechos a Acinpro y se está gestionando con la Superintendencia de Industria y Comercio el registro de la marca. También se creó la aplicación de la emisora la que se encuentra disponible en las principales tiendas como Google Play y APP Store, y en los directorios de emisoras Online del país.

### **2.7.2.2 Impresos**



**Bolefín Agenda Empresarial:** Se investigaron, redactaron y se imprimieron 15 mil ejemplares del boletín Agenda Empresarial que circuló con 5 mil ejemplares en marzo,

septiembre y diciembre, distribuidos en las sedes de la entidad en Yopal, Villanueva, Monterrey, Tauramena, Maní, Aguazul, Paz de Ariporo y Trinidad. Así mismo, se enviaron a las entidades públicas de Yopal, alcaldías locales y grupo de afiliados.



**Folletos, volantes y demás promocionales:** La entidad entregó a 15 mil comerciantes y empresarios que renovaron la matrícula mercantil un almanaque de medio pliego y una calcomanía que acredita al establecimiento como renovado 2017.

### **2.7.2.3 Redes Sociales**



Teniendo en cuenta el auge de las redes sociales en el mundo y, por ende, en Casanare la entidad, el año anterior, implemento formatos

multimedia para promocionar sus servicios a través de Facebook, Twitter, el canal de

YouTube y textos de mensajería instantánea con Whatsapp, observando que los medios digitales son predominantes al momento de informarse sobre una actividad o programa. Se fomentaron campañas como #SoyAfiliado #SoyFormal #CasanareTurismo #CreenCasanare #AmoryAmistad #FelizNavidad. Además del apoyo en redes sociales a eventos que promueven otras entidades sobre turismo, cultura y seguridad ciudadana.

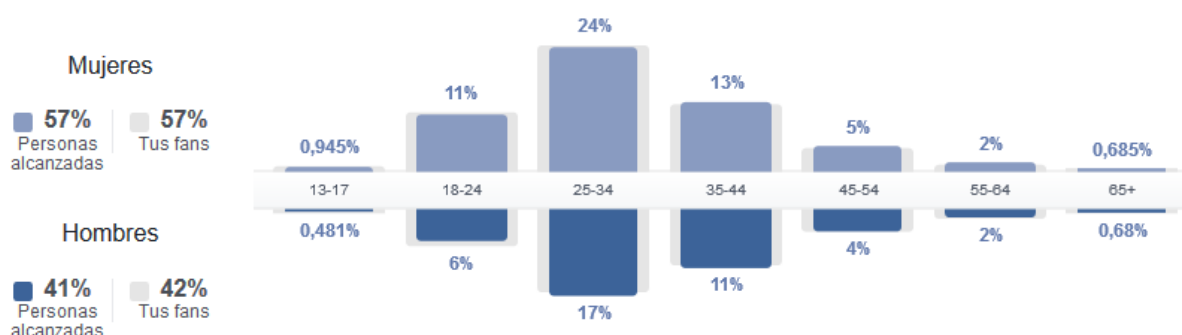
### Ilustración 69 Eventos Promovidos En Redes Sociales



Fuente: CCC, 2017

**Facebook:** En Facebook a 31 de diciembre de 2017, se cuenta con 13.739 seguidores, encontrando que el 57% de los visitantes son mujeres y el 42% hombres, que oscilan el 24% en edades de 25 a 34 años y de 35 a 44 un 13%. Los meses de más visitas fueron junio y julio teniendo en cuenta que se realizó la jornada de la venta efectiva y promoción de vacaciones en el departamento, los días que más nos visitan son jueves y sábado. Los videos más vistos son los de temas de turismo e historias de experiencias comerciales.

### Ilustración 70 Seguidores en facebook.



Fuente: CCC, 2017

**Twitter:** Para finalizar el 2017 se contó con 5.053 seguidores de los cuales el 61% son hombres y 39% mujeres. Se generaron 3.853 tweets, un promedio de 15 menciones por día y se registraron 55.687 visitas al perfil.



**YouTube:** En el 2017 se emitieron 22 programas de radio, entre ellos promoción de la formalización como un estilo de vida empresarial, los servicios

de la Escuela de Formación Empresarial (EFE), gerencia de articulación público-privada (GAPP) y videos de competitividad como el día del comerciante, la magia del servicio, tenderos, entre otros. Contamos con 223 suscriptores.



