



CAMARA DE  
COMERCIO  
DE IPIALES

# INFORME DE GESTIÓN

2017



PARQUE 20 DE JULIO IPIALES

*“Únicamente aquellos que se atreven a tener grandes fracasos,  
terminan consiguiendo grandes éxitos” – Robert F. Kennedy*

## **PRESENTACIÓN**

**“El éxito no es para los que creen que lo pueden hacer, sino para los que lo hacen”.  
Anónimo”.**

El informe de gestión se ha convertido en una manera práctica de reconocer los avances en la gestión de quienes han sido nombrados gerentes, normalmente este instrumento es utilizado para conocer el estado de las diferentes actividades que realiza la organización teniendo en cuenta las actividades propuestas dentro del PAT esta herramienta de total importancia para la verificación de objetivos propuestos es utilizado para la rendición de cuentas que se realiza cada año y de igual forma nos permite reconocer los logros durante ese tiempo y anunciar los objetivos que se trazan para el siguiente periodo en el siguiente informe se incluyen los aspectos más sobresalientes, que fueron desarrollados durante la vigencia 2016 y que estuvieron orientados de acuerdo al compromiso que cada departamento tiene con el fortalecimiento y desarrollo empresarial de esta región.

La estructura básica del Informe consta de cuatro capítulos, los cuales fueron elaborados a partir de una previa determinación y desarrollo de un marco referencial de carácter conceptual y de un esquema metodológico específico, por el talento humano perteneciente a los diferentes departamentos de la empresa, en un proceso caracterizado por ser eminentemente participativo, de igual forma damos a conocer el informe de gestión a la comunidad mediante nuestros medios de comunicación como estrategia de difusión para dar a conocer las actividades desarrolladas y los propósitos alcanzados en la vigencia correspondiente.

El informe Se inicia con el primer capítulo, denominado Gestión de actividades realizadas en el departamento de Registros Públicos, el cual tiene como objetivo llevar a cabo el registro público de sector empresarial de Ipiales y los municipios de su jurisdicción. Como apoyo al departamento de registro se adiciona las actividades realizadas por el área de atención al cliente y el centro de conciliación y arbitraje

El segundo capítulo, llamado Gestión de actividades del departamento Administrativo y Financiero, tiene como objetivo velar por el adecuado manejo y administración de los recursos humanos, financieros, y tecnológicos de la entidad.

El tercer capítulo, llamado gestión de actividades del departamento de Planeación y Proyectos, es un proceso de impulso a las funciones misionales y fortalecimiento de la planificación institucional tiene como objetivo realizar actividades de impulso y fortalecimiento a los sectores productivos de esta zona de frontera por medio de eventos de promoción comercial como ferias, misiones comerciales, ruedas de negocio entre otras, el departamento tiene actualmente como área de apoyo al área de calidad y control interno, y el punto de información turística que brindan información turística de tipo gratuita de la región.

En el cuarto capítulo, llamado gestión de actividades del departamento de Capacitación Empresarial, tiene como objetivo suministrar herramientas necesarias para generar las destrezas oportunas al ejecutivo, comerciante y funcionarios de la empresa o establecimiento comerciales para ser competitivos en un mundo globalizado y dinámico, a través de conferencias, diplomados, charlas, seminarios, cursos técnicos, mesas de trabajo, talleres de actualización personal y profesional.

## **COORDINACIÓN INFORME DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE PLANEACION Y PROYECTOS.**

Eco.Jhon Jairo Suarez Villegas

## **CONTENIDO**

1. Informe de gestión Departamento de Registro Públicos
  - 1.1. Informe Gestión de actividades de Atención al Cliente
  - 1.2. Informe de Gestión de actividades de Conciliación y Arbitraje
2. Informe de gestión Departamento Administrativo y Financiero
3. Departamento de Planeación y Proyectos
  - 3.1 informe de gestión de actividades de control interno
  - 3.2 informe gestión punto de información turística
4. Informe de gestión Departamento de capacitación empresarial

## **Agradecimientos**

Gratitud y reconocimiento a quienes hicieron posible estos resultados

### **JUNTA DIRECTIVA**

#### **REPRESENTANTES DEL COMERCIO**

##### **PRINCIPALES**

Presidente Junta Directiva

Fredy Danilo Molano Molano

Vicepresidenta Junta Directiva

Adriana Maritza Pantoja Burgos

José Luis Arrieta Torres

José Miguel Terán Ortiz

José Orlando Gil Murillo

Diana Marisol Burbano Benavides

##### **SUPLENTES**

Julio Froilán Flórez Peña

Roberto Absalón Pinchao

Juan Carlos Burbano Vallejo

Jaime Armando Pérez

Jhon Harold de la Parra Vallejo

Oscar Javier Merino Chamorro

##### **REVISOR FISCAL**

Principal

Diego Antonio Aux Jaramillo

Suplente

Pedro Alberto Jácome Chamorro

##### **PRESIDENTE EJECUTIVO**

Harold Delgado Guerrero

## 1. INFORME DE GESTION DEPARTAMENTO DE REGISTRO PÚBLICO

### PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017

#### 1. ELABORACION PROGRAMA CAMARA MOVIL, CRONOGRAMA PARA REALIZACION DE PROMOCIÓN DE REGISTROS PUBLICOS EN LOS MUNICIPIOS DE LA JURISIDICION DEL IPIALES E IPIALES.

La cámara de comercio de Ipiales, para el mes de enero, febrero y marzo del año 2017, se ha propuesto realizar el mayor acercamiento a nuestros comerciantes y afiliados programado una visita a cada uno de los 12 municipios que corresponden a la jurisdicción de Ipiales y una vez finalizada esta visita se procederá a visitar puerta a puerta a los comerciantes del municipio de Ipiales, todo lo anterior con el firme propósito de incrementar el número de renovaciones e inscripciones , reactivar el comercio y formalizar a aquellos comerciantes que aún no han legalizado su matrícula mercantil.

Para esta temporada de renovaciones, y teniendo en cuenta que la matrícula mercantil y la obligación de renovar su matrícula mercantil esta taxativamente descrita en el artículo 33 del código de comercio de la legislación colombiana, el cual en su tenor reza lo siguiente “ **ARTÍCULO 33. RENOVACIÓN DE LA MATRÍCULA MERCANTIL - TÉRMINO PARA SOLICITARLA. La matrícula se renovará anualmente, dentro de los tres primeros meses de cada año. El inscrito informará a la correspondiente cámara de comercio la pérdida de su calidad de comerciante, lo mismo que cualquier cambio de domicilio y demás mutaciones referentes a su actividad comercial, a fin de que se tome nota de ello en el registro correspondiente. Lo mismo se hará respecto de sucursales, establecimientos de comercio y demás actos y documentos sujetos a registro**” haciendo uso de esta normatividad llegamos con fuerza a los comerciantes y a capacitar para que eviten multas y sanciones.

El siguiente cuadro muestra los resultados de la actividad de cámara móvil para el año 2016:

**Tabla No.1 LOS RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE CÁMARA MÓVIL 2016.**

<b>MUNICIPIO</b>	<b>No TRAMITES</b>	<b>VALOR EN PESOS</b>
ALDANA	32	\$ 2.282.000
CORDOBA	68	\$ 5.301.500
CARLOSAMA	27	\$ 2.092.400
CONTADERO	41	\$ 3.092.400
GUACHUCAL	87	\$ 8.396.500
GUALMATAN	49	\$ 4.489.700
PUPIALES	51	\$ 5.668.600
ILES	56	\$ 6.494.200
CUMBAL	100	\$ 8.817.600
POTOSI	44	\$ 3.261.500
PUERRES	59	\$ 5.106.300

RICAURTE	81	\$ 9.134.100
IPIALES	152	\$ 43.023.600
TOTAL	847	\$ 107.160.400

**Fuente Dpto. de Registro**

El siguiente cuadro muestra los resultados de la actividad de cámara móvil para el año 2017:

**Tabla No.2 LOS RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE CÁMARA MÓVIL 2017.**

MUNICIPIO	No TRAMITES	VALOR EN PESOS
ALDANA	28	\$ 2.082.000
CORDOBA	70	\$ 6.590.250
CARLOSAMA	30	\$ 2.267.000
CONTADERO	45	\$ 3.729.650
GUACHUCAL	89	\$ 7.676.000
GUALMATAN	69	\$ 7.174.150
PUPIALES	64	\$ 7.560.560

ILES	61	\$ 6.763.200
CUMBAL	127	\$ 10.938.300
POTOSI	56	\$ 3.981.300
PUERRES	60	\$ 5.774.450
RICAURTE	84	\$ 9.018.650
IPIALES	216	\$ 73.555.510
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 147.111.020</b>

**Fuente Dpto. de Registro**

Con la ilustración se puede notar que el número de trámites y valor recaudado incruento en comparación con el primer trimestre del año 2016, de igual amentar podemos verificar que en algunos municipios el número de tramite disminuyó, pero se aclara que el número de tramites de renovaciones puede cuantificar cuantas personas utilizaron el servicio de cámara móvil, sin embargo, no es directamente proporcional valor recaudado, el valor de los activos varía de acuerdo a cada usuario.

**MOVIMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS**

En cuanto al movimiento de los registros públicos, encontramos los siguientes indicadores, tomando para el efecto solo con matrículas y renovaciones hasta el 31 de marzo de 2017, excluyendo así cancelaciones, modificaciones.

**Tabla No 3. MOVIMIENTOS DE LOS REGISTROS PUBLICOS**

<b>REGISTRO MERCANTIL</b>	
<b>MATRICULAS 2017</b>	
PERSONAS NATURAL -JURIDICA	433
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	362
<b>RENOVACIONES</b>	
PERSONAS NATURAL - JURIDICA	3887
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	4105

<b>REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	
CONSTITUCIONES	15
INSCRIPCIONES	146
RENOVACIONES	604

<b>REGISTRO UNICO DE PROPONENTES</b>	
INSCRIPCIONES	7
RENOVACIONES	3

**Fuente dpto. de Registro**

Se pudo evidenciar, que el movimiento en el registro único de proponentes es bajo, esto se debe a que la fecha límite para renovar este registro a diferencia del mercantil, el decreto 1510 de 2013, establece los cinco primeros días hábiles del mes de abril, sin embargo el Departamento de Registro Público en el mes de enero se encargó de realizar tele mercadeo a cada uno de los proponentes activos, informándoles la fecha límite para realizar la renovación del RUP, y solicitando que se procure presentar los documentos con 15 días de antelación a la fecha del vencimiento; todos estos soportes de recibido se custodian en la oficina de archivo.

## DOCUMENTOS OBJETOS DE REVISION JURIDICA.

Las principales actividades desarrolladas para promover el registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro y proponentes, han estado encaminadas a brindar asesoría constante y personalizada al momento de estudiar previamente los documentos sujetos a registro que pretendan inscribir ante Cámara de Comercio, en el primer trimestre hemos recepcionado **307 solicitudes** las cuales han sido cabalmente atendidas.

Los documentos que a continuación se relacionan son trámites ingresados a caja para inscripción y posteriormente recibieron revisión Jurídica a partir de la implementación del nuevo sistema daremos una descripción más detallada de los documentos objetos de revisión:

**Tabla No 4. TRAMITES INGRESADOS A CAJA PARA INCRIPCION**

<b>ENERO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	22
AGENCIAS	1
NOMBRAMIENTOS	25
REFORMAS	3
EMBARGO Y DESEMBARGO	5
PROVIDENCIAS JUDICILAES	2
LIQUIDACIONES	3
INSCRIPCION PROPONENTE	2
INSCRIPCION ONG EXTRANGERA	1
TOTAL	64

**Fuente dpto. de Registro**

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 5.**

<b>FEBRERO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
AGENCIAS	3
CONSTITUCION	35
LIQUIDACIONES/ADICIONES	7
NOMBRAMIENTO	35
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
REFORMAS	17
EMBARGOS, MODIFICACION Y DESEMBARGO	2
PROVIDENCIAS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS	4
SUCURSALES	2
CAMBIOS DE DOMICILIO	1
ACTAS Y/O CERTIFICACIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 6.**

<b>MARZO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CAMBIOS DE DOMICILIO	4
CONSTITUCION	25
INSCRIPCION PROPONENTE	1
RENOVACION PROPONENTE	3
LIQUIDACIONES/ADICIONES	25
NOMBRAMIENTO	53
REFORMAS	16
AGENCIAS	1
ACTAS Y/O CERTIFICACIONES	1
EMBARGOS	2
REMOCIONES Y REVOCACIONES	3
MODIFICACION PROPONENTE	1
TOTAL	135

Respecto del **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**, a través de una alianza público privada que se materializó en un convenio suscrito entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las Cámaras de Comercio del país, representadas por CONFECÁMARAS, quienes articularon sus esfuerzos para el suministro del software de propiedad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para el manejo del Registro Nacional de Turismo, cuya adecuación se efectuó según las necesidades de cada Cámara de Comercio.

Como resultado de un proceso de estudio y dedicación, Cámara de Comercio de Ipiales se preparó para la aplicación del nuevo software el cual encuentra centralizado y disponible para los usuarios a través de la dirección electrónica: <http://rnt.rue.com.co/>

Actualmente contamos con los siguientes trámites:

**Tabla No 7. Tramites**

<b>TRAMITES RNT</b>	
ACTIVOS	110
SUSPENDIDOS	0

**Fuente dpto. de Registro**

Durante el primer trimestre no hubo establecimientos suspendidos por cuanto cambian a este estado a partir del 01 de abril de 2017.

## **II TRIMESTRE AÑO 2017.**

### **CUMPLIMIENTO LEY 1780 DE 2016.**

De acuerdo a la expedición de la ley 1780 de 2016, por medio del cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil y cuyo objeto es impulsar la generación de empleo para los jóvenes entre 18 y 28 años de edad, sentando las bases institucionales para el diseño y ejecución de políticas de empleo, emprendimiento y la creación de nuevas empresas jóvenes, junto con la promoción de mecanismos que impacten positivamente en la vinculación laboral con enfoque diferencial, para este grupo poblacional en Colombia, me permito informar que la cámara de comercio de Ipiales ha ejecutado el 100% de cumplimiento en información a aquellos comerciantes que aun teniendo el beneficio y exoneración del pago de matrícula en la creación de empresa, realizaron dicho pago; por ende tienen derecho a realizar el retiro del valor cancelado, este aviso se realizó por medio de correo electrónico y correo certificado.

De la depuración de aquellos comerciantes que cumplen el beneficio de la ley 1780 de 2016, se pudo evidenciar que son 185 comerciantes los que se matricularon el primer trimestre del año 2016, y realizaron el pago de su matrícula mercantil, de aquellos 185 comerciantes que cumplen con el requisito de ley; La Cámara de comercio de Ipiales ha realizado la devolución del dinero pagado por concepto de matrícula a 86 comerciantes, de los 99 comerciantes faltantes existe creada la cuenta por pagar pero no ha sido posible generar la devolución por

cuanto aun con la notificación de devolución , aquellos comerciantes no han realizado el retiro del dinero.

## **MOVIMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS**

El movimiento de los Registros públicos podemos evidenciar el crecimiento o decrecimiento en comparación con el segundo trimestre de los anteriores años, a continuación se mostraran los indicadores del registro mercantil, Esal y proponentes en cuanto a matrículas y renovaciones.

**Tabla No 8. Registros públicos crecimiento o decrecimiento**

<b>REGISTRO MERCANTIL</b>	
<b>MATRICULAS II TROMESTRES 2017</b>	
PERSONAS NATURAL -JURIDICA	360
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	264
<b>RENOVACIONES</b>	
PERSONAS NATURAL - JURIDICA	628
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	569

**Tabla No 9.**

<b>REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	
CONSTITUCIONES	30
INSCRIPCIONES	1034
RENOVACIONES	114

**Tabla No 10.**

<b>REGISTRO UNICO DE PROPONENTES</b>	
INSCRIPCIONES	7
RENOVACIONES	30

**DOCUMENTOS OBJETOS DE REVISION JURIDICA.**

Las principales actividades desarrolladas para promover el registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro y proponentes, han estado encaminadas a brindar asesoría constante y personalizada al momento de estudiar previamente los documentos sujetos a registro que pretendan inscribir ante Cámara de Comercio, en el primer trimestre hemos recepcionado **187 solicitudes** las cuales han sido cabalmente atendidas.

Los documentos que a continuación se relacionan son trámites ingresados a caja para inscripción y posteriormente recibieron revisión Jurídica a partir de la implementación del nuevo sistema daremos una descripción más detallada de los documentos objetos de revisión:

**Tabla No 11. Trámites Ingresados a Caja para Inscripción**

<b>ABRIL 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	17
AGENCIA COMERCIAL	1
NOMBRAMIENTOS	20
REFORMAS	14
EMBARGO Y DESEMBARGO	2
PROVIDENCIAS JUDICIAES	2

LIQUIDACIONES	10
INSCRIPCION PROPONENTE	1
INSCRIPCION ONG EXTRANGERA	1
PODERES	1
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
RENOVACION PROPONENTE	20
SUCURSAL	1
TOTAL	88

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 12.**

<b>MAYO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
AGENCIA COMERCIAL	2
CONSTITUCION	21
LIQUIDACIONES/ADICIONES	3
NOMBRAMIENTO	13
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
REFORMAS	8
EMBARGOS, MODIFICACION Y DESEMBARGO	1
RENOVACION PROPONENTE	3
TOTAL	51

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 12. Documentos Terminados**

<b>JUNIO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	18
INSCRIPCION PROPONENTE	2
LIQUIDACIONES/ADICIONES	1
NOMBRAMIENTO	8
REFORMAS	17
EMBARGOS	2
TOTAL	48

**III TRIMESTRE AÑO 2017.**

**MOVIMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS**

El movimiento de los Registros públicos para el tercer trimestre del año 2017, se evidencia en los indicadores que a continuación vislumbramos, esto a partir de la información que el coordinador de sistemas nos proporciona:

**Tabla No 13. Registros Públicos**

<b>REGISTRO MERCANTIL</b>	
<b>MATRICULAS III TROMESTRES 2017</b>	
PERSONAS NATURAL -JURIDICA	320
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	239

<b>RENOVACIONES</b>	
PERSONAS NATURAL - JURIDICA	289
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	228

<b>REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	
CONSTITUCIONES	27
INSCRIPCIONES	120
RENOVACIONES	47

<b>REGISTRO UNICO DE PROPONENTES</b>	
INSCRIPCIONES	13
RENOVACIONES	0

#### **DOCUMENTOS OBJETOS DE REVISION JURIDICA.**

Para el tercer trimestre del año 2017 se realizó la revisión jurídica de 196 solicitudes de trámites, las mencionadas a continuación se encuentran en estado de finalización.

**Tabla No 14. Revisión Jurídica**

<b>JULIO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	19
AGENCIA COMERCIAL	1
NOMBRAMIENTOS	8

REFORMAS	8
EMBARGO Y DESEMBARGO	1
PROVIDENCIAS JUDICIALES	2
LIQUIDACIONES	5
INSCRIPCION PROPONENTE	6
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
CANCELACION PROPONENTE	1
TOTAL	52

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 15. Revisión Jurídica 2017**

<b>AGOSTO 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
AGENCIA COMERCIAL	2
CONSTITUCION	13
LIQUIDACIONES/ADICIONES	5
NOMBRAMIENTO	17
INSCRIPCION PROPONENTE	4
MODIIFCACION PROPONENTE	2
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
REFORMAS	22
PODERES	2
EMBARGOS, MODIFICACION Y DESEMBARGO	2

PROVIDENCIAS ADMINISTRATIVAS	4
ADJUDICACIONES	1
TOTAL	75

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 16. Revisión Jurídica**

<b>SEPTIEMBRE 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	19
ADJUDICACIONES	1
INSCRIPCION PROPONENTE	3
MODIFICACION PROPONENTE	3
AGENCIAS	1
LIQUIDACIONES/ADICIONES	2
NOMBRAMIENTO	22
REFORMAS	7
CONVERSION	1
PODERES	1
PROVIDENCIAS JUDICIALES	1
REMOCIONES Y REVOCACIONES	3
EMBARGOS	5
TOTAL	69

**Fuente dpto. de Registro**

## **IV TRIMESTRE DEL AÑO 2017.**

Para el cuarto trimestre del año 2017, se está finalizando la etapa de implementación del CAE, así el comerciante en los CAE (Centros de Atención Empresarial) encontrarán información y asesoría integral para constituir su empresa en un solo paso, ahorrándoles tiempo y dinero.

Con los Centros de Atención Empresarial, el empresario notará la ostensible mejora del servicio y sentirá el paso de una serie de trámites aislados a un proceso unificado que facilita de manera radical la creación y constitución de empresas. Asimismo, los empresarios ya existentes que quieran surtir los trámites de legalización y obtener los beneficios que conlleva la formalización, podrán hacerlo a través del CAE.

Más adelante, los Centros de Atención Empresarial (CAE), incorporarán servicios y valores agregados asociados a trámites de funcionamiento y a la operación misma de la empresa.

El CAE operará en la misma instalación de las Cámaras de Comercio de Ipiales, ofreciendo a los empresarios beneficios tangibles tales como:

- Reducción de trámites y tiempos en el proceso de formalización de su empresa.
- Reducción de costos, al suprimir los servicios de intermediación en cada uno de los pasos para constituir empresa.
- Minimización de los riesgos de corrupción por el contacto con diferentes entidades y personas, generando certeza en la legalización de su documentación y reduciendo los riesgos de alteraciones en el procesamiento de la información.
- Tener la posibilidad de iniciar el funcionamiento de su negocio luego de haber cursado un único paso en un solo lugar, para personas naturales, y dos pasos, para personas jurídicas, generando menos desplazamientos, requisitos y documentos.

### **MOVIMIENTO DE LOS REGISTROS PUBLICOS**

El movimiento de los Registros públicos podemos evidenciar el crecimiento o decrecimiento en comparación con el segundo trimestre de los anteriores años, a continuación se mostrarán los indicadores del registro mercantil, Esal y proponentes en cuanto a matrículas y renovaciones.

**Tabla No 17. Revisión Jurídica Indicadores del Registro Mercantil**

<b>REGISTRO MERCANTIL</b>	
<b>MATRICULAS IV TROMESTRES 2017</b>	
PERSONAS NATURAL -JURIDICA	273
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	237
<b>RENOVACIONES</b>	
PERSONAS NATURAL - JURIDICA	299
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	265

**Tabla No 18.**

<b>REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO</b>	
CONSTITUCIONES	11
INSCRIPCIONES	124
RENOVACIONES	27

<b>REGISTRO UNICO DE PROPONENTES</b>	
INSCRIPCIONES	5
RENOVACIONES	0

**Fuente Dpto. de Registro**

#### **DOCUMENTOS OBJETOS DE REVISION JURIDICA.**

Finalizando el año 2017, ingresaron 200 documentos para revisión jurídica y asesoría del registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro y proponentes, Los documentos que a continuación se relacionan son trámites ingresados a caja para inscripción.

**Tabla No 18. Revisión Jurídica y Asesoría del Registro Mercantil**

<b>OCTUBRE 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	14
CONVERSION	1
NOMBRAMIENTOS	17
REFORMAS	15
EMBARGO Y DESEMBARGO	4
PROVIDENCIAS JUDICIALES	3
LIQUIDACIONES	4
INSCRIPCION PROPONENTE	4
REMOCIONES Y REVOCACIONES	1
MODIFICACION PROPONENTE	2
TOTAL	64

**Fuente Dpto. de Registro**

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 19.**

<b>NOVIEMBRE 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
AGENCIA	3
CONSTITUCION	23
LIQUIDACIONES/ADICIONES	10
NOMBRAMIENTO	26
INSCRIPCION PROPONENTE	1
MODIIFCACION PROPONENTE	2

REFORMAS	6
PODERES	1
EMBARGOS, MODIFICACION Y DESEMBARGO	4
PROVIDENCIAS ADMINISTRATIVAS	1
LIMITACIONES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	1
TOTAL	80

Los anteriores documentos se encuentran en estado terminado y sin conceptos pendientes.

**Tabla No 20.**

<b>DICIEMBRE 2017</b>	
<b>REVISION JURIDICA</b>	
CONSTITUCION	7
ADJUDICACIONES	1
INCAPACIDADES E INHABILIDADES	1
MODIFICACION PROPONENTE	3
AGENCIAS	1
LIQUIDACIONES/ADICIONES	13
NOMBRAMIENTO	11
REFORMAS	11
PODERES	1
PROVIDENCIAS JUDICIALES	2

SUCURSALES	1
EMBARGOS	2
TOTAL	56

Se cerró el año 2017 en **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO**, con un consolidado de comerciantes que desarrollan la actividad hotelera y de turismo así:

**Tabla No 21.**

TRAMITES RNT	
ACTIVOS	148
SUSPENDIDOS	12

Fuente Dpto de Registro

## 1.1 Informe de Gestión de Actividades de Atención al Cliente Año 2017

### Primer Semestre Año 2017

El Área de Atención al Cliente anexa a este informe los indicadores semestrales como resultado de las diferentes actividades.

#### Usuarios Atendidos

Se desarrollaron en total 240 encuestas entre los meses de ENERO a JUNIO de 2017, los resultados de manera mensual se encuentran en los indicadores anexos a este documento y su consolidada muestra lo siguiente:

	(5) excelente		(4) muy bueno		(3) bueno		(2) regular		(1) deficiente	
pregunta 1	195	96%	7	3,00%	0	0	0	0	2	0,98%
pregunta 2	190	93%	13	6%	1	0,50%	0	0	0	0
pregunta 3	199	98,00%	5	2%	0	0	0	0	0	0
pregunta 4	164	80%	30	14,70%	9	4,41%	1	0,50%	0	0
pregunta 5	174	85%	25	12%	4	2%	1	0,50%	0	0
TOTAL										204

asesoramiento, no obstante, si se cuantifican las calificaciones entre EXCELENTE Y MUY BUENO se obtendría un 97% representando un óptimo servicio hacia el usuario. Por su parte, las preguntas fueron evaluadas de la siguiente manera:

**1. POR FAVOR VALORE LA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO**

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 195 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE esto corresponde a 96% ,7 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 3% y 2 usuarios calificaron el servicio como (1) DEFICIENTE el servicio prestado correspondiente al 0.98%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta establecida es de 90% se considera que se ha dado cumplimiento reflejando un excelente servicio en Atención al Cliente. Sin embargo, debemos tener en cuenta el 0.98% perteneciente a la calificación de DEFICIENTE y la percepción de los dos usuarios por la cual optaron por calificar nuestro servicio en esta puntuación para presentar una mejora continua.

**2. VALORE LA CALIDAD DE LA INFORMACION QUE LE HA BRINDADO SERVICIO AL CLIENTE.**

Se encontró que de los 204 usuarios encuestados, 190 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE esto corresponde al 93%, 13 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 6% y 1 usuario calificó la información como (3) BUENO correspondiente al 0,5. Por lo tanto teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. No obstante, la oportunidad de mejora se presenta en el porcentaje del 7% restante.

**3. CALIFIQUE LA PRESENTACION PERSONAL Y EL ASEO DE LA PERSONA QUE ATENDIO EN ESTE MOMENTO.**

Se encontró que, de los 204 usuarios encuestados, 199 calificaron como (5) EXCELENTE esto corresponde a 98% y 5 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 2%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la presentación del personal y aseo.

**4. YA ESTAMOS POR TERMINAR. POR FAVOR VALORE EL TIEMPO DE ESPERA QUE HA TRANSCURRIDO PARA RECIBIR SU INFORMACION.**

Se encontró que, de los 204 usuarios encuestados, 164 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 80%, 30 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY

BUENA que corresponde en porcentaje al 14,7%, 9 usuarios calificaron como (3) BUENO que equivale al 4.41% y 1 usuario calificó como (2) REGULAR que equivale al 0,5%, Por lo tanto, teniendo en cuenta que dentro de nuestra meta del 90% se considera que NO se ha dado cumplimiento de la meta. Una de las razones por las cuales no se ha mejorado el tiempo de espera es por la inconsistencia en los diferentes tipos de trámites que se manejan. Para ello, se ha realizado una acción de mejora como lo es la implementación DIGITURNO y el cual estará en marcha conjuntamente con el programa CAE.

#### **5. CALIFIQUE EL ESPACIO O AMBIENTE DENTRO DEL CUAL USTED ESTA RECIBIENDO NUESTROS SERVICIOS.**

Se encontró que, de los 204 usuarios encuestados, 174 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 85%, 25 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 12% ,4 usuarios calificaron como (3) BUENO el espacio correspondiente al 2% y 1 usuarios calificaron como (1) REGULAR que equivale al 0.5%, por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta del 90% se considera que No se cumplió con la meta proyectada. En la actualidad el espacio se encuentra en proceso de adecuación con la implementación del programa CAE como objetivo de mejora para que los usuarios se sientan cómodos donde se brinda el servicio.

#### **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS**

##### **DERECHOS DE PETICIÓN**

En el mes de ENERO se radicó (2) dos derechos de petición bajo radicados No. 2017000004 con fecha 16 de enero de 2017 y 2017000023 con fecha 24 de enero de 2017, los cuales fueron resueltos dentro de los días estipulados por la norma.

En el mes de FEBRERO no fueron radicados derechos de petición.

En el mes de MARZO fueron radicados (5) cinco derechos de petición bajo los números 2017000213, 2017000224, 2017000245, 20117000355 y 2017000361, de los cuales fueron contestados por parte de los jurídicos dentro de los términos de la norma.

En el mes de ABRIL fueron radicados (4) cuatro derechos de petición bajo los números 2017000423, 2017000432, 2017000432 y 2017000468, los cuales fueron contestados dentro de los términos de la normativa.

En el mes de MAYO se radicaron (3) derechos de petición bajo los números 2017000536, 2017000550 y 2017000571 los cuales se respondieron oportunamente en los términos estipulados por la norma.

En el mes de JUNIO se radicó (1) un derecho de petición bajo el número 2017000599 con fecha 06 de junio de 2017 y dado respuesta el 29 de junio d 2017 dando cumplimiento con los tiempos estandarizados por la norma.

#### **RECLAMOS**

En el mes de ENERO se radicaron (2) dos reclamos; bajo radicados 2017000026 y 2017000032, de los cuales fueron resueltos dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de FEBRERO NO se recibieron reclamos

En el mes de MARZO NO se recibieron reclamos.

En el mes de ABRIL se recibieron (2) dos reclamos; bajo los radicados 2017000462 y 2017000505, de los cuales fueron resueltos dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de MAYO NO se recibieron reclamos.

En el mes de JUNIO NO se recibieron reclamos.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

02 mercantiles

02 EPSAL

0 DPTO Administrativo y Financiero

0 proponentes

TOTAL= 04 Reclamos

02 reclamos correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

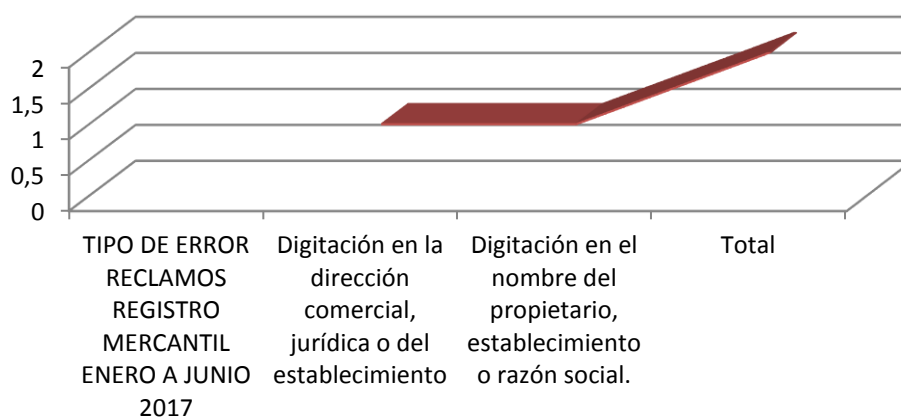
**Tabla No 1.**

<b>TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL ENERO A JUNIO 2017</b>	
Digitación en la dirección comercial, jurídica o del establecimiento	1
Digitación en el nombre del propietario, establecimiento o razón social.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Fuente Atención al Cliente**

## RECLAMOS MERCANTIL

Grafica N. 1



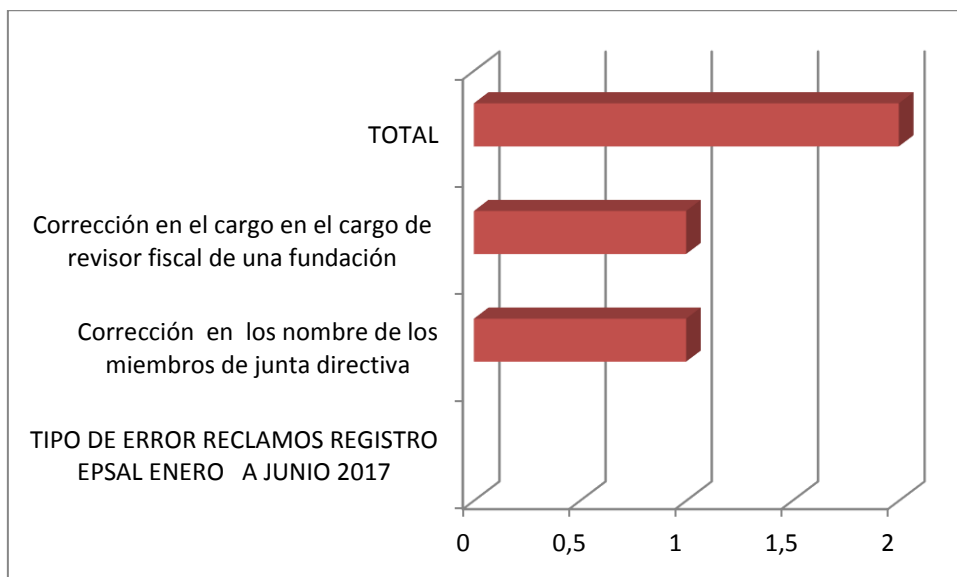
Fuente: atención al cliente.