**Whatsapp:** Con el objetivo de mantener informados a nuestros clientes internos se cuenta con un grupo de mensajería instantánea, en

donde la mayoría de funcionarios lo integran, por este medio se les informa de las actividades, programas y proyectos que está realizando.

### 2.7.2.4 Portal web

Todos los lunes del año se actualizan las noticias del portal web [www.ccccasanare.co](http://www.ccccasanare.co) convirtiendo este espacio en un medio informativo. Según la oficina de tecnología se registraron más de 424 mil visitas y se realizaron 5.908 trámites virtuales.

### 2.7.2.5 Relaciones públicas, medios de comunicación



Durante el 2017 se mantuvieron relaciones cordiales con los medios de comunicación locales y nacionales a través de la realización

de tres ruedas de prensa, visitas a emisoras y entrevistas con medios nacionales, logrando que de los 12 meses, un promedio de 20 días fuimos noticia. Y que 10 veces los medios nacionales registraran notas de Casanare.

Se generaron 311 comunicados de prensa con temas educativos sobre los beneficios de ser formal, capacitaciones gratuitas de la EFE, campañas de promoción del comercio local, veedurías ciudadanas, entre otros temas.

### 2.7.2.6 Sondeo de medios de comunicación de Casanare



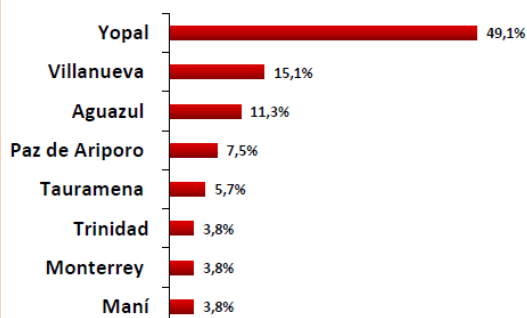
Con el objetivo de saber si las herramientas comunicativas que usa la Cámara de Comercio de Casanare son efectivas o no lo son, en los meses de

marzo a junio se realizó un sondeo de opinión entrevistando a 530 comerciantes con establecimiento abierto al público de Yopal, Villanueva, Monterrey, Tauramena, Aguazul, Maní, Paz de Ariporo y Trinidad.

**Ilustración 71** Sondeo de medios de comunicación de Casanare.

## Módulo I: Identificación

## Municipio



Se aplicaron 530 encuestas, en los sectores comerciales de cada municipio. En Yopal, en la sede de CCC temporada de renovación, calle 40, carrera 29 y centro.

Yopal 260  
Villanueva 80  
Aguazul 60  
Paz de Ariporo 40  
Tauramena 30  
Maní 20  
Trinidad 20  
Monterrey 20  
Total: 530

49.1%	260
15.1%	80
11.3%	60
7.5%	40
5.7%	30
3.8%	20
3.8%	20
3.8%	20

Fuente: CCC, 2017.

Entre los resultados encontramos:

- De 530 encuestados 346 escuchan radio, es decir el 65.3%
- De 530 comerciantes interrogados 296 No leen, es decir el 55.8% y el 44.2% afirma que lee prensa, es decir 234.
- De 530 encuestados, 438 no tienen televisión local, es decir el 82.6%, solamente 92 afirman mirar televisión de cada localidad, es decir el 17.4%.
- De 530 encuestados el 69.1%, es decir 366 comentan que se informan por portales de internet, el 30.9% no visita páginas web locales, es decir 164 personas.
- De 530 interrogados 469, es decir 88.5% usan redes sociales (Facebook y Twitter)
- El 70% de los encuestados de Yopal, solicitan que las actividades se informen por correo electrónico (47%), mediante una llamada telefónica (13 %) y por Whatsapp (10%).
- La emisora Ondas del Upía con el 89%, el Whatsapp con 89% y Facebook con el 73% priman para informarse de Casanare Villanueva
- En Aguazul el 75% de los encuestados manifiestan que se informan por Facebook y por la emisora local 55%

- El 30% de los comerciantes de Paz de Ariporo, prefieren que les informen de las actividades por perifoneo, la emisora Violeta Stéreo La Paz con el 94% y los portales de internet priman para informarse de Casanare en Paz de Ariporo
- En Tauramena afirman los comerciantes que desean que se les informe de la CCC por correo electrónico el 40%, e igual cifra por Whatsapp.
- En Maní los comerciantes se informan más por el Facebook (75%), el 50% Whatsapp y el 60% portales de Internet.
- Los comerciantes de Trinidad se informan más por los portales de internet con el 80%, a través de Whatsapp el 70% y visitan Facebook el 55%.
- El Facebook con el 75% y TV con el 65% los medios que usan en Monterrey para informarse sobre Casanare.