Tabla No 1

TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO EPSAL ENERO A JUNIO 2017	
Corrección en los nombres de los miembros de junta directiva	1
Corrección en el cargo en el cargo de revisor fiscal de una fundación	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Fuente Atención al Cliente

**Grafica N. 2**



**Fuente Atención al Cliente**

### **QUEJAS**

A lo largo del primer semestre del año 2017, se registró una queja en el mes de abril bajo radicado 2017000492, la cual fue resuelta en el tiempo estandarizado por el procedimiento P-AU-02.

### **FELICITACIONES**

A lo largo del primer semestre de 2017 NO se radicó ninguna felicitación en la entidad.

### **CONCLUSIONES**

En integridad de las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo del compromiso de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, el área de Atención al Cliente, ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices de la entidad.

En el primer semestre de 2017 Se ha verificado que deben presentarse mejoras en lo referente al servicio de atención al usuario, resaltando las preguntas 4 y 5 concernientes al tiempo de espera y espacio que por sus indicadores por debajo de la meta reflejan algunos inconformes por parte de los usuarios , a lo cual, se ha presentado un proyecto conjuntamente con CONFECAMARAS y la Alcaldía municipal de Ipiales para la simplificación de trámites según normativas nacionales llamado programa CAE donde se incluyen acciones de mejora como el DIGITURNO y adecuaciones locativas para optimizar los espacios y del mismo modo hacer que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio prestado . Se hace la aclaración que se viene trabajando bajo un cronograma de actividades y se inició la implementación desde el mes de marzo.

Referente a Los derechos de petición radicados durante el primer semestre, se dio cumplimiento con los procedimientos y las respuestas por parte de los jurídicos de la entidad en los tiempos estandarizados por la norma.

Durante este periodo se evidenció que hubo un número no tan representativo de reclamos, presentando una mejora en la disminución en errores de digitación o devolución de trámites.

Con respecto a los indicadores de QUEJAS, fue radicada una en el mes de abril la cual fue resuelta inmediatamente, sin embargo, se subsana la incidencia y el usuario desistió de su queja presentada.

En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, se espera regular un tiempo prudencial de atención a los usuarios con el objetivo de que la prestación de servicios sea oportuna, pertinente, en un lapso de tiempo justo, además de que se les brinda asesoría en cuanto a la obligación de registrarse, a fin de generar conciencia en los comerciantes sobre la obligación de estar inscritos en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Ipiales, el compromiso que se debe asumir con su respectiva renovación anual según lo dispuesto en el mismo Código de Comercio y la Ley 1727 de 2014, así como los beneficios que ofrece la entidad por la calidad de afiliado, dispuesto en los Estatutos y demás directrices de la entidad, con el fin de contribuir de manera activa en la ampliación del número de comerciantes que efectivamente optan por la formalidad, el cumplimiento de los deberes legales que se desprenden de la actividad mercantil y adicionalmente, del número de personas que desean adquirir o conservar la calidad de afiliado.

## **SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017**

El Área de Atención al Cliente se anexa a este informe los indicadores semestrales como resultado de las diferentes actividades.

### **USUARIOS ATENDIDOS**

Se desarrollaron en total 193 encuestas entre los meses de JULIO a DICIEMBRE de 2017, los resultados de manera mensual se encuentran en los indicadores anexos a este documento y su consolidada muestra lo siguiente:

	(5) excelente		(4) muy bueno		(3) bueno		(2) regular		(1) deficiente	
pregunta 1	188	97%	5	3%	-	-	-	-	-	-
pregunta 2	177	92%	16	8%	-	-	-	-	-	-
pregunta 3	191	99%	2	1%	-	-	-	-	-	-
pregunta 4	173	90%	20	10%	-	-	-	-	-	-
pregunta 5	190	98%	3	2%	-	-	-	-	-	-
TOTAL										193

### Fuente Atención al Cliente

satisfacción al usuario resumido en un 95,2%, por consiguiente, en este semestre se dio cumplimiento en el asesoramiento y condiciones que influyen en la prestación del servicio, no obstante, la oportunidad de mejora se refleja en la calificación MUY BUENO donde se obtuvo un 4,8% representando un avance en los cambios que se van a ejecutar por la implementación del circuito CAE. Las preguntas fueron evaluadas de la siguiente manera:

#### 1. POR FAVOR VALORE LA ACTITUD DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO.

Se encontró que, de los 193 usuarios encuestados, 188 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 97% y 5 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 3%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta establecida es de 90% se considera que se ha dado cumplimiento reflejando un excelente servicio en Atención al Cliente. Sin embargo, debemos tener en cuenta que el 3% restante puede convertirse en una calificación EXCELENTE si se presentan una mejora en la implementación de protocolos de atención al cliente.

#### 2. VALORE LA CALIDAD DE LA INFORMACION QUE LE HA BRINDADO SERVICIO AL CLIENTE.

Se encontró que, de los 193 usuarios encuestados, 177 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 92% y 16 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 8%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. No obstante, la oportunidad de mejora se presenta en el porcentaje del 8% restante optando por facilitar instructivos más didácticos al igual que la claridad en los procesos de cada tramite.

#### 3. CALIFIQUE LA PRESENTACION PERSONAL Y EL ASEO DE LA PERSONA QUE ATENDIO EN ESTE MOMENTO.

Se encontró que, de los 193 usuarios encuestados, 191 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 99% y 2 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 1%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que nuestra meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la presentación del personal y aseo.

**4. YA ESTAMOS POR TERMINAR. POR FAVOR VALORE EL TIEMPO DE ESPERA QUE HA TRANSCURRIDO PARA RECIBIR SU INFORMACION.**

Se encontró que, de los 193 usuarios encuestados, 173 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 90% y 20 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 10%. Por tanto, se puede observar que se ha dado cumplimiento a la meta estipulada. En los meses de Julio hasta diciembre se realizaron modificaciones en el Digiturno, como también en la estandarización de tiempos para poder optimizar el servicio a los usuarios, quedando fijo para cada trámite en asesoría 25 minutos y en caja por 20 minutos sometibles a cambios.

**5. CALIFIQUE EL ESPACIO O AMBIENTE DENTRO DEL CUAL USTED ESTA RECIBIENDO NUESTROS SERVICIOS.**

Se encontró que, de los 193 usuarios encuestados, 190 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 98% y 3 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 2%. Durante el segundo semestre se realizó la implementación del Centro de Atención Empresarial en la cual se presentaron modificaciones en los módulos de atención tanto de información como de asesoría y caja, haciendo de la Cámara de Comercio una imagen más amigable. Según anteriores calificaciones y comentarios de los usuarios, se puede percibir que se sienten cómodos con los cambios efectuados.

## **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS**

### **DERECHOS DE PETICIÓN**

En el mes de JULIO NO fueron radicados derechos de petición.

En el mes de AGOSTO NO fueron radicados derechos de petición.

En el mes de SEPTIEMBRE fue radicado (1) un derecho de petición bajo el número 2017000651, el cual fue contestado, documentado y enviado dentro de los términos de la normativa.

En el mes de OCTUBRE fue radicado (1) un derecho de petición bajo el número 2017000655, el cual fue contestado, documentado y enviado dentro de los términos de la normativa.

En el mes de NOVIEMBRE se radicaron (2) dos derechos de petición bajo los números 2017000667 y 2017000691, los cuales fueron contestados, documentados y enviados en una misma respuesta dentro de los términos de la normativa.

En el mes de DICIEMBRE NO fueron radicados derechos de petición.

### **RECLAMOS**

En el mes de JULIO se recibió un reclamo bajo radicado 2017000624, el cual fue resuelto dentro de los tiempos establecidos.

En el mes de AGOSTO se recibió un reclamo bajo el radicado 2017000629, el cual fue resuelto dentro de los tiempos establecidos.

En el mes de SEPTIEMBRE NO se recibieron reclamos.

En el mes de OCTUBRE NO se recibieron reclamos.

En el mes de NOVIEMBRE se recibió un reclamo bajo el radicado 2017000669, el cual fue resuelto al usuario dentro de los tiempos de procedimiento.

En el mes de DICIEMBRE NO se recibieron reclamos.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

02 MERCANTIL

01 EPSAL

0 DPTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

0 PROPONENTES

TOTAL= 03 RECLAMOS

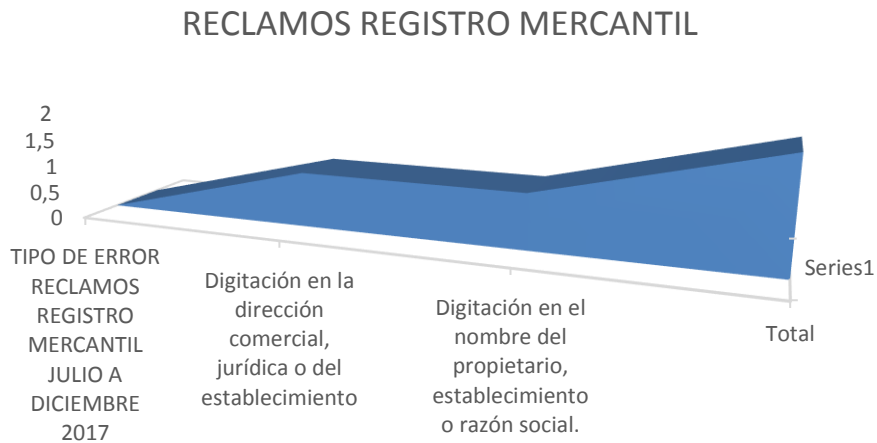
02 reclamos correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

**Tabla N. 2 Reclamos**

<b>TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL JULIO A DICIEMBRE 2017</b>	
Digitación en la dirección comercial, jurídica o del establecimiento	1
Digitación en el nombre del propietario, establecimiento o razón social.	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Fuente Atención al Cliente

**Grafica N.2**

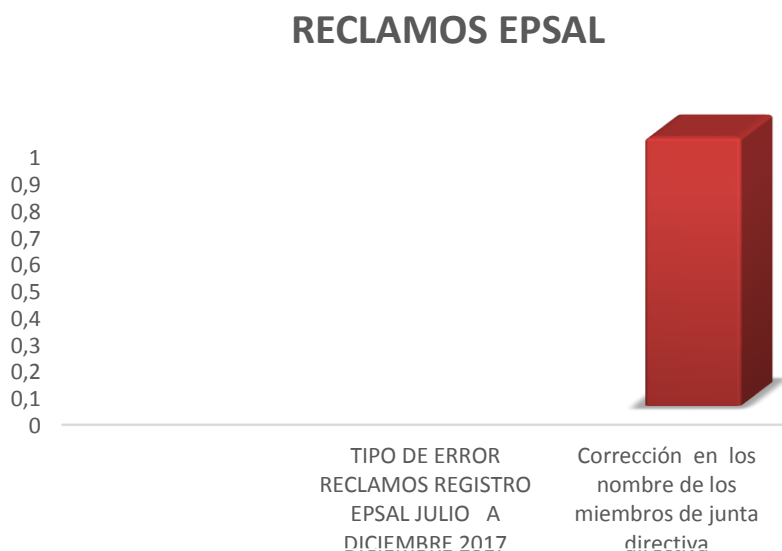


**Tabla N. 2 Reclamos**

<b>TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO EPSAL JULIO A DICIEMBRE 2017</b>	
Corrección en los nombres de los miembros de junta directiva	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

Fuente Atención al Cliente

**Grafica N.3**



**Fuente Atencion al Cliente**

#### **QUEJAS**

A lo largo del segundo semestre del año 2017, se registró una queja en el mes de abril bajo radicado 2017000492, la cual fue resuelta en el tiempo estandarizado por el procedimiento P-AU-02.

#### **FELICITACIONES**

A lo largo del segundo semestre de 2017 NO se radicó ninguna felicitación en la entidad.

## CONCLUSIONES

En integridad de las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo del compromiso de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, el área de Atención al Cliente en conjunto con el proyecto de implementación del Centro de Atención Empresarial CAE, ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices de la entidad.

En el segundo semestre de 2017 Se ha verificado que deben presentarse mejoras en lo referente a la implementación de protocolos de servicio de atención al usuario. No obstante, en general la respuesta de los comerciantes y usuarios en particular han sido muy benevolentes en referencia a los cambios en atención y organización de turnos por medio del Digturmo, al igual que el control y parametrización de los tiempos de espera en el circuito CAE. La remodelación de los espacios en el punto de Auto consulta, asesoría de información, asesoría especializada y ventanilla única han tomado bastante acogimiento por su simplificación de trámites y entrega oportuna de documentos.

Se hace la aclaración que se viene trabajando bajo un cronograma de actividades para culminar con la inauguración del Centro de Atención Empresarial CAE , quedando pendiente unas parametrizaciones del web service y uso de suelos , al igual que la migración al nuevo sistema SII que regula todas las cámaras del país mediante Confecamaras.

Referente a Los derechos de petición radicados durante el segundo semestre, se dio cumplimiento con los procedimientos y las respuestas por parte de los jurídicos de la entidad en los tiempos estandarizados por la norma.

Durante este periodo se evidenció que hubo un número no tan representativo de reclamos, presentando una mejora en la disminución en errores de digitación o devolución de trámites.

Con respecto a los indicadores de QUEJAS, NO fue radicada ninguna queja.

En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, se espera seguir fortaleciendo la simplificación de trámites y la tendencia de trámites virtuales para comodidad de los usuarios. De igual forma, regular un tiempo prudencial de atención a los usuarios con el objetivo de que la prestación de servicios sea oportuna.

Además, Generar responsabilidad de las obligaciones de registro, a fin de que tomen conciencia los comerciantes sobre la ley 1780 con sus requerimientos, así mismo, el compromiso que se debe asumir con su respectiva renovación anual según los dispuesto en el mismo Código de Comercio y la Ley 1727 de 2014, así como los beneficios que ofrece la entidad por la calidad de afiliado, dispuesto en los Estatutos y demás directrices de la entidad, con el fin de contribuir de manera activa en la ampliación del número de comerciantes que efectivamente optan por la formalidad, el cumplimiento de los deberes legales que se desprenden de la actividad mercantil y adicionalmente, del número de personas que desean adquirir o conservar la calidad de afiliado.

## **1.2 INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE 2017**

Total, de ingresos percibidos por la Cámara de Comercio de Ipiales, por concepto de gastos administrativos de conciliaciones pagadas desde el día dos (2) de enero de dos mil diecisiete (2017) hasta el día veintinueve (29) de diciembre de dos mil diecisiete (2017) con un total de 327 solicitudes es por valor de CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS QUINCE MIL TREINTA Y CUATRO PESOS (41.415. 034.00 \$) M/Cte incluido IVA.

### **PRIMER SEMESTRE DE ENERO A JUNIO DE 2017**

Total, Procedimientos Conciliatorios: Ciento cincuenta (154) de las cuales:

Actas de conciliación: 109

Constancias acuerdo: 19

Constancias de aplazamiento o

pendientes por realizar: 11

Constancias de Inasistencia: 10  
Desistimientos 0

Procedimientos gratuitos: 1

Solicitudes de Procesos de Insolvencia: 4

TOTAL, PROCEDIMIENTOS GRATUITOS ENERO A JUNIO: 1

Constancia de Inasistencia: 1

## **SEGUNDO SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017**

Total, Procedimientos Conciliatorios: Ciento noventa y uno (192) de las cuales:

Actas de Conciliación: 98

Constancias de no acuerdo:

23

Constancias de aplazamiento o pendientes por

realizar: 6

Constancias de Inasistencia: 8

Procedimientos gratuitos: 42

Desistimientos 1

Solicitudes de Procesos de Insolvencia: 14

TOTAL, PROCEDIMIENTOS GRATUITOS JULIO A DICIEMBRE: 42

Actas de Conciliación: 12

Constancias de no acuerdo: 6

Constancias de Inasistencia: 22

Constancias de aplazamiento o

pendientes a realizar: 1

Desistimientos: 1

## **JORNADA DE CONCILIATÓN**

En atención a la normatividad interna y externa que regula el funcionamiento regular del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales, las directrices del Ministerio de Justicia y del Derecho y la responsabilidad social que por su naturaleza le asiste en favor de la ciudadanía de Ipiales, fue realizada la jornada de conciliación gratuita el día veintiocho (28) de septiembre de dos mil diecisiete (2017) con la participación de los abogados inscritos en el listado maestro de conciliadores, cuya gestión arrojó los siguientes resultados:

Actas de Conciliación: 9

Constancias de no acuerdo: 5

Constancias de Inasistencia: 22

Constancias de aplazamiento o

pendientes a realizar: 1

Desistimientos: 1

Total Procedimientos Conciliatorios: 38

## **JORNADA DE CAPACITACIÓN ABOGADOS CONCILIADORES**

El día diecisiete (17) de agosto de dos mil diecisiete (2017) a través de una alianza estratégica interinstitucional fue adelantado el seminario "Con el corazón Paz y

Reconciliación en la Frontera Nariñense” con una duración de tres horas, dirigida a los profesionales del derecho entre los que naturalmente asistieron los Abogados pertenecientes al listado maestro del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales.

### **ANALISIS COMPARATIVO**

Del total de procedimientos conciliatorios realizados en el año 2017 igual a 346; 303 procedimientos fueron pagados, y sobre estos 207 fueron acuerdos, 42 no acuerdos, 18 inasistencias, y 17 pendientes a realizar, 1 desistimiento y 18 procedimientos de Insolvencia de Persona Natural No Comerciante en curso. De lo anterior 43 procedimientos fueron gratuitos.

El total de procedimientos conciliatorios realizados en el año 2016 fue igual a 300; 269 procedimientos fueron pagados, sobre los cuales 223 fueron acuerdos, 35 fueron no acuerdos, 21 fueron inasistencias, 7 desistimientos y 7 pendientes a realizar. De lo anterior 23 procedimientos fueron gratuitos.

En comparación con el año 2016 el número de conciliaciones realizadas en el año 2017 fueron 45 más que el año anterior.

El total de ingresos percibidos por la Cámara de Comercio de Ipiales por concepto de gastos administrativos para el año 2017 fue de CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS QUINCE MIL TREINTA Y CUATRO PESOS (41.415.034 \$).

### **CONCILIACIONES GRATUITAS**

Durante el año 2017, se realizaron 43 procedimientos conciliatorios gratuitos, 38 de los cuales fueron adelantados en armonía con el programa de Conciliación gratuita que anualmente promueve el Ministerio de Justicia y del Derecho, para centros de conciliación de carácter público y privado a nivel Nacional. El día 28 de septiembre del año 2017 se realizó dicha jornada con la recepción anticipada de 38 solicitudes de audiencia de conciliación, que aunadas a cinco 5 más adelantadas en el transcurso del año, arrojaron los siguientes resultados:

Actas de Conciliación: 12

Constancias de no acuerdo: 6

Constancias de Inasistencia: 23

Constancias de aplazamiento o

pendientes a realizar: 1

Desistimientos: 1

Las conciliaciones gratuitas representaron el 13.2% del total de las conciliaciones realizadas en el año 2017, cumpliendo con absoluta satisfacción el requisito legal del 5% de procedimientos conciliatorios gratuitos exigidos por la ley. En comparación con el

año 2016 los procedimientos conciliatorios gratuitos reportaron un crecimiento del 3.9%.

En este año como en los anteriores fue priorizado el acceso a los procedimientos gratuitos para las personas de más bajos recursos económicos, no obstante, en esta oportunidad fue atizada la gestión de los conflictos en el área Civil – Familia, lo anterior en atención a la urgencia que reporta las deterioradas relaciones jurídicas entre los ciudadanos del municipio de Ipiales en lo que hace a la gestión de sus derechos y deberes al interior del núcleo familiar.

Siendo que el Centro de Conciliación es un programa privado impulsado por la Cámara de Comercio de Ipiales las conciliaciones gratuitas se parametrizan sobre un índice inferior a diferencia de las pagadas.

En conclusión, se logró aumentar el índice de conciliaciones en comparación con el año 2016, y en general se reportó un ingreso por valor de cuarenta y un millones cuatrocientos quince mil treinta y cuatro pesos 41.415.034 M/L incluido IVA, de ingreso a la Cámara de Comercio de Ipiales.

#### **CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA EL FORTALECIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

En el mes de agosto de 2017 fue autorizada la participación en el Tercer Congreso Nacional e Internacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, organizada por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá en la ciudad de Bogotá exactamente los días 24 y 25 de agosto de 2017.

El tema central de la convención fue la integración sistemática de los Centros de Conciliación en lo que hace a la política y administración de los MASC en Colombia y otros países de Europa y Latinoamérica de tradición jurídica Romano – Germánica, así como el reconocimiento de las directrices de actualización para el fortalecimiento de la cultura de la negociación. A continuación, algunas de las conclusiones que fueron extraídas de la presentación que en las áreas procesales y sustanciales fueron compartidas con el auditorio:

- La democracia no sólo descansa en los gobernantes sino también en la sociedad, los partidos políticos, las organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación.
- El mantenimiento de la democracia a nivel nacional, en cada uno de nuestros países, es una dura tarea ardua debido a la grave exclusión social que se sufre, y en este contexto la justicia alternativa cobra importancia neurálgica.

- La importancia de involucrar los medios de comunicación independientes, pues se constituyen en aliados en los esfuerzos de promover una ciudadanía activa, a través del ejercicio de la justicia alternativa, por lo que se deben establecer estrategias para hacer el mejor uso de los distintos medios de comunicación.
- El éxito de los MASC, descansa en la madurez del sentido de la justicia de que están dotadas todas las personas, y a partir del cual tienen la capacidad de empoderarse de sus conflictos y resolverlos por sí mismos.
- Las nuevas generaciones de profesionales estamos llamados a ejercer un cambio en la realidad social, que debe ser global con las estrategias e iniciativas que permitan a los profesionales del derecho y operadores de las autoridades administrativas, adquirir la sensibilidad necesaria para adoptar la correcta implementación de los MASC, en la administración de los conflictos.
- Es importante promover el desarrollo y fortalecimiento de una cultura democrática a través de la justicia alternativa.
- La tarea esencial que nos cabe como profesionales del derecho y operadores administrativos, está en la importancia que le demos a la educación ciudadana y la transparencia en la administración del derecho, no como simple herramienta técnica sino como eje de transformación y cambio de la realidad conflictiva.

Esta experiencia se constituyó en un espacio para el intercambio de conocimientos y experiencias en cuanto a conocer nuevas prácticas y enfoques desarrollados en otros entornos sociales, lo que nos permitirá enriquecer los mecanismos integrados a la justicia alternativa que desarrollamos en nuestro país, para lograr así la enseñanza de los valores y prácticas democráticas, como eje de transformación social.

### **PROYECCIÓN PARA LA CONSOLIDACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN LOS MUNICIPIOS PERTENECIENTES AL CIRCUITO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES**

Durante el año 2017 la Dirección Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Ipiales en conjunción con los líderes del proceso de conciliación y arbitraje, hemos adelantado una serie de acciones para la consolidación del servicio de justicia alternativa en el municipio de Ipiales y aquellos sobre los cuales se amplía la jurisdicción de esta entidad, adoptando las medidas necesarias para garantizar la seguridad jurídica, el acceso a la justicia, la presentación y promoción del servicio y el mejoramiento de la calidad en general del Centro de Conciliación y Arbitraje; medidas que se resumen en lo siguiente:

1. Suscripción de convenios de cooperación con las entidades del sector público y privado para apoyar la descongestión de los despachos administrativos y

judiciales y ofrecer fluidez a los procedimientos especiales con garantía de acceso a la Justicia gratuita, celera, eficaz y eficiente, entre los que se destacan las acciones conjuntas que se realizan con las autoridades de movilidad desde el mes de febrero de 2017 y las secretarías de gobierno, casa de Justicia y empresas privadas durante los meses siguientes hasta el mes de diciembre del año 2017.

2. La optimización de las jornadas de conciliación gratuitas para la gestión de los conflictos de las personas de escasos recursos económicos, siendo que en el mes de septiembre del año 2017 se abogó y consolidó el crecimiento porcentual de la intervención del programa para la reconstrucción del tejido social entre los más vulnerables.
3. A partir de los meses de octubre y noviembre del año 2017 fue gestionado y consolidado el traslado, adaptación y organización de nuevas oficinas completamente independientes para el funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje que garanticen imagen y calidad del servicio, así como la fácil ubicación y acceso seguro para los ciudadanos de Ipiales y de otros municipios que se encuentran dentro y fuera del Circuito de la entidad.
4. Fue dispuesta la contratación y traslado permanente y transitorio del personal y los medios requeridos para organización de la política de gestión documental y archivo exclusivamente para el Centro de Conciliación y Arbitraje, con el ánimo de generar eficacia en la gestión, identificación, custodia y privacidad de la documentación administrada por el Centro, de tal manera que amplié la confiabilidad del cliente en nuestro servicio. La ejecución de esta política se inició a partir del día 15 de agosto de 2017 y se mantiene y proyecta para continuar en el año 2018.
5. En el mes de diciembre del año 2017 fueron integradas con asesoría experta en gestión de calidad, a la matriz del procedimiento de conciliación nuevas directrices para el perfeccionamiento y optimización del servicio que conjuntamente generaron la reforma integral del procedimiento en cada una de sus etapas, de cuya implementación a partir del año 2018 se espera:
  - La cuantificación exacta del público que es atendido por el Centro de Conciliación en sus servicios de asesoría jurídica para la gestión de conflicto, Conciliación extrajudicial en derecho e Insolvencia de Persona Natural No Comerciante.
  - Cualificación y clasificación minuciosa de los abogados que integran el listado maestro de conciliadores y capacitación permanente en las áreas del derecho que requiere con urgencia las características del conflicto social del municipio de Ipiales.

- Fortalecimiento de los principios de transparencia, neutralidad e igualdad de los operadores en derecho en la ejecución de la Justicia Alternativa, a través de los nuevos requerimientos de los procesos de selección y reevaluación de conciliadores.
- Proyectar desde las directrices de gestión de calidad la creación de los procedimientos especiales de Insolvencia de Persona Natural No comerciante y Arbitraje Comercial.

Con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho otorgado con resolución N° 0546 del 21 de Julio de 2015 para tramitar procesos de insolvencia de persona natural No Comerciante, se gestionado la publicidad progresiva del referido proceso concursal de tal manera que para el año 2017, sobrevino un crecimiento ostensible de las solicitudes para la implementación del servicio lo que posiciona al Centro de Conciliación como una entidad pionera en la ejecución del servicio frente a las demás Cámaras de Comercio del sur occidente colombiano y que a su vez crece con las reformas que vienen anunciadas desde el nivel nacional para la especialización de los operadores en Insolvencia y de los Centro que administran el proceso. De tal manera que conjuntamente con las herramientas con que fue dotado el programa durante el año 2017 esperamos la optimización del servicio en favor de la ciudadanía de los municipios de la frontera de tal manera que se armonice esta estrategia legal con los requerimientos de las políticas de sostenibilidad financiera para las personas naturales, con que se ha comprometido el gobierno nacional a través del Ministerio de Justicia y del Derecho.

## **2. INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO 2017**

Objetivo: Suministrar oportunamente los recursos de la entidad para el funcionamiento eficaz de todos nuestros procesos y procedimientos

### **ACTIVIDADES PERMANENTES**

- Cumplimiento y desarrollo de los procesos y procedimientos establecidos para el departamento Administrativo y Financiero (Proceso Financiero, Proceso de Talento Humano), atendiendo a los requerimientos de los entes de control. Manejo presupuestal
- Anunciar con anticipación las diferentes disposiciones y normas legales y organizacionales para su obligado cumplimiento en el desarrollo de las actividades, con el fin de advertir de cualquier riesgo en caso de no aplicarlas; además, de llevar lo mejor posible la supervisión para una correcta administración, todo en cumplimiento a nuestro manual para la contratación, Manual de Principios Reglas y Procedimientos y Clasificación de los Ingresos y

Gastos de Origen Público y Privado de las Cámaras de Comercio, Circular 05, Proceso de Talento Humano, Proceso Financiero y demás normas establecidas en nuestro normograma.

- A través del área de Almacén se mantienen permanentemente dotadas a todas las áreas de la entidad: suministros, compras y contratación de bienes y servicios. Uso de software y suministros de insumos cada dos meses acordes al proceso de Almacén.

#### ACTIVIDADES EJECUTADAS

- Cumpliendo las recomendaciones de la SIC se realizó el traslado del área de Almacén del primer al segundo piso, en dónde se cumple con la aireación, iluminación, seguridad y orden requerido. Adicionalmente se trasladó oficina de Planeación y Proyectos al segundo piso y se separó la oficina de Calidad y Control Interno.
- Administración de mantenimiento a todas las áreas a través del Auxiliar de Logística, entre, actividades entre las cuales se destacan cambio de lámparas led del archivo central y de registros, instalación nueva planta telefónica
- Acompañamiento para las actividades, contrataciones y capacitaciones atinentes a la implementación del Centro de Atención Empresarial CAE. Coordinación y contratación remodelación de oficinas acorde al modelo nacional, incluye departamento de capacitación para que se conserve la uniformidad
- Acompañamiento para las actividades atinentes al traslado del Centro de Conciliación, contrataciones, compras, acarreo de inventarios, manejo de personal, etc. primero al barrio Villalba y en el mes de noviembre al edificio Fundación San Vicente de Paul.

#### **COORDINACIÓN DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA DESDE EL ÁREA DE SISTEMAS PARA LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:**

Rendición de 14 informes a la fecha, manejo página web, mantenimientos preventivos a los equipos (45), instalaciones de hardware y software, manejo de Registro Nacional de Turismo, manejo y suministro de bases de datos, realización de todo tipo de diseños, burbujas informativas, grabaciones, videos, alimentación página web, asistencia técnica permanente a todos los puestos de trabajo, entre otras.

#### **PROCESO DE TALENTO HUMANO**

Objetivo: Seleccionar, Administrar y capacitar el recurso humano con el fin de garantizar personal competente que contribuya a la realización eficaz de los procesos de la entidad

Actualmente se cuenta con una planta de personal conformada por 37 funcionarios, 5 de los cuales pertenecen al convenio “40 mil primeros empleos”, con Comfamiliar de Nariño

De acuerdo a la ley contamos con dos aprendices SENA, uno en Contabilidad y otro en Gestión Documental, adicionalmente un pasante de Contaduría Pública

Coordinación de vacaciones para los funcionarios que tienen derecho, control de incapacidades, ausencias temporales de funcionarios como permisos, licencias, etc y control del horario laboral diario mediante el sistema biométrico (Huella dactilar)

Acompañamiento para las actividades, contrataciones y capacitaciones atinentes a la implementación del Centro de Atención Empresarial CAE. Modificación de Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos.

En cumplimiento a la ley se realizó la contratación de dotación para los funcionarios en lo correspondiente a uniformes o vestido de labor y zapatos, para toda la planta de personal. Para el bienestar y seguridad laboral se entregan los elementos requeridos por salud y seguridad ocupacional como: guantes, tapabocas, gafas, paño, botellas de agua, etc, acorde a las exigencias del cargo y según las necesidades que se vayan presentando

- Dando cumplimiento al Manual de la Contratación de Compra de Bienes y Servicios se brindó solución a las necesidades de las diferentes áreas con la compra de elementos de trabajo como equipos, impresoras, sillas ergonómicas, pantallas, entre otras.

Coordinación del personal para apoyar las diferentes actividades de todos los departamentos, suministrando lo necesario, como viáticos, transporte o refrigerios, según el caso.

Atención a las auditorías internas de calidad y a la auditoría realizada por el ICONTEC.

Coordinación de la implementación de los módulos faltantes del JSP7: Nómina, Compras, Conciliaciones bancarias por multicash, Estados financieros, amarre de cuentas ESFA NIIF, con evaluación de los reportes realizados a las entidades de control, Contabilidad, Planeación Presupuestal y manejo de activos; para esta actividad se ha dispuesto de horarios adicionales y del personal competente para capacitarse en pares y contar con la transferencia del conocimiento, cuando así se lo requiera.