### **2.7.3 Gestión Humana**

### **2.7.4 Sistema de Gestión Integrado de Calidad**

En cumplimiento del plan de trabajo para el año 2017 por la Presidencia Ejecutiva de la CCC y de la normatividad interna y externa que rigen esta oficina, se presenta el siguiente informe de la gestión del periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Diciembre de 2017.

La oficina está conformada por un profesional. La gestión se enmarca dentro de los siguientes roles:

- Evaluación y seguimiento.
- Acompañamiento y asesoría.
- Valoración del riesgo.
- Relación con entes externos.
- Fomento de la cultura del control.
- Sistemas integrados de gestión.
- Gestión a PQRS

#### **2.7.4.1 Evaluación y seguimiento.**



Atendiendo al desarrollo del plan de acción, se realizaron auditoría Interna con el personal formado por la institución bajo la responsabilidad de esta área.

De los resultados obtenidos en las auditorías internas, los responsables de los procesos formularon las acciones correctivas, acciones preventivas y planes de mejoramiento, la Oficina de sistemas integrados de gestión y control interno realizó verificación para constatar la pertinencia de las acciones propuestas y la oportunidad de su ejecución. Se presentó una (1) auditoría del sistema de gestión de calidad ante el ICONTEC bajo la norma ISO 9001:2015 y se obtuvo la certificación de sus doce (12) procesos.

**Ilustración 72** Reunión De Cierre Auditoria Icontec Noviembre 2017



**Fuente:** CCC, 2017.

Se realizó seguimiento a los cambios recomendados y los como deber de los entes de control SIC y Contraloría General de la Nación (entrega oportuna de la información requerida personal, financiera, Administrativa, operativa, estratégica), Auditoria Interna y Auditoria Externa de ICONTEC.

#### **2.7.4.2 Acompañamiento y asesoría.**

En el desarrollo del rol de acompañamiento y asesoría la oficina realizó lo siguiente:

- Se realizaron reuniones con los responsables de los procesos donde se realizó revisión del respectivo proceso y se establecieron compromisos a los cuales se les realizó seguimiento.
- Se coordinó la realización de comités de Control Interno, en donde se trataron temas de Compras, contratación, reglamento de contratación y cajas menores.
- En el 2017 se participó del Comité Ejecutivo en donde se tiene la oportunidad de realizar recomendaciones oportunas en todos los aspectos estratégicos de la CCC; igualmente que en los diferentes comités donde la oficina participa (convivencia laboral, archivo, calidad, seguridad y salud en el trabajo y administración de riesgos, control interno, Protección de datos personales).
- De igual manera se han generado las sugerencias y recomendaciones de manera preventiva y correctiva para las actuaciones en las diferentes áreas, en la pertinencia de lo descrito en algunos actos administrativos con relación a temas de bienestar, calidad, contratación, SCCI, manual de funciones, normatividad interna y elaboración de procesos y procedimientos estandarizados de calidad.
- Se participó en 5 investigaciones disciplinarias y se dio tratamiento estipulado por la cámara y por la legislación nacional.

### **2.7.4.3 Valoración del riesgo**

El proceso de sistemas integrados de gestión y control interno, en desarrollo de las auditorías internas planeadas durante la vigencia del 2017, contemplo la verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos y la mitigación de los mismos. Así mismo se verificó que con los cambios dados por la dinamización del SGI los controles se hayan identificado.

Como resultado de la auditoria y de los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015 se realizó actualización del procedimiento de análisis de riesgo buscando facilidad en su aplicación, se divulgó el procedimiento modificado y actualizado y se inició acompañamiento de la actualización de la matriz de riesgos de cada proceso. El mapa de riesgos institucional se encuentra en actualización ya que depende de la finalización del análisis de riesgos de cada proceso de la institución.