- Apoyo de nuestro personal brindando capacitaciones a los estudiantes del SENA en temas de Gestión Documental, Calidad, Gestión Humana y Proyectos
- Con el fin de dar cumplimiento a uno de nuestros objetivos de calidad: MANTENER TALENTO HUMANO COMPETENTE, desde el mes de enero hasta el mes de diciembre de 2017 se llevaron a cabo 59 capacitaciones tanto individuales como colectivas acorde a las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño y para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos de las diferentes áreas de la entidad, mismas que fueron calificadas eficazmente por parte de los capacitados; para este logro, se ha proporcionado el tiempo necesario y el dinero requerido para solventar viáticos, transporte e inscripciones. En algunos casos se ha patrocinado al personal para que realice su formación en el Instituto Técnico Empresarial de la Cámara de Comercio de Ipiales, ITECCI, se relaciona el siguiente consolidado anual:

**Tabla N. 1 Consolidado Anual**

<b>PRIMER TRIMESTRE</b>			
<b>No</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAPACITACION</b>	<b>No. DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS</b>
1	12 ENERO DE 2017	ALIANZAS PARA LA INNOVACIÓN ANDINO AMAZÓNICA	2
2	17 DE ENERO DE 2017	ACTUALIZACIÓN PARA HACER RENOVACIONES EN EL AÑO 2017	31
3	26 ENERO DE 2017	ALIANZA EL AGRO EXPORTA A COLOMBIA	1
4	3 DE FEBRERO DE 2017	PRIMER CONGRESO BINACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	6
5	4 FEBRERO DE 2017	ACTUALIZACIÓN SGC ISO 9001: 2015	38
6	8 FEBRERO DE 2017	ARTICULACIÓN CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	1
7	14 FEBRERO DE 2017	PROPIEDAD INTELECTUAL	1
8	16 DE FEBRERO DE 2017	REFORMA TRIBUTARIA LEY 1819 DE DICIEMBRE 29 DE 2016	5
9	17 DE FEBRERO DE 2017	COMITÉ JURÍDICO DE REGISTROS PÚBLICOS	2
10	21 DE FEBRERO DE 2017	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	32
11	23 FEBRERO DE 2017	RIESGO BIOLÓGICO Y EMERGENCIAS	6
12	23 DE FEBRERO DE 2017	TALLER ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO – INDUCCIÓN NUEVO PERSONAL	5

13	2 DE MARZO DE 2017	NEURO VENTAS	2
14	6 DE MARZO DE 2017	CAMBIOS REGIMEN UGPP, LIQUIDACIÓN Y PRESENTACIÓN AUTOLIQUIDACIÓN DE AOPORTES	2
15	6 Y 7 DE MARZO DE 2017	REFORMA TRIBUTARIA Y REFUERZO NIIF	2
16	7 DE MARZO DE 2017	SEGUNDO ENCUENTRO EN EL MINISTERIOS DE COMERCIO PARA REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	2
17	16 DE MARZO DE 2017	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	2
<b>Total de funcionarios capacitados</b>			<b>138</b>
<b>Total de funcionarios capacitados eficazmente</b>			<b>138</b>
<b>cumplimiento del indicador</b>			<b>100,00</b>

Fuente dpto. Administrativo y Financiero

Tabla N. 2

<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>			
No	FECHA	CAPACITACION	No. DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
1	27 DE MARZO AL 17 DE ABRIL DE 2017	PRODUCCION AUDIOVISUAL	2
2	4 DE ABRIL DE 2017	COMPETENCIAS TRANSVERSALES	4
3	18 DE ABRIL DE 2017	IMPACTO Y BENEFICIOS REFORMA TRIBUTARIA	1
4	26 DE ABRIL DE 2017	CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN EL NUEVO SECRETARIADO EJECUTIVO	4
5	24 AL 27 DE ABRIL DE 2017	MARKETING DIGITAL, DISEÑO Y PUBLICIDAD	1
6	16 DE MAYO DE 2017	SEMINARIO TALLER INFORMACIÓN EXÓGENA AÑO GRAVABLE 2016	2
7	15 Y 16 DE MAYO DE 2017	PRIMER ENCUENTRO NACIONAL DE CENTROS DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN	1
8	7,8,21,22 DE ABRIL Y 5,6,18 DE MAYO DE 2017	CAPACITACIÓN PARA BRIGADAS DE EMERGENCIAS: PRIMEROS AUXILIOS, EVACUACIÓN Y CONTRAINCENDIOS	7
9	22 DE MAYO DE 2017	ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA	2
10	25 Y 26 DE MAYO DE 2017	PRIMER SEMINARIO TALLER GESTIÓN DOCUMENTAL OBLIGATORIA	2

11	30,31 DE MAYO DE 2017 y 1,12 Y 13 DE JUNIO DE 2017	CURSO AVANZADO DE PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y CURSO AVANZADO EN ANIMACIÓN	1
12	31 DE MAYO DE 2017	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES TRIBUTARIAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS	14
13	19, 20 DE MAYO DE 2017 Y 16 Y 17 DE JUNIO DE 2017	ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y AUDITORES INTERNOS, NORMA ISO 19011:2012	37
14	29 DE JUNIO DE 2017	PREPARACIÓN PARA REALIZACIÓN DE SIMULACRO	33
15	30 DE JUNIO DE 2017	TERCERA FASE DE GESTION DOCUMENTAL - ASONAMARAS	3
<b>Total de funcionarios capacitados</b>			<b>114</b>
<b>Total de funcionarios capacitados eficazmanete</b>			
<b>cumplimiento del indicador</b>			<b>0,00</b>

Fuente dpto. Administrativo y Financiero

TERCER TRIMESTRE			
No	FECHA	CAPACITACION	No. DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
1	10 DE OCTUBRE 2017	PREPARACION DE ESTADOS FINANCIEROS BAJO LA NORMA NIIF	2
2	11 DE OCTUBRE 2017	LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL S.G.S.S.T	1
3	11 DE OCTUBRE 2017	PARAMETRIZACION MODULO DE GESTION DE COMPRAS	2
4	11-12-13 DE OCTUBRE 2017	PROYECTO MIGRACION SII - JORNADA DE TRABAJO LIDERES	1
5	19-20 DE OCTUBRE 2017	ENCUENTRO NACIONAL DE CONTROL INTERNO	3
6	31 DE OCTUBRE 2017	III ENCUENTRO MINISTERIO CAMARAS DE COMERCIO: DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	1
7	7-8-9-10 DE NOVIEMBRE 2017	SII - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION	3
8	23-24 DE NOVIEMBRE 2017	X ENCUENTRO DE LA RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACION TURISTICA	1
9	24 DE NOVIEMBRE 2017	ENCUENTRO ANUAL DE BRIGADAS DE EMERGENCIA	9
10	19 DE AGOSTO AL 28 DE NOVIEMBRE 2017	DIPLOMADO EN NIIF PARA PYMES	2

11	11-12 DE DICIEMBRE 2017	PROTOCOLO EMPRESARIAL Y ETIQUETA SOCIAL	2
12	13 DE DICIEMBRE 2017	PARAMETROS DEL MODULO JSP7 DE PLANEACION PRESUPUESTAL	3
13	24 JUNIO - 1, 8 JULIO - TERMINACION EVALUACION 15 DE DICIEMBRE 2017	CAPACITACION MODULO ACTIVOS - JSP7	2
14	18 AGOSTO - 22 SEPT. - TERMINACION EVALUACION 18 DE DICIEMBRE 2017	MODULO PROGRAMACION GESTION DE COMPRAS - JSP7	3
15	MODULO PARAFISCALES Y PAGO PLANILLA NOMINA - JSP7	19 OCTUBRE - TERMINACION EVALUACION 18 DE DICIEMBRE 2017	1
16	MODULO CONCILIACION BANCARIA - JSP7	24 DE NOVIEMBRE - TERMINACION EVALUACION 19 DE DICIEMBRE 2017	1
<b>Total de funcionarios capacitados</b>			<b>37</b>
<b>Total de funcionarios capacitados eficazmente</b>			<b>37</b>
<b>cumplimiento del indicador</b>			<b>100,00</b>

Fuente dpto. Administrativo y Financiero

CUARTO TRIMESTRE			
No	FECHA	CAPACITACION	No. DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
1	10 DE OCTUBRE 2017	PREPARACION DE ESTADOS FINANCIEROS BAJO LA NORMA NIIF	2
2	11 DE OCTUBRE 2017	LINEAMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL S.G.S.S.T	1
3	11 DE OCTUBRE 2017	PARAMETRIZACION MODULO DE GESTION DE COMPRAS	2
4	11-12-13 DE OCTUBRE 2017	PROYECTO MIGRACION SII - JORNADA DE TRABAJO LIDERES	1
5	19-20 DE OCTUBRE 2017	ENCUENTRO NACIONAL DE CONTROL INTERNO	3
6	31 DE OCTUBRE 2017	III ENCUENTRO MINISTERIO CAMARAS DE COMERCIO: DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	1
7	7-8-9-10 DE NOVIEMBRE 2017	SII - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION	3
8	23-24 DE NOVIEMBRE 2017	X ENCUENTRO DE LA RED NACIONAL DE PUNTOS DE INFORMACION TURISTICA	1

9	24 DE NOVIEMBRE 2017	ENCUENTRO ANUAL DE BRIGADAS DE EMERGENCIA	9
10	19 DE AGOSTO AL 28 DE NOVIEMBRE 2017	DIPLOMADO EN NIIF PARA PYMES	2
11	11-12 DE DICIEMBRE 2017	PROTOCOLO EMPRESARIAL Y ETIQUETA SOCIAL	2
12	13 DE DICIEMBRE 2017	PARAMETROS DEL MODULO JSP7 DE PLANEACION PRESUPUESTAL	3
13	24 JUNIO - 1, 8 JULIO - TERMINACION EVALUACION 15 DE DICIEMBRE 2017	CAPACITACION MODULO ACTIVOS - JSP7	2
14	18 AGOSTO - 22 SEPT. - TERMINACION EVALUACION 18 DE DICIEMBRE 2017	MODULO PROGRAMACION GESTION DE COMPRAS - JSP7	3
15	19 OCTUBRE - TERMINACION EVALUACION 18 DE DICIEMBRE 2017	MODULO PARAFISCALES Y PAGO PLANILLA NOMINA - JSP7	1
16	24 DE NOVIEMBRE - TERMINACION EVALUACION 19 DE DICIEMBRE 2017	MODULO CONCILIACION BANCARIA - JSP7	1
<b>Total de funcionarios capacitados</b>			<b>37</b>
<b>Total de funcionarios capacitados eficazmente</b>			<b>37</b>
<b>cumplimiento del indicador</b>			<b>100,00</b>

Fuente dpto. Administrativo y Financiero

## SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### Normatividad:

- Decreto 1072 de 2015 Ministerio del Trabajo (Decreto Único Reglamentario)
- Decreto 052 del 12 enero de 2017 Ministerio del Trabajo (Transición)
- Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 Ministerio del Trabajo ( Estándares Mínimos)

En cumplimiento a la anterior normatividad se realizaron los siguientes avances:

1. **DIAGNÓSTICO DE RIESGO PSICOSOCIAL 2017:** Realizado por la Neuropsicóloga Ruth Carmenza Ramírez Sequeda, quien implementó la batería de Riesgo Psicosocial con el fin de implementar medidas que permitan mitigar y controlar este riesgo identificado como prioritario

para el personal de la entidad. Se realizaron las historias ocupacionales psicológicas a 37 funcionarios y se propuso el Plan de Trabajo para la intervención colectiva.

## **2. BRIGADAS DE EMERGENCIAS:**

- Capacitación a funcionarios líderes de las brigadas : 41 horas
- Dotación de Chalecos a toda la brigada
- Dotación de Botiquines
- Recarga de extintores
- Exámenes ocupacionales de ingreso, retiro y periódicos
- Preparación y participación en el 6to Simulacro Nacional de evacuación por sismo, realizado el 25 de octubre de 2017
- El 17 de octubre se realizó el video de seguridad, con el fin de que sea presentado antes de iniciar cualquier evento en la entidad para poder actuar ante cualquier emergencia que se presente.

## **3. ACTIVIDADES DE BIENESTAR**

- Participación de los funcionarios en el Ciclo-paseo por la paz organizado por la Policía Nacional, 12 de febrero de 2017
- Actividad deportiva y recreativa Balones Gigantes 11 de marzo de 2017
- 29 de abril se emite y socializa la Resolución 077, con la cual se aprueba los beneficios a los empleados, los cuales se entregaron conforme lo autorizado
- Celebración día del trabajador 28 y 29 de abril de 2017
- Toma de tamizaje y peso a todo el personal con el fin de hacer recomendaciones sobre estilos de vida saludables
- Entrenos deportivos equipos de futbol
- Día de la mujer
- Día del hombre
- Día de la madre
- Coordinación y participación en el evento motivacional: La Magia de la Acción con el "Papá JAIME".
- Celebración de los cumpleaños de todo el personal, según ha ido correspondiendo
- Reconocimientos a los Auditores Internos de Calidad, 10 de octubre de 2017

- Entrenos en atletismo y participación en la Competencia 10K, organizada por COMFAMILIAR DE NARIÑO
- Participación del personal en la Campaña: Apadrina a un Niño en Navidad.
- Actividad de integración y desestres por fin de año con todo el personal de la entidad y la Junta Directiva

### **MEDICINA PREVENTIVA**

El 29 de noviembre de 2017 se realizó una jornada de higiene oral a todo el personal de la entidad

Del 4 al 7 de diciembre se practicó con el médico especialista en salud ocupacional Edwin Cerón 37 exámenes médicos ocupacionales periódicos a todo el personal de la entidad, adicionalmente se practicó exámenes de laboratorio para analizar los triglicéridos y niveles de glucosa en la sangre, visimetrías, 9 audiometrías, 5 electrocardiogramas, y una espirometría. Esto con el fin de establecer las condiciones de salud de los trabajadores y hacer las recomendaciones del caso para hacer el respectivo seguimiento.

### **EVALUACIÓN INICIAL**

En cumplimiento a la resolución 1111 del 27 de marzo de 2017, la cual establece los estándares mínimos se realizó la evaluación inicial, dando un cumplimiento del 34%.

### **INSPECCIONES PLANEADAS**

Realizadas a todos los puestos de trabajo por el COPASST de la entidad, con la cual se ha identificado los diferentes peligros y riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores

### **ENCUESTAS SOBRE EL SG\_SST**

Se aplica esta encuesta a todos los funcionarios con el fin de establecer las condiciones socio demográficas de los trabajadores y plantear actividades para el Plan de Trabajo del 2018

### **PLAN DE TRABAJO ANUAL**

Se estableció el Plan de Mejoramiento y el Programa Anual para la vigencia 2018.

### 3. INFOMRE DE GESTION DEPARTAMENTO DE PLANEACION Y PROYECTOS AÑO 2017

#### I SEMESTRE 2016

- Para el día 12 de enero se realizó el viaje a BOGOTA como cumplimiento al programa de emprendimiento empresarial denominado alianzas para la innovación andino amazónica esta actividad tuvo como objetivo la formación del equipo facilitador por parte de la cámara de comercio de Ipiales, Resultados 3 personas en proceso de formación.
- A partir del día 16 de enero hasta la fecha se adelanta la información para ser presentada a las diferentes entidades de control como Superintendencia según encuesta de evaluación presentadas en el año 2016:
  - ✓ Recolección de información para la presentación plan de mejoramiento para la contraloría general de la república.
  - ✓ Ajuste del programa SAIR sistema de integración del riesgo.
  - ✓ Estructuración de informe de labores año 2016 según recomendaciones de la SIC.
- Para el día 20 de enero se participó en la jornada de recolección de útiles escolares en el parque 20 de julio el objetivo de esta actividad fue hacer la recolección de 15000 kits de útil escolar para ser entregados en las zonas rurales de nuestro municipio.
- Para el 27 de enero se coordinó la actividad con la AFTI asociación de agencias de viajes y turismo de Ipiales en conjunto con la policía de turismo la sensibilización de la nueva norma que deben cumplir los actores del turismo bajo la implementación de las normas técnicas sectoriales objetivo 53 actores del turismo participantes entre restaurantes, hoteles y agencia de viaje.
- Los días 1 y 2 de febrero se desarrolló en las instalaciones de cámara de comercio el cumplimiento a la primera sesión de la segunda etapa del programa alianzas por la innovación. Objetivo 40 empresas en formación.
- Para el día 2 de febrero se participó en la secretaria de turismo departamental, la estructuración de la propuesta SITUR sistemas de información turística del departamento a presentarse al Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
- Los días 8 y 9 de febrero se desarrolló en las instalaciones de Cámara de Comercio el cumplimiento a la segunda sesión de la segunda etapa del programa alianzas por la innovación. Objetivo 40 empresas en formación.

- Para el día 8 de febrero se desarrolló la actividad denominada red de emprendimiento del sector piscícola liderado por la Universidad Minuto de Dios.
- Para el día 14 de febrero se desarrolló la actividad denominada Encuentro de diálogo Institucional en Ipiales – Nariño “Cómo asumir los retos del sector empresarial en la ciudad de Ipiales actividad que tuvo como objetivo crear una ruta de incidencia en el sector empresarial orientado a mejorar la parte laboral teniendo como insumo de trabajo la investigación denominada perfiles ocupacionales en el sector productivo de Ipiales 2015.
- Del 1 al 3 de marzo del 2017 se participó en la “XXXVI VITRINA TURÍSTICA - ANATO 2017 con la participación de 3 empresarios por parte de la ciudad de Ipiales (turicumbes, fudetes, AFTY) actividad que se trabajó en conjunto con la administración municipal con la propuesta turística “Ipiales encanto Natural y cultural”
- Para el día 9 de marzo se realizó la XVIII, sección de Red binacional de Cámaras de Comercio de la zona de integración fronteriza ZIF desarrollada en el valle de Guamez- Hormiga departamento del Putumayo que contó con la participación de las principales autoridades de Ecuador y Colombia.
- El día 15 de marzo se participó en la mesa de turismo Binacional organizado por la oficina de fronteras de la Gobernación de Nariño el objetivo realizar y diseñar las estrategias para el fortalecimiento del turismo binacional Carchi – Nariño, la presentación del modelo estuvo a cargo de la Universidad UPEC a través de la facultad de la ingeniería de turismo.
- Para el día 24 de marzo se desarrolló en la instalación de Cámara de Comercio de Ipiales la estrategia Nacional de fomento a la **protección de invenciones** cuyo propósito fue brindar la posibilidad de la financiación para el registro de marcas y patentes a los empresarios que lo necesiten capacitación realizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, cupo asignada 40 empresarios participantes 48.
- Para los días 30, 31 de marzo y 1 de abril se participó en las jornadas de Formalización Turística y Registro Nacional de Turismo en el sector hotelero del corregimiento de las lajas actividad liderada por el Viceministerio de turismo en compañía del fondo de promoción turística y la Gobernación de Nariño. El

objetivo sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos el cumplimiento de norma exigida actualmente.

- Durante el 1 trimestre del año 2017 se ha realizado el reporte del comportamiento de consultas turísticas a el fondo de promoción turística por parte del punto de información turística que opera actualmente en Rumichaca " -PIT de tipo itinerante: Durante el primer trimestre del año 2017 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 705 personas que utilizaron el servicio y por ende personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un Numero de 2082. registros que señalan la importancia de brindar información turística de tipo gratuita a las personas que lo requieran.

<b>2017</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
<b># Turistas</b>	255	242	208
Fuente: Punto de Información turística de Ipiales -Rumichaca			

- Para el mes de abril se realizó en las instalaciones de Cámara de Comercio de Ipiales el **Taller de Biosferas**, dirigido por Recrear una Fundación Turística cultural y recreativa. Dio a conocer a más de 400 niños el concepto de Conciencia Ecológica por medio de herramientas que facilito el aprendizaje de los temas relacionados con el medio ambiente como su conservación, su desarrollo y sobre todo su entendimiento a través de un Taller de Biosferas, Se entregó a cada niño un kit que contiene: una agenda, lápiz y una lupa para dar seguimiento a cada Biosfera creada por cada niño.
- En el mes de abril la Cámara de Comercio de Ipiales en alianza con Proventur desarrolla la entrega de la **Cartilla Turística 2017** con el objetivo de fomentar el desarrollo turístico y cultural de nuestra región, Promocionando los sitios más emblemáticos del departamento de Nariño a través de esta herramienta, Facilito la localización y contactos directos de quien puede suministrar la información del sector Turístico.
- En el mes de mayo se realizó el **Campeonato 5Ta Copa Empresarial** Cámara de Comercio de Ipiales ya que el Deporte la cultura son actividades necesarias para nuestro desarrollo integral y nuestra entidad social y cultural. El objetivo buscar la integración del sector empresarial del municipio total. Empresas participantes 48.
- Para los días 15 y 16 de junio el departamento de Planeación y Proyectos desarrollo en conjunto con el SENA el curso de laboratorios empresariales dirigido para empresarios que han empezado actividad laboral, el curso fue dirigido para empresarios del casco urbano de las lajas.

- Para los días 17 de junio se dio a conocer la campaña Ipiales ciudad amable campaña que busca sensibilizar a empresarios sobre el buen servicio y buena atención a turistas.
- Para el día 30 de junio se realizaron 36 postulaciones para la convocatoria realizada por Citi Bank el objetivo presentar propuestas que salgan beneficiadas en la otorgación de recursos para las Mypimes participantes.

## II SEMESTRE 2016

- Para el día 7 de julio se desarrollaron en las instalaciones de la Cámara de Comercio reuniones pertinentes para la organización del foro lácteo y el foro de la papa. Reuniones coordinadas por la Comisión Regional de Competitividad de Nariño.
- Para el 19 de Julio se llevó a cabo la Participación del consejo municipal MiPymes se desarrolló esta reunión para analizar la situación de las empresas ya que es muy importante que las micro, pequeñas y medianas empresas de Nariño cada día se conviertan en más competitivas y puedan alcanzar el reto en el año 2018 de exportar bienes y servicios, ampliando mercados, mejorando su productividad e innovando.
- 9 de agosto se realiza la elaboración de la propuesta censo empresarial para observatorio binacional objetivo caracterizar la creación comercial en la ciudad de Ipiales Nariño, para determinar los establecimientos comerciales que existen en la ciudad y establecer la legalidad de los establecimientos existentes.

Con el Censo Empresarial se podrá identificar oportunamente la aparición y cierre de nuevos establecimientos para que se implementen acciones que promuevan su legalización, de tal forma que se garanticen reglas de juego claras e iguales para todos, evitando la competencia desleal.

- 28 de agosto capacitación mujeres emprendedoras Su objetivo es fomentar el reconocimiento del valor que las mujeres empresarias aportan a la sociedad y lograr mejorar las condiciones que fomentan y apoyan sus aspiraciones.
- El 29 y 30 de agosto se realizó el **II Foro Internacional de la Papa** para la competitividad de los sectores en la zona de frontera Con el objetivo de socializar los diferentes procesos de investigación, desarrollo e innovación, realizados a la fecha en el territorio transfronterizo Colombo-ecuatoriano, a fin de orientar la consolidación de alianzas estratégicas y núcleos de innovación.

El evento consistió en un intercambio de experiencias y resultados por parte de las entidades territoriales encargadas de los procesos de investigación en el sistema productivo papa. La jornada se orientó desde el constructivismo, a través de la socialización de resultados por parte de cada una de las entidades territoriales

participantes, a través de charlas técnicas, y su posterior retroalimentación en el espacio del foro y día de campo; a fin de obtener percepciones de las comunidades sobre los impactos observados, lecciones aprendidas y formulación de estrategias de mejora en el marco de procesos.

### **Entidades organizadoras**

- Corpoica
  - INIAP
  - Comisión Regional de Competitividad de Nariño
  - Universidad de Nariño
  - Camara de Comercio de Ipiales
  - MIPRO
  - Fedepapa
  - GAD
  - Universidad CESMAG
- 
- El 7 de septiembre se realizó la Participación en el municipio de Chachagüí sesión y jornadas de formación para emprendedores el objetivo Enfocar el emprendimiento corporativo para las empresas existentes, como una alternativa de creación de nuevos negocios y diseño de pautas para la sostenibilidad y el éxito para nuestros emprendedores nariñenses
  - El día 27 de septiembre se realizó la conmemoración día internacional del turismo con la presencia de la Alcaldía se realizó jornadas culturales y académicas, con objetivo de dar a conocer y fortalecer el turismo en el departamento de Nariño
  - El día 28 de septiembre se participó en el comité de cierre del programa de alianzas por la innovación el objetivo es que cada día se inscriban más empresarios y puedan adquirir los acompañamientos de grandes emprendedores en toda la formación de este programa.
  - 29 de septiembre se participó en la estructuración de la matriz de frontera en la ciudad de Tumaco a través de la conformación del comité de fronteras liderado por Confercamas .el objetivo revisar los problemas fronterizos
  - Para los días 12 y 13 de octubre se participo en el programa encuentro Binacional de Emprendimiento en la ciudad de Tulcán nos acompañaron 4 empresarios de Ipiales que participaron también en la rueda de negocios el objetivo de este encuentro es que se adquieran entrevistas y promover contactos entre sí, con el propósito de realizar negocios y relaciones asociativas.

- En el mes de septiembre se realizó **la primera Rueda Financiera del Sur** con el objetivo de promocionar los diferentes servicios y fuentes de financiación de capital semilla, ahorro y crédito.

Nos acompañaron 14 entidades financieras entre ellas Bancos y cooperativas exponiendo y dando a conocer a los empresarios de la región opciones de financiamiento y crédito.

En la feria Se realizó contacto directo entre entidades Bancarias y Empresarios Donde se presentó oferta de fuente de financiación y capital semilla, también se desarrolló créditos a emprendedores y empresarios de esta manera fortaleciendo sus empresas y proyectos.

- Durante todo el año se participó en la Red Regional de Emprendimiento de Nariño lo que se busca es culminar el Plan estratégico de toda la red para focalizar acciones y recursos, para lograr mayor impacto en el fomento de la cultura de emprendimiento y la innovación en el departamento.

También brindar a los emprendedores y líderes gestores del emprendimiento en el departamento de Nariño una transferencia de conocimiento y herramientas que permitan fortalecer su cultura emprendedora mediante la identificación de proyectos de emprendimiento.

- En el periodo de Agosto a Noviembre de 2017 se desarrolló la Propuesta de **Responsabilidad Social Empresarial Ambiental (RSEA)**

Se implementó el programa de responsabilidad social empresarial ambiental en la Cámara de Comercio de Ipiales a través del Departamento de Planeación y Proyectos, con el fin de llegar a obtener empresas socialmente responsables, que en su proceso de toma de decisiones valoren el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y medio ambiente e incorporen efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.

- Para el 20 de septiembre se finalizó la elaboración del Anuario Estadístico 2016 en el cual se recoge estadísticas socioeconómicas con información de diferentes sectores como: educación; salud; desarrollo económico y medio ambiente; seguridad; tránsito y transporte; rentas; estadísticas económicas; demografía; entre otros, con el objetivo de brindar información organizada que permita orientar la gestión de empresarios, investigadores, estudiantes y representantes del sector público, en la formulación de políticas de desarrollo del municipio y la región.

- 1 de noviembre se llevó a cabo la socialización del programa de responsabilidad social a la dirección ejecutiva en donde fue evaluado. La cámara de comercio de Ipiales dentro de sus funciones y objetivos de fomentar programas actividades y obras a favor de los diferentes sectores de la región, pretende aportar a los empresarios a través del programa de responsabilidad social ambiental. Para que, a través de las buenas prácticas de manejo ambiental, las empresas tengan una herramienta de competitividad, sostenibilidad y crecimiento económico que a lo

largo del tiempo logren desarrollo, que favorezca a la comunidad empresarial y al medio ambiente.

- El 8 de noviembre se realizó las jornadas de formalización turística con el objetivo que en el Registro Nacional de Turismo deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia.
- 16 de noviembre socialización programa de Responsabilidad Social a Empresarios de la ciudad de Ipiales el objetivo de dar a conocer a las empresas el programa de responsabilidad social ambiental a favor del desarrollo sostenible, es decir a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.
- 22 noviembre conformación del primer comité del programa de responsabilidad social con entidades que podrían hacer parte acompañando Corponariño Iservi y empresarios con el objetivo de que ellos hagan parte de este programa.
- Para el día 28 de noviembre se participó en la reunión del consejo de desarrollo agropecuario con el objetivo de Coordinar la ejecución de la política agraria y pesquera, promover los proyectos agropecuarios, pesqueros y de desarrollo rural de carácter departamental.
- 1 y 2 de diciembre jornadas de fortalecimiento empresarial para emprendedores y gestores jornada liderada por la comisión regional de emprendimiento 62 empresarios participantes de la ciudad de Ipiales como objetivo brindar programas que incentiven la creación y el fortalecimiento de nuevas empresas, así como la formalización empresarial y laboral.
- 13 de diciembre se realizó la rueda de negocios turística binacional acompañada por Cámara de comercio de Ipiales y alcaldía municipal de Ipiales su objetivo promocionar los sitios turísticos ecuador y Colombia
- 8 al 19 de diciembre se realizó el acompañamiento de la campaña apadrina un niño en navidad, Cámara de comercio de Ipiales se unió a esta campaña con el objetivo de recolectar 25000 mil regalos para los niños de bajos recursos de la ciudad de Ipiales.
- 12 de diciembre se realizó la investigación costumbre mercantil 2017 el objetivo es establecer si la práctica sobre quién asume el pago de los gastos generados por el registro de contrato de compra-venta de un establecimiento de comercio en la ciudad de Ipiales, cumple con los criterios de uniformidad, reiteración, obligatoriedad, vigencia y publicidad para ser certificada como costumbre mercantil. De esta forma, se decidió no diferenciar ningún sector económico, aunque el universo de estudio estará definido por el total de registros de compra-

venta de un establecimiento de comercio en la ciudad de Ipiales, ubicados en el libro IV, sobre traspaso de establecimiento de comercio por venta, para el año 2017.

- 26-27-28 se socializó y se realizó la entrega del mapa turístico y comercial 2017 con el objetivo de guiar y orientar a nuestros turistas se entregó más de 2000 ejemplares por nuestro informador turístico en los sectores estratégicos del municipio de Ipiales y zona de frontera.

### **3.1 INFORME DE GESTIÓN CALIDAD Y CONTROL INTERNO VIGENCIA 2017**

#### **1. Calidad:**

En el mes de abril y mayo se llevó a cabo auditorías Internas de calidad a los trece procesos de la entidad, se entregaron informes de auditoría, acciones correctivas y preventivas.

Se realizó el despliegue de objetivos de Calidad con el análisis correspondiente.

Se realizó el análisis de los aspectos más relevantes de los indicadores de gestión.

En el mes de mayo Se realizó curso de actualización de la norma ISO 9001: 2015, y además se formó a todos los funcionarios de la entidad, como auditores Internos de Calidad en la norma ISO 19001:2012 y en la norma ISO 9001:2015.

En el mes de junio de 2017, se culminó con la matriz de riesgos en cada uno de los procesos de la entidad.

En el mes de julio de 2017 se llevó a cabo la auditoria externa de Calidad, por parte de ICONTEC y se logró obtener la renovación del certificado.

En el mes de agosto se realizaron los planes de acción en los procesos de Conciliación y Arbitraje y Control y mejoramiento.

En el mes de octubre se hizo un reconocimiento a los Auditores Internos de Calidad como incentivo por su desempeño en las auditorías Internas que se realizan en la entidad.

En el mes de noviembre se realizó talleres y capacitación al proceso de Conciliación y Arbitraje, en Administración del Riesgo, contexto de la organizacional, partes interesadas y Metodología de Planificación.

En los meses de noviembre y diciembre se dio inicio a la implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, se logró avances en los procesos de promoción Comercial, Registro Público, Conciliación y Arbitraje, capacitación, planeación, control y Mejoramiento

## **2. Control Interno**

Se realizaron talleres por departamento, en lo referente a la administración del Riesgo y la explicación de la metodología del riesgo, teniendo en cuenta la aplicabilidad por cada proceso de la entidad.

Se realizaron talleres en lo referente al pensamiento estratégico y la planeación estratégica, además se dio a conocer el plan estratégico a cada funcionario, y se ajustó el Plan estratégico articulando el plan anual de trabajo, los indicadores para tener mayor objetividad y de esta manera mejorar el desempeño de cada proceso.

En el mes de agosto se realizó el diagnóstico de los sistemas de información por la empresa Redes y Comunicaciones de la ciudad de Ipiales.

Se realizó seguimiento y Control de indicadores en los primeros diez días de cada mes, por parte del coordinador de Calidad y Control Interno.

Se verificó la actualización del manual de funciones con la versión 7 del sistema de gestión de calidad.

En el mes de septiembre se modificó el formato de planificación de cambios y se realizó la entrega formal a los líderes de cada proceso.

### **3. Con respecto a los Informes solicitados por la Contraloría General de la Republica en el primer semestre del 2017 se ha enviado lo siguiente:**

- Plan de Mejoramiento (suscrito)
- Plan de Mejoramiento (Actividades)

EL 21 de julio se envió a la contraloría General de la República el Plan de mejoramiento, por el sistema de Rendición de electrónica de la cuenta e informes SIRECI

### **4. Además se ha enviado informes al sistema de Administración Integral del Riesgo (SAIR) DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**

**En la vigencia 2017 se enviaron los siguientes informes:**

1. Estudio Económico
2. Relación de Ingresos y Egresos
3. Encuesta de Evaluación
4. Informe de Labores
5. Plan Anual de Trabajo
6. Noticia Mercantil
7. Informe Estadístico de Registros Públicos

8. Registro de comerciantes:
  - Archivo. Registro de Comerciantes
  - Archivo sociedades disueltas
  - Archivo Registro Establecimientos
  - Archivo Establecimientos de Comerciantes
  - Archivo de cambio de domicilio
9. Actas de Junta directiva

A Continuación, adjunto evidencias de informes enviados a la Contraloría General de la República y al Sistema de Administración Integral del Riesgo SAIR:

**Imagen N 1.**

**ACUSE DE ACEPTACIÓN DE LA RENDICIÓN**



**CONTRALORÍA**  
GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DE GENERACIÓN: 25/01/2017  
 HORA DE GENERACIÓN: 11:56:03  
 CONSECUTIVO: 26762016-12-31

DATOS SUJETO DE CONTROL		
RAZÓN SOCIAL: CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES - NARIÑO		
NIT:008912004851		
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:HAROLD ALCIBIADES DELGADO GUERRERO		
PERIODO DE RENDICIÓN		
PERIODO:SEMESTRAL		
FECHA DE CORTE: 2016-12-31		
MODALIDADES Y RELACIÓN DE FORMULARIOS REMITIDOS		
M-3: PLAN DE MEJORAMIENTO		
Tipo	Nombre	Fecha
Formato electrónico	400 - F14.1: PLANES DE MEJORAMIENTO - ENTIDADES	2017/01/25 11:55:27

La Contraloría General de la República confirma el recibo de la información presentada por el Sujeto de Control Fiscal CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES - NARIÑO, NIT 008912004851, en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI –, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto ha establecido la Contraloría General de la República.