### **2.7.4.4 Relación con entes externos.**

La CCC mantiene con los diferentes entes de control excelentes relaciones. Los informes, las obligaciones y demás compromisos se cumplieron.

Informes a SIC, contraloría y DIAN se hicieron en los tiempos estipulados por dichos entes. Los pagos que se deben realizar a la DIAN y Alcaldías de Yopal y Aguazul de igual manera se hicieron.

Se participó en el 1 encuentro nacional de control interno de cámaras de comercio, en el cual se establecieron contactos y se generó un grupo de apoyo relacionado con los temas de control interno cameral lo que facilitara el acceso a información y solución de posibles inquietudes y consultas.

**Ilustración 73** Encuentro Nacional De Control Interno De Cámaras



**Fuente:** CCC, 2017.

#### **2.7.4.5 Fomento de la cultura de control.**

La oficina de Sistemas integrados de gestión y control interno a través de diferentes medios físicos y electrónicos, ha desarrollado esquema de comunicación y sensibilización a todos los funcionarios y contratistas de OPS CCC, sobre temas que conllevan al fomento de la cultura de control, fortalecimiento de los conceptos de control interno, auditorías internas y las practicadas por entes externos, planes de mejoramiento, asesoría en la formulación de acciones correctivas y preventivas, etc.,

de tal forma que sean interiorizados y aplicados en el desarrollo de los procesos de la Entidad, entre los que se destacan:

- Comités de seguridad y salud en el trabajo
- Comités de control interno.
- Comités de calidad.
- Auditorías internas.
- Asesorías.
- Reinducción e inducción de personal.

#### **2.7.4.6 Sistemas integrados de gestión.**

Para la CCC lo más importante es el cliente, motivada en ese sentido ha tenido cambios significativos en sus procesos internos; el Talento Humano que hace posible esto es idóneo, se caracteriza por su entrega y sentido de pertenencia; gracias al trabajo en equipo permiten generar acciones de mejora permanentes en procura de satisfacer las necesidades de estos Clientes.

Se realizó cumplimiento de lo planeado del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2015, y en el año 2018 se solicitara auditoria de certificación integrada de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Se cuenta con un equipo auditor interno de catorce (14) integrantes a los cuales se les capacitó de manera específica en el procedimiento de auditoria en sitio y planeación de la auditoria.

Se realizó reuniones previas al inicio de la auditoria interna donde se reforzó de conceptos de auditoria y metodología para la realización de la auditoria.

Se realizó implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al capítulo 6 de la ley 1072 de 2015, aplicando la totalidad de los requisitos de la etapa 1 de la resolución 1111 de 2017.

La calidad en la CCC manifestada en la prestación de nuestros servicios y en la adquisición de los insumos para el desarrollo de las funciones camerales es una estrategia que asegura el mejoramiento continuo, para conseguir este objetivo se siguen las siguientes líneas:

- Búsqueda permanente de la satisfacción del cliente.
- Gestión basada en hechos.
- Dirección basada en personas y,
- Mejora continua.

#### Ilustración 74 Certificación Sistemas Integrados de Gestión.



Fuente: CCC, 2017.

### 2.7.4.7 Gestión de PQRS

Como cualquier institución que ofrece servicios la CCC tienen a disposición canales para que nuestros comerciantes, empresarios y ciudadanía en general den a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; actualmente se encuentran disponibles los buzones de PQRS en la totalidad de las sedes donde la CCC presta sus servicios, se dispone de un link en la página web de la institución, se tiene habilitado el correo electrónico [contactenos@cccasanare.co](mailto:contactenos@cccasanare.co) y en el año 2017 se implementó el procedimiento de peticiones verbales, el cual busca garantizar el acceso a los usuarios que no saben escribir o que se encuentran retirados de las sedes físicas de la CCC. El resumen de las PQRS presentadas en la CCC durante el año 2017 fue:

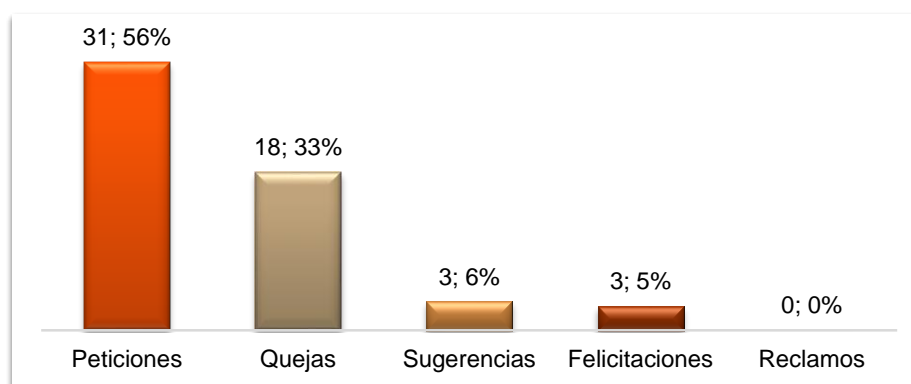
**TABLA 5** RESUMEN DE PQRS PRESENTADOS EN EL AÑO 2017.

CAN.	ÁREA O DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
11	Formalización sede central	0	7	0	1	3	11
29	contactenos@cccasanare.co	26	3	0	0	0	29
0	Formalización sede Norte	0	0	0	0	0	0
2	Formalización sede Centro	0	2	0	0	0	2
1	Formalización sede Sur	0	1	0	0	0	1
1	Administrativa y Financiera	0	1	0	0	0	1
0	Presidencia Ejecutiva	0	0	0	0	0	0
0	Competitividad	0	0	0	0	0	0
0	SIG y CI	0	0	0	0	0	0
4	Formación Empresarial	3	0	0	1	0	4
2	Tecnología	0	2	0	1	0	3
1	Afiliados	0	1	0	0	0	1
1	Métodos alternos de solución de conflictos	1	1	0	0	0	2
1	Gestión humana	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>55</b>

Fuente: CCC, 2017.

**Ilustración 75** Distribución De Pqrs Año 2017.





Fuente: CCC, 2017.

De la totalidad de las PQRs recibidas (55) se dio respuesta al 95% de estas, se dejaron de dar respuesta principalmente porque al momento del diligenciamiento el usuario no referencia datos de contacto o se encuentran ilegibles.

## 2.8 Tecnología

Para el 2017 se mejoraron muchos aspectos de la plataforma tecnológica, tanto en infraestructura, como también de los procesos internos que se adelantan, es importante destacar que estos ajustes van en pro de permitir una mejor prestación del servicio a nuestros clientes.

A continuación se menciona cada una de los adelantos realizados.

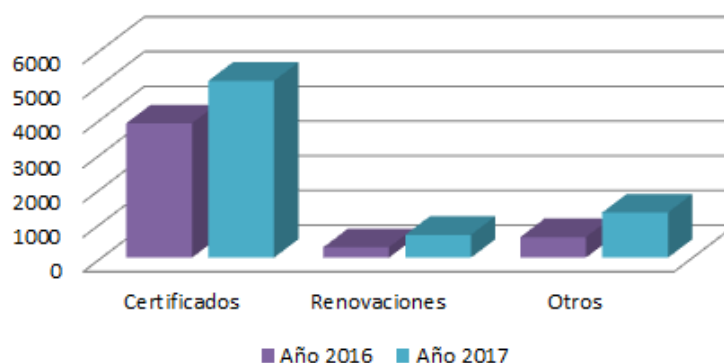
### 2.8.1 Servicios en Línea

Los avances obtenidos son importantes, los procesos virtuales de registro se aumentaron significativamente gracias a ajustes que se realizaron con el fin de facilitar los procesos, aumentar la confianza y optimizar los tiempos de respuesta en todos los trámites de registro.

La confianza en las transacciones virtuales aumentó en un 75% comparado con el 2016 en cuanto a las renovaciones y otros servicios. . Para el caso de la compra de

certificados electrónicos sigue crecimiento considerable, comparado con el 2016 el crecimiento fue del 27% en generación de certificados.