Imagen N. 2

Visualiza Información Cargada

Año \* 2016 Cámara de Comercio \* DE IPIALES

Categoría \* ESTUDIO ECONÓMICO Archivo RENOMBRAR ARCHIVO A C Estado Vigente

Buscar

Fecha de Envío	Fecha Inicial de Periodo	Fecha Final de Periodo	Nombre de Archivo	Reenvio Permitido	Número de Radicado	Opción
31/01/2017	01/01/2016	31/12/2016	RENOMBRAR ARCHIVO A CARGAR "EST_ECONOMICO_ANEXO1"	NO	17-24041-000000	📄

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Imagen N. 3

Visualiza Información Cargada

Año \* 2016 Cámara de Comercio \* DE IPIALES

Categoría \* ESTUDIO ECONÓMICO Archivo ESTUDIO ECONÓMICO Estado Vigente

Buscar

Fecha de Envío	Fecha Inicial de Periodo	Fecha Final de Periodo	Nombre de Archivo	Reenvio Permitido	Número de Radicado	Opción
31/01/2017	01/01/2016	31/12/2016	ESTUDIO ECONÓMICO	NO	17-24040-000000	📄

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Imagen N. 4

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sair.sic.gov.co/sair/enc/realizarEncuestaAdmin/>. The page is titled 'Realizar Encuesta' and features a sidebar with the following menu items:

- Realiza Encuesta (highlighted)
- Cargar Archivos de Soporte Financieros
- Detalle de Ingresos y Egresos
- Plan Anual de Trabajo
- Estudio Económico

Below the sidebar, there are three main sections:

- Información Presupuestal**
  - Ejecución Presupuestal
  - Novedades de Cámaras de Comercio
  - Estructurado de Pagos
  - Estadístico Registros Públicos
  - Presupuesto Inicial
- Información de Comerciantes**
  - Registro de Comerciantes

The main content area contains a form for creating a survey:

- Año \***: A dropdown menu with '2016' selected.
- Encuesta \***: A dropdown menu with '(Selecione)' selected.
- Responder Encuesta**: A blue button.

Below the form, there is a section titled 'Encuestas Contestadas' (Contested Surveys) containing a table:

Encuesta	Número de Radicado	Opción
ENCUESTA DE EVALUACIÓN - VIGENCIA 2016	17-24763-000002	↓
INFORME LABORES VIGENCIA 2016	17-24763-000001	↓

Below the table, it says 'Mostrando 1 a 2 de 2 registros'.

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '13/02/2017' and time '03:07 p.m.'.

### 3.2 Informe de actividades realizadas del Punto de Información Turístico 2017 (PIT)

Durante el primero – segundo – tercer y cuarto trimestre de 2017 se continuó prestando el servicio de información permanente desde el espacio físico en el PIT Rumichaca - Ipiales, contando con el apoyo del informador Jose Luis Mainguez Villota

#### Primer Trimestre año 2017

Teniendo en cuenta que el Punto de Información Turístico de Ipiales, hace parte del Programa RED NACIONAL DE PITS del Fondo de Promoción Turística de Colombia, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y que en el municipio de Ipiales lo administra Cámara de comercio de Ipiales creado para desarrollar un sistema integrado de información netamente turística y que tiene por objetivo primordial, lograr que el visitante regrese al país, a través de la promoción de los lugares de interés potencial y consolidar a Colombia como un destino turístico por excelencia. Es para la cámara de comercio de Ipiales un privilegio hacer parte de este programa de fortalecimiento en la principal industria sin chimeneas del mundo como lo es el turismo.

Mediante el siguiente informe damos conocer las actividades desarrolladas en el Punto de Información Turística de Ipiales durante el año 2017.

- 1) Durante el primer trimestre del año 2017 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 705 personas que utilizaron el servicio y por ende las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un Numero de 2082.

<b>2017</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
<b># Turistas</b>	255	242	208

- 2) Para primer trimestre del año 2017 el mayor porcentaje de registro de turistas corresponde a visitantes ecuatorianos con una participación del 35% del total de extranjeros que utilizaron el servicio seguido, de 20% de turistas colombianos que ingresan a ecuador y que tiene como propósito realizar el recorrido por los países del sur.
- 3) Durante el primer trimestre del año 2017, se realizado la distribución y socialización de 100 mapas turísticos y comerciales, de la ciudad de Ipiales actividad que se realizó en el punto de información turístico.
- 4) Se realizó el pedido de material turístico nuevo el cual se está distribuyendo a cada turista que visite nuestro punto de información turístico.
- 5) Se realizaron las siguientes acciones estratégicas:

- ✓ Mejorar la perspectiva de los turistas sobre Colombia, creando e incentivando al turista para que visite la belleza de nuestro país.
- ✓ Junto a la policía de turismo buscamos mejorar y brindar un mejor servicio a los turistas así evitando robos estafas que se pueda presentar en este sitio de frontera y recibiendo al turista con amabilidad y así brindarle la mejor información turística de nuestro país.
- ✓ Infundir a los ciudadanos un mejor trato a las personas que visitan nuestra región para que el turista quiera regresar nuevamente.
- ✓ Interactuar fuera del PIT con las personas buscando que los visitantes se sientan cómodos de visitar nuestro país y región.

**Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales**



## SEGUNDO TRIMESTRE

- 1) Durante el segundo trimestre del año 2017 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 436 personas que utilizaron el servicio y por ende personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un Numero de 1131

2017	ABRIL	MAYO	JUNIO
# Turistas	115	171	153

2) Para el segundo trimestre del año 2017 el mayor porcentaje de registro de turistas corresponde a visitantes ecuatorianos con una participación del 40% del total de extranjeros que utilizaron el servicio, seguido de 20% de turistas colombianos que ingresan a Ecuador y que tiene como propósito realizar el recorrido por los países del cono sur.

3) Se realizó en el mes de mayo de 2017 una reunión con el sector hotelero y turístico de la ciudad, donde se trataron diversidad de temas turísticos culturales y comerciales.

4) El punto de información turístico realizó el acompañamiento a FONTUR en la feria de atención al ciudadano realizada en abril de 2017 en la ciudad de Ipiales donde se trataron temas sobre el turismo, parafiscales y hubo 35 personas interesadas.

5) Se recibió la invitación por parte de la coordinación de los puntos de Información turístico, para enviar la propuesta porque nuestra ciudad " **porque Ipiales debe ser el anfitrión del "X" encuentro nacional de PITS**" la cual se envió el día 30 de Junio de 2017.



*Reunión con el sector hotelero, turístico, de Ipiales*



*Feria de atención al ciudadano Ipiales 2017*

**Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales**



**Fuente  
tomada de  
<http://fontur.com.co/>**

*Turistas de nueva Zelanda  
PIT Ipiales*

**Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales**

**TERCER TRIMESTRE**

- 1) En el tercer trimestre del año 2017 el número de turistas que visitó el PIT de Ipiales corresponde al N° de 423 personas.

<b>2017</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
<b># Turistas</b>	152	110	161

- 2) Para el tercer trimestre vigencia 2017 se recibió turistas de diferentes partes del territorio nacional y del mundo, aproximadamente un 30% ecuatorianos, un 30% colombianos y un 40% de diferentes partes del mundo, ya que el PIT está ubicado en la Frontera sur de Colombia entrada a Colombia y acceso a los diferentes países de Sur América.

- 3) Se está realizando la elaboración del nuevo mapa comercial y turístico de la ciudad de Ipiales el cual servirá mucho para mejorar el turismo en nuestra ciudad llevara de portada una de las 7 maravillas de Colombia que es el santuario de “las lajas” que se ubica en la ciudad de Ipiales-Nariño
- 4) Se realizó la creación de la página del #PITIPIALES en la red social “Facebook” la cual servirá para difundir las actividades realizadas en el mismo y eventos de nuestra ciudad el link es el siguiente: <https://www.facebook.com/PITIPIALES2017/>.
- 5) Se llevó a cabo una actividad en conmemoración del día mundial del turismo el cual se celebró este 27 de septiembre de 2017, en el puente internacional de Rumichaca, una iniciativa de la alcaldía de Ipiales y el PIT de Ipiales realizo el acompañamiento en dicho evento de gran satisfacción y acogimiento por parte de los asistentes.
- 6) La calidad del trato al turista es una de nuestras estrategias para que el turista sienta esa calurosa bienvenida a través de nuestro Informador turístico que lo recibe en su ingreso a Colombia y que se refleja en la primera impresión que el visitante acoge sobre el país al cual ha ingresado.



**Día mundial del Turismo, actividad con Alcaldía municipal de Ipiales en PIT Rumichaca**

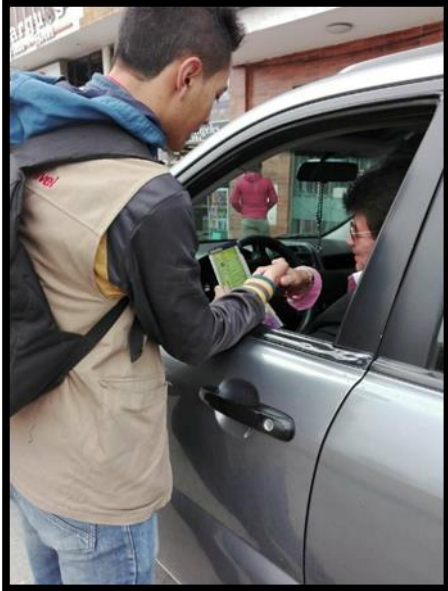
Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales



## Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales

### CUARTO TRIMESTRE

- 1) Para el cuarto trimestre del año 2017 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 374 personas que utilizaron el servicio y por ende las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un Numero de 1005.
- 2) Para el cuarto trimestre vigencia 2017 se recibió turistas de diferentes partes del territorio nacional y del mundo, aproximadamente un 12% ecuatorianos, un 35% colombianos, un 23% de venezolanos y un 20% de diferentes partes del mundo, ya que el PIT está ubicado en la Frontera sur de Colombia entrada a Colombia y acceso a los diferentes países de Sur América.
- 3) Se realizó la gestión con el doctor Geovanny Orlando Ascuntar **coordinador PCMT, migración Colombia del puesto de control en el puente Internacional Rumicha**, para que de la autorización de ingresar a las instalaciones de migración para poder ofertar y promocionar la información turística, con el objetivo de tener mayor acogimiento de turistas, debido a que la ubicación del punto de información muchas veces es tapado por los tráilers de carga que estacionan al frente, además se está maximizando la cantidad de atenciones prestadas.
- 4) Se realizó la promoción correspondiente al evento de tradición cultural x festival internacional Ipiales cuna de grandes tríos, como vitrina para exhibir un poco del encanto natural y cultural ipialeño hacia todos los turistas que se abordaron en el transcurrir del mes, así como también la respectiva publicidad en la página oficial de Facebook, y en el grupo correspondiente a la red de puntos de información turística de todo el país con el objetivo de que se promocióne desde los 101 pits y tener un mayor alcance.
- 5) Se ha realizado la promoción correspondiente al carnaval multicolor de la frontera en Ipiales para este 2018, invitando al turista a no perderse este magnífico evento, con el objetivo de atraer mayor cantidad de personas en la ciudad de Ipiales y alrededores, y así incentivar al turista para quedarse a conocer un poco de la tradición, cultura y costumbres ipialeñas, fomentando así el crecimiento económico y social del municipio de Ipiales mediante el uso de la red social FACEBOOK a nivel nacional por parte de la red nacional de PITS COLOMBIA.
- 6) Se realizó la promoción del nuevo mapa turístico y comercial de Ipiales para este año 2018, motivando al turista para visitarnos y poder llevarse un mapa que lo ayudara a guiarse y conocer de forma detallada la ubicación de los lugares que quiere visitar, las rutas más apropiadas para desplazarse en la ciudad dependiendo de las actividades que el turista va a realizar, la demarcación clara sobre direcciones, ubicación de restaurantes, hoteles, almacenes, centros comerciales y mucho más, seguido de las primeras entregas y socializaciones del mapa en el centro de la ciudad de Ipiales, con una cantidad aproximada de 1000 ejemplares distribuidos por el centro de la ciudad y Rumichaca, abordando al turista para las respectivas indicaciones de la utilización del mapa.



Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales



Fotografías de turistas que recibieron las primeras unidades del mapa turístico y comercial de Ipiales seguido de la socialización de mismo.

Fuente *“punto de información turístico Ipiales”*



Nuevo mapa turístico y comercial de la ciudad de Ipiales

### Atractivos Turísticos

#### Templos Principales

**Santuario de Las Lajas**  
B-14

**La Catedral** - Templo ubicado en el Parque 20 de Julio

- 1 Señor de los Milagros
- 2 Templo San Felipe
- 3 Plaza 20 de Julio
- 4 Proque La Pala

#### Centros Deportivos y Recreativos

- 5 Estadio Municipal
- 6 Coliseo Cubierto

#### Bibliotecas y Museos

- 7 Biblioteca de la República
- 8 Museo de la Cultura

#### Marco Institucional

- 9 Alcaldía Municipal
- 10 Cámara de Comercio
- 11 Compañía de Nariño
- 12 Instituto de Desarrollo Económico del Sur (IDES)

#### Servicios Básicos

##### Salud

- 13 Hospital Civil de Ipiales
- 14 Dirección Local de Salud
- 15 Agup del Único Organismo
- 16 Unicef Ecuador

##### Organismos de Seguridad y Protección

- 17 Policía Nacional
- 18 Fiscalía General del Estado
- 19 Defensoría del Pueblo

##### Centros de Transporte

- 20 Aeropuerto San Luis
- 21 Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros

#### Agencias de viaje

- 22 Tour y Agencia de Viajes
- 23 Turismo Bus
- 24 Hiper Viajes
- 25 Viaje Súper

### SECTOR COMERCIAL

- 1 Instituto Postal
- 2 Comercial Uryu
- 3 Insecta Aros Plaza
- 4 Insecta Aros Karibon
- 5 Insecta Aros
- 6 Distribuciones Mallal
- 7 Alimari
- 8 Super Mercado
- 9 Ma 15 Plaza San José
- 10 Comercial
- 11 Boma del Infante
- 12 Tiro y Mito
- 13 Sra. Victoria
- 14 Clínica San Pablo
- 15 Zona de Camping
- 16 Estrella Express
- 17 Apple Rent
- 18 C. Los Jirons

### Hoteles

- 19 Hotel Ana Sofía
- 20 Hotel Las Vegas
- 21 Hotel Los Andes
- 22 Hotel La Parada del Sol
- 23 Hotel Gran Hotel Ipiales
- 24 Hotel Angostura
- 25 Hotel Hotel de Cristal
- 26 Hotel Camino Real Ipiales
- 27 Hotel Kiamh Yca
- 28 Hotel Mocho Bello
- 29 Hotel Kin Liming

### Restaurantes y bares

- 30 Heladería del Gran Mercado
- 31 Restaurante China China Web
- 32 Pizzeria y Restaurante Italiano
- 33 Restaurante Casa Colombia 2
- 34 Mi Salsipua Sals
- 35 Madrid Life Club
- 36 Mc James Street Beer
- 37 Yesterday Pub

Mapa Turístico y Comercial de Ipiales

Camara de Comercio de Ipiales

IDES

### Mapa Turístico y Comercial de Ipiales

“Ipiales es una de las ciudades más bellas del mundo.”  
Forbes - “Ipiales es el lugar”

#### EVENTOS Tradicionales

- 1 Carnaval Multicultural De Las Fronteras
- 2 Fiesta Tradicional NIT RAYM
- 3 Festival Patronal en Honor a la Virgen de las Lajas
- 4 Festival Internacional Ipiales Cuna de Grandes Ticos
- 5 SINTOS Destacados

#### Mapa Turístico y Comercial de Ipiales

El Chorro

Parque Internacional de Bumbachaca - Chocoma Nariño

Santuario de Nuestra Señora de las Lajas

Paseo Cultural San Juan



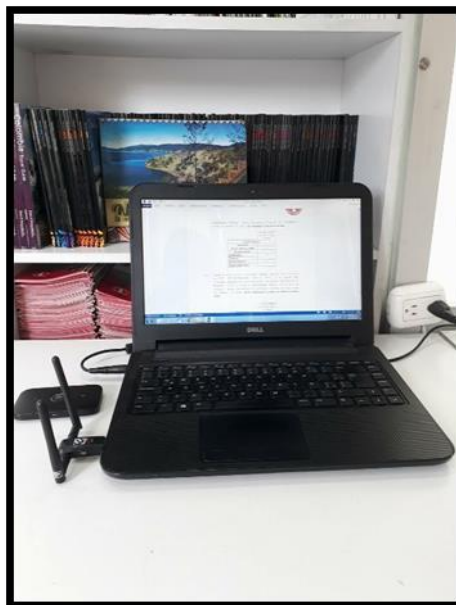
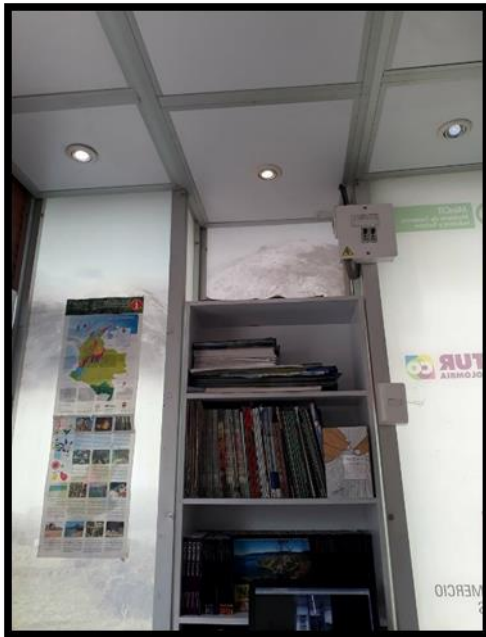
***Evidencia screenshot, creación del evento carnaval multicolor de la frontera por la página oficial PITS COLOMBIA.***

### **Conclusión**

- ✓ El punto de información turística es indispensable para fomentar e inculcar conocimiento hacia todos los turistas que recorren el país, sobre la diversidad de culturas y costumbres que embargan a Colombia y la convierte en “un realismo mágico” con paisajes únicos e incomparables, con el objetivo de que los visitantes lleven las herramientas de guía indispensables y sobre todo que sepan utilizarlas para poder gozar de su estancia, lo que conlleva a que esta imagen que se muestra de Colombia sea popularizada en todo el mundo y que a su vez traiga consigo mayor número de turistas. Por ello la importancia del punto de información turística de Rumi chaca, que es la puerta de entrada al país, y que con su existencia y promoción regional está aportando al crecimiento económico y social del sur de Colombia.