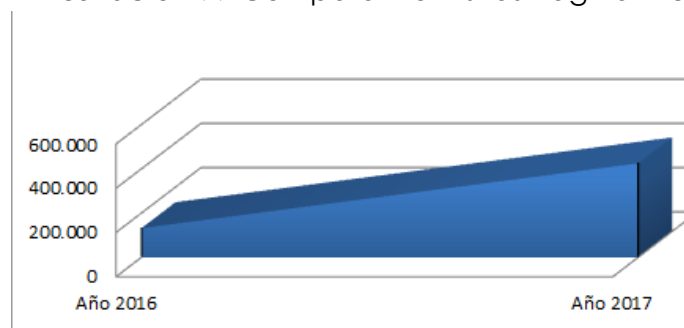
**Ilustración 76** Comparación Trámites Virtuales



Fuente: CCC, 2017

En cuanto a la página principal [www.ccccasanare.co](http://www.ccccasanare.co) nos registra un total de 292.883 visitas solo para el 2017, siendo esto el 44% más de visitas que se recibieron en el 2016, permite determinar que día a día los clientes confían más en los procesos en línea, como también nos incentiva a enfocarnos mucho más en la prestación de los servicio.

**Ilustración 77** Comparativo Visitas Página Web



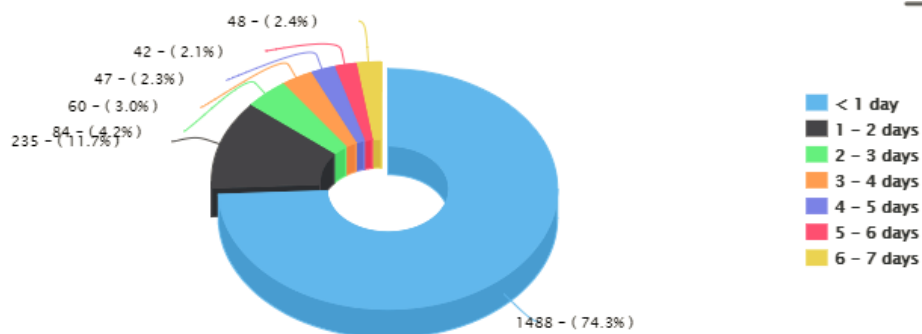
Fuente: CCC, 2017

## 2.8.2 Mantenimiento preventivo y correctivo

Se ejecutó el cronograma de mantenimiento preventivo esto permite detección temprana de los posibles errores y aplicar ajustes antes que se presentaran, este

cronograma incluye también las 7 sedes que se tienen en los municipios y se realizan en cada una de ellos, en estas visitas se aprovecha para realizar adecuación del cableado estructurado y la reorganización de estaciones de trabajo cuando es necesario. Se cuenta con una aplicación donde se generan las solicitudes para acciones correctivas, esta aplicación permite tomar tiempos de respuesta con el fin de medir la efectividad y tomar acciones en caso de ser necesario para garantizar el servicio.

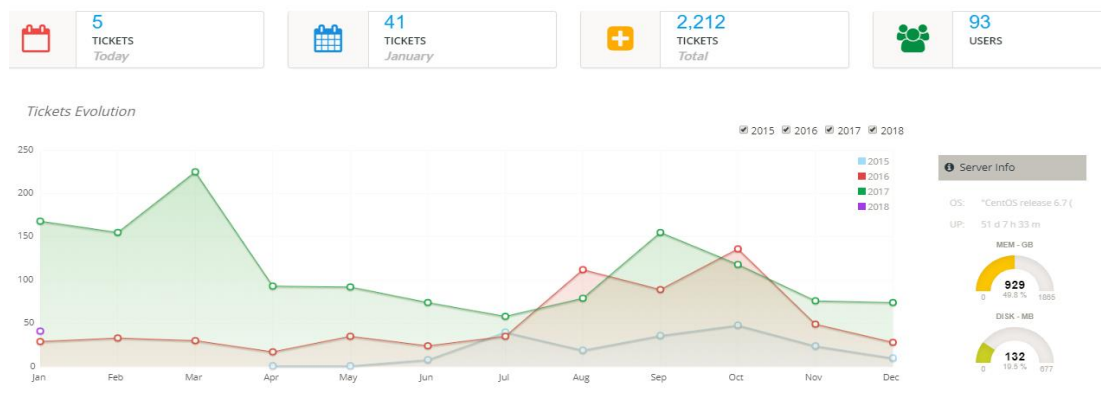
**Ilustración 78** Tiempo De Respuesta De Acciones Correctivas



Fuente: CCC, 2017

Durante el 2017 se atendieron 1362 solicitudes por la mesa de ayuda interna para solucionar inconvenientes internos, los cuales fueron solucionados en su totalidad.