Para el año 2017 la cantidad de turistas que han sido atendidos en el punto de información turístico de la ciudad de Ipiales ubicado en el puente Internacional Rumichaca es de 1892, por ende, las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un No. de 5121.

## HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA OPERATIVIDAD DEL PIT



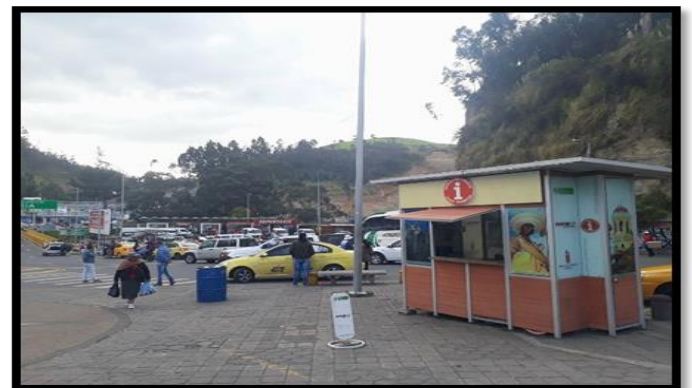
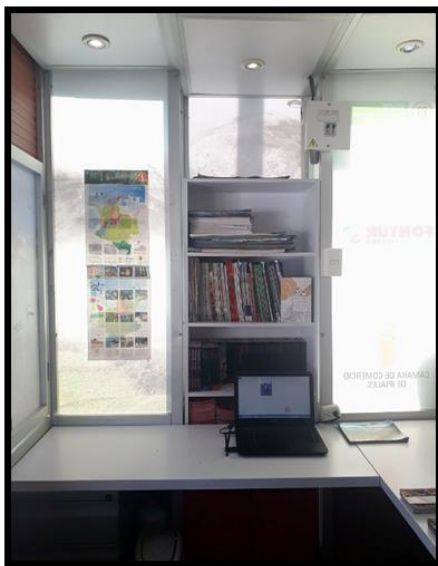
**Fuentes tomadas del punto de información turístico Rumichaca (portátil, antena de conexión a wifi, mi-fi y energía eléctrica)**

### SUGERENCIA

El PIT Ipiales está ubicado en el puente Internacional de Rumichaca y es de tipo externo, en cuanto a la visibilidad del PIT, este si está muy bien situado, pero existe un problema que ha venido disminuyendo la cantidad de turistas que se acercan al mismo, puesto que, debido a que alrededor del PIT se reúnen toda clase de trabajadores independientes (vendedores ambulantes, cambistas, taxistas etc.) Que en función de sus actividades diarias siempre abordan a los turistas en forma de acoso, lo que molesta a

los visitantes, por tal motivo prefieren evadir el sitio de ubicación del PIT, Se sugiere ubicar el PIT unos metros más arriba (más cerca de migración).

#### Fuentes tomadas del punto de información turístico de PIT Rumichaca-Ipiales



Fuentes tomadas del Punto de Información turístico de Rumichaca (Ubicación externa del pit, interior del pit)

#### 4 INFORME DE GESTIÓN CAPACITACIÓN EMPRESARIAL ENERO A DICIEMBRE de 2017

El Departamento de Capacitación priorizó y organizó el cronograma de actividades correspondiente al primer semestre del año 2017, teniendo en cuenta las diferentes peticiones, sugerencias y necesidades expresadas por los comerciantes. Hemos alcanzado en este periodo una meta de 3347 personas capacitadas, con un nivel de satisfacción promedio del 97.2%.

El Departamento ha utilizado la estrategia de promoción, utilizando la fuerza de ventas con la contratación de un Ejecutivo de Ventas o Promotor Comercial y las redes sociales, pagina web y el marketing, elementos de promoción, además de los medios tradicionales como el correo físico y las pautas publicitarias televisivas y radiales.

Cabe aclarar que cada capacitación necesita de las siguientes actividades y tiempos:

Solicitud de propuestas, preparación de bases de datos, convocatoria, elaboración de invitaciones, capacitación al promotor de ventas, correos electrónicos, registrar preinscripciones, recaudo, tele mercadeo, preparar logística del evento, diseñar publicidad, manejo de medios, preparar atenciones a facilitadores, cumplir procedimientos de contratación, separación de salones, preparación, registro, y tabulación de encuestas, elaboración de indicadores, control y seguimiento a las operaciones del promotor de ventas, preparación y entrega de informe de satisfacción, preparación y entrega de informe financiero, archivo de todos los soportes de la capacitación. En general el proceso completo de una capacitación necesita aproximadamente de un mes.

En este periodo se han realizado:

- 4 técnicos laborales por competencias
- 4 diplomados
- 30 conferencias, seminarios y talleres

Los siguientes cuadros especifican las formaciones realizadas:

**Tabla N.1 Ejecucion de Capacitaciones**

<b>EJECUCION DE CAPACITACIONES</b>									
<b>ENERO A DICIEMBRE DE 2017</b>									
<b>No</b>	<b>PROGRAMAS TECNICOS</b>	<b>LUGAR</b>	<b>INVERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>No HORAS</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FACILITADOR</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>SATISF</b>
1	CONTABILIDAD Y FINANZAS	CAMARA	390.000	07 DE MARZO	120	LUNES Y MARTES 6:30 A 9:30 PM	INSTITUTO TECNICO EMPRESARIAL CCI	47	PENDIENTE
2	I SEMESTRE TECNICO EN LOGISTICA Y DISTRIBUCION ADUANERA	CAMARA	370.000	04 DE MARZO	120	SABADOS 8 A 1 PM	INSTITUTO TECNICO EMPRESARIAL CCI	19	PENDIENTE
3	I SEMESTRE TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CAMARA	480.000	12 DE ENERO	120	LUNES Y MARTES 6:30 A 9:30 PM	INSTITUTO TECNICO EMPRESARIAL CCI	28	PENDIENTE
4	III SEMESTRE TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CAMARA	480.000	12 DE ENERO	120	LUNES Y MARTES 6:30 A 9:30 PM	INSTITUTO TECNICO EMPRESARIAL CCI	49	PENDIENTE
<b>TOTALES</b>								<b>143</b>	<b>PENDIENTE</b>

Fuente dpto. de Capacitaciones

**Tabla N.2 Ejecucion de Capacitaciones**

<b>No</b>	<b>DIPLOMADOS</b>	<b>LUGAR</b>	<b>INVERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>No HORAS</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FACILITADOR</b>	<b>ASISTENTES</b>	<b>SATISF</b>
1	DIPLOMADO EN ESPECIES MENORES	CUMBAL	GRATUITO	06 DE MAYO DE 2017	120	SABADOS DE 8 A 6 PM	FUNDAPANACA IVAN ORDOÑEZ	42	98
2	GERENCIA TRIBUTARIA	CAMARA	450.000	18 DE ABRIL	120	LUNES, MARTES Y MIERCOLES 6:30 A 9:30 PM	ACOPI JORGE FIGUEROA	25	99
3	NIIF PYMES	CAMARA	350.000	19 DE AGOSTO	120	VIERNES 6 A 10 PM Y SABADOS 8 A 1 PM	AUDITORES Y CONTADORES ASOCIADOS SAS OSCAR HUALPA Y EDWIN BASTIDAS	22	PENDIENTE
4	NEUROMARKETING, MARKETING RELACIONAL Y COMMUNITY MANAGEMNT	CAMARA	350.000	23 DE SEPTIEMBRE	120	VIERNES 6 A 10 PM Y SABADOS 8 A 1 PM	ACOPI ILLICH RUIZ Y ANDRES VILLOTA	17	PENDIENTE
<b>TOTALES</b>								<b>67</b>	<b>98,5</b>

Fuente dpto. Capacitaciones

**Tabla N.3 Ejecucion de Capacitaciones**

No	CONFERENCIAS, SEMINARIOS, TALLERES	LUGAR	INVERSION	FECHA	No HORAS	HORARIO	FACILITADOR	ASISTENTES	SATISF
1	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, COMO IMPLEMENTARLO EN SU EMPRESA	CAMARA	GRATUITO	13 DE FEBRERO	4	8 A 12	CARLOS CHAVES	50	95
2	REFORMA TRIBUTARIA ESTRUCTURAL	CAMARA	50.000	16 DE FEBRERO	8	8 A 6 PM	EDMUNDO FLOREZ SANCHEZ	254	99
3	CONCILIACIONES FISCALES E IMPACTOS DE LA REFORMA TRIBUTARIA	CAMARA	GRATUITO	01 DE MARZO	4	8 A 12 M	JUAN CARLOS LEYTON	80	99
4	COMERCIO FRONTERIZO EN DOLARES	CAMARA	GRATUITO	14 DE MARZO	3	2 A 5 PM	CAMILO TORRES DIAN IPIALES	60	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
5	NIIF EN SIIGO	CAMARA	GRATUITO	22 DE MARZO	4	8 A 12 M	SIIGO MARCELA BENAVIDES	171	97
6	ACTUALIZACION EN SISTEMAS DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CAMARA	GRATUITO	6 DE ABRIL	5	8 A 12 M	AM PM ING. MAURICIO CHAVES	247	97
7	VALOR AGREGADO, LA LLAVE DEL ÉXITO	CAMARA	GRATUITO	17 DE ABRIL	3	8 A 12 M	FUNDAEMPLO	80	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
8	ACTUALIZACION TRIBUTARIA	CAMARA	GRATUITO	19 DE ABRIL	8	8 A 6 PM	CUN GERARDO TORRES MESIAS	54	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
9	HERRAMIENTAS DIGITALES PARA EMPRESAS	CAMARA	GRATUITO	24 A 27 DE ABRIL	16	6 A 10 PM	PUNTO VIVE DIGITAL LAB, MINTICS JOHANA BASTIDAS	16	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
10	EL NUEVO SECRETARIADO EJECUTIVO	CAMARA	20000	26 DE ABRIL	5	8 A 1 PM	PROJECT DUX	37	99
11	MARKETING DIGITAL, DISEÑO Y PUBLICIDAD	CAMARA	GRATUITO	24 AL 27 DE ABRIL		6 A 10 PM	PUNTO VIVE DIGITAL LAB, MINTICS JOHANA BASTIDAS	15	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
12	INFORMACION EXOGENA AÑO GRAVABLE 2016	CAMARA	40000	16 DE MAYO	8	8 A 12 M Y 2 A 6 PM	MARCELA BENAVIDES - SIIGO	26	95
13	MEDIOS MAGNETICOS EN SIIGO	CAMARA	GRATUITO	17 DE MAYO	4	8 A 12 M	MARCELA BENAVIDES - SIIGO	36	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
14	REFORMA TRIBUTARIA	CAMARA	GRATUITO	22 DE MAYO	4	8 A 12 PM	HERNAN ALBERTO LOPEZ DIAN	111	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
15	PROCEDIMIENTOS ADUANEROS, APREHENSIONES Y REGULACION ADUANERA	CAMARA	GRATUITO	25 DE MAYO	4	2 A 6 PM	JOSE SARRALDE DIAN	109	EVENTO INTERINSTITUCIONAL
16	LEY 1581 DE 2012, REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	CAMARA	GRATUITO	08 DE JUNIO	4	2 A 6 PM	JANETH LILIANA CHACUA	288	96
17	CURSO EXCEL AVANZADO	CUN	GRATUITO	13 DE JUNIO A 6 DE JULIO	24	6 A 9 PM	INGENIERO EDISON BASTIDAS	21	97
18	OFIMATICA EMPRESARIAL AVANZADA	CUN	GRATUITO	21 DE JUNIO	15	6 A 9 PM	INGENIERO EDISON BASTIDAS	27	97
19	NEUROVENTAS	CAMARA	30000	22 Y 23 DE JUNIO	8	2:30 A 5:30 PM	CARLOS NARVAEZ	70	95
20	DECRETO 390	CAMARA	20000	13 DE JULIO	8	8 A 12 M Y DE 2 A 6	VICTOR HUGO CORAL	40	98
21	ESTANDARES DE INOCUIDAD Y CALIDAD PARA PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES, LACTEOS Y SUS DERIVADOS	CAMARA	GRATUITO	MIERCOLES 19 JUL	8	8 A 12 M Y DE 2 A 6	ADRIANA SANCHEZ - PROCOLOMBIA	240	97
22	EMPAQUE Y EMBALAJE	CAMARA	GRATUITO	JUEVES 27 JULIO	8	8 A 12 M Y DE 2 A 6	JOSE JAIME GAVIRIA - PROCOLOMBIA	240	100
23	TALLER PLANES DE PREVENCIÓN, PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	CAMARA	GRATUITO	AGOSTO 10 DE 2017	4	8 A 12	JESUS RUEDA	190	100
24	PROBLEMÁTICA ADUANERA EN LOS PASOS DE FRONTERA	CAMARA	GRATUITO	AGOSTO 16 DE 2017	8	8 A 12 Y 2 A 6	PEDRO AUGUSTO TRIANA MARTHA CECILIA VARGAS BETTY CASTILLO	180	94
25	Resolución 1111 de 2017	CAMARA	GRATUITO	SEP 8 DE 2017	4	8 A 12	ING MARIO CHAVES	90	96
26	BPM Y HACCP	CAMARA	GRATUITO	SEP 19 Y 26 DE 2017	8	8 A 12 Y 2 A 6	ACOPI - ING MARIO GOMEZ	247	97
27	CAMBIOS E IMPLEMENTACION NORMATIVA PILA 2017 Y ASPECTOS RELEVANTES DE LA UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES UGPP	CAMARA	GRATUITO	SEP 27 DE 2017	8	8 A 12 Y 2 A 6	Luis Alberto Quintero, Economista, Especialista en Seguridad Social, con 9 años trabajando en ACH Colombia (Pila)	110	97
28	LEY 1831 DE MAYO DE 2017 USO DE DESFIBRILADORES Y SOPORTE VITAL BASICO	CAMARA	GRATUITO	OCT 19 DE 2017	4	8 A 12	LILIANA MACHUCA - GRUPO ALLERS	184	97
29	SENSIBILIZACION EN GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 – NTC GP 1000 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	POLICIA	GRATUITO	OCT 30 DE 2017	48	2 A 6 PM	IVAN JAVIER FLOREZ PORTILLA	26	98
30	ETIQUETA Y PROTOCOLO, GASTRONOMIA Y ENOLOGIA	CAMARA	GRATUITO	11 Y 12 DE DICIEMBRE	8	6 A 10 PM	LORENA ESCOBAR	48	99
<b>TOTALES</b>								<b>3347</b>	<b>97,2</b>

Fuente dpto. de Capacitación

## **AFILIADOS**

Se realizó el trabajo de promoción y afiliación durante el primer trimestre de acuerdo a lo estipulado en la ley 1727, verificando el cumplimiento de los requisitos de la misma y aplicando estrategias planteadas desde la presidencia ejecutiva, los resultados son los siguientes:

### **522 TOTAL DE AFILIADOS VIGENTES A 15 DE JUNIO DE 2017**

#### **PUBLICIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD**

En este periodo hemos emitido 36 textos publicitarios de las diferentes actividades de la Cámara de Comercio por los medios Radio Ipiales Caracol, Radio Viva Cultural Bolívar, Internacional Estéreo, Emisora del Ejercito Nacional, Voz de los Pastos,

Además, se han emitido 35 capsulas televisivas con temas de información de cámara en Canal de televisión ATV Ipiales, Escenario, Diario del Sur, testimonio de Nariño.

Hemos difundido 10 Boletines de Prensa Institucional.

Se desarrolló el programa radial EN CONTACTO CON LA CAMARA, con emisiones semanales 60 minutos, en la Emisora del Ejercito Nacional, y 10 en el canal Son Popular en los que se debaten temas de interés comercial y general de la Cámara de Comercio y el desarrollo regional.

**Informes:** Se realizan los diferentes informes solicitados y se realiza los informes de comisión.