**Ilustración 79** Registro De Incidencias Mensual



Fuente: CCC, 2017

Para la atención remota utilizamos aplicaciones que permite tomar el control remoto de la maquina desde la sede principal en tiempo real, esto ha permitido solucionar inconvenientes inmediatamente y la detección de errores para la aplicación de medidas correctivas y preventivas, mejorando los tiempos de solución de incidentes.

### 2.8.3 Redes y Comunicaciones

Teniendo en cuenta la buena experiencia con la sede principal en Yopal, donde se tienen dos proveedores de internet, esto con el fin que al presentarse una caída o falla en el servicio, el segundo operador entre a garantizar el servicio de internet, además que se cuenta con un sistema que permite el uso de los dos canales para dar salida a Internet realizando una balance de carga para hacer uso de los dos canales, esto a permite una mayor eficiencia en la prestación del servicio y disminuir riesgos.

Por esta razón se implementó dos proveedores de internet para las sedes Villanueva, Tauramena, Aguazul, Paz de Ariporo y Trinidad, quedando estas con un segundo canal de conexión a internet, esto con el fin de garantizar el servicio, para estas sedes fue necesario adecuar la red interna para que el procedimiento de cambiar de proveedor de internet fuese lo más practico posible y que ellos mismos lo han venido realizando. Esto permitió disminuir la indisponibilidad del servicio por caída de internet y mejorar la atención al usuario pues los tiempos de respuesta son mucho más eficientes.

### 2.8.4 Aplicaciones

La migración del servicio SII en la Nube, usando a Amazon AWS, fue todo un éxito, la prestación del servicio durante la temporada de renovación no sufrió ningún incidente, cuando se requirió más demanda de procesador o de recursos se le asigno y no se presentó ningún retraso en la calidad del servicio, durante el año no se presentaron incidentes, de ninguna índole, garantizándose de esta forma la prestación del servicio. Estos buenos resultados permitieron tomar la decisión de apagar el servicio de SIREP, dejando como única aplicación al SII y de esta forma concluyendo la migración de SII a SIREP.

#### Ilustración 80 Sistemas De Información CCC



Fuente: CCC, 2017

Las demás aplicaciones de registro como el CAE, RUES, REE, RONEOL, RNT y BIOMETRÍA, se encuentran total mente integradas al SII y también en Amazon AWS. Para el caso de RUES se ajustó a una plataforma más amigable y fácil de acceder a los usuarios.

Para la aplicación JSP7 entro en su proceso de madures, realizaron mejoras en los procesos y el los servidores en nube los tiempos de respuesta mejoraron y los procesos que se realizan están funcionando muy bien.

Contamos con la aplicación G-Suite de google, el cual nos ha permitido tener las cuentas de correo corporativas, realizar el almacenamiento de información usando como repositorio en la nube, también la creación de formularios para aplicar encuestas virtuales, manejar agendas a través del calendario, video llamadas, mensajería instantánea interna y otras aplicaciones que trae G-Suite.

## 2.8.5 Infraestructura tecnológica

Se realizó una inversión en tecnología con el fin de mejorar los servicios tecnológicos y la atención a los empresarios. Se adquirió 7 equipos de escritorio All in One para apoyar los procesos de caja en cada una de las sedes mejorando los tiempos de proceso y respuesta a los usuarios, 3 portátiles para las asesorías a los usuarios.

Se invirtió en 8 impresoras de recibo esto con el fin de aumentar mejorar el servicio en temporada como también cambiar equipos que ya cumplieron su ciclo de vida o se averiaron sin ser viable su reparación, 2 impresora certificados, 1 impresora color para apoyar los programas de café empresarial y demás con la impresión de volantes y demás material que se utiliza para informar a los comerciantes, 2 lector biométrico para mejorar los proceso de atención a los usuarios y 3 impresora portátil con el fin de garantizar la prestación del servicio.

Con la reparación y ajuste de la ups 5kva para la oficina de Villanueva pues la interrupción de la energía es repetitiva afectaba esto la operación como también la vida útil de los equipos.