

INFORME DE GESTION 2018



Tabla de contenido.

| | |
|--|----|
| INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE REGISTRO PÚBLICOS PRIMER SEMESTRE 2018..... | 3 |
| Movimiento de los Registros Públicos..... | 6 |
| Comparativo con el primer semestre de años inmediatamente anteriores..... | 6 |
| INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE REGISTRO PÚBLICOS SEGUNDO SEMESTRE 2018..... | 7 |
| Información suministrada a Gobernación de Nariño respecto a la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro..... | 8 |
| Régimen de Inspección y Vigilancia..... | 9 |
| INFORME GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE 2018..... | 27 |
| Usuarios atendidos..... | 27 |
| Calificaciones aplicativo digiturno..... | 28 |
| INFORME GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE 2018..... | 33 |
| Usuarios Atendidos..... | 33 |
| Calificaciones aplicativo digiturno..... | 35 |
| INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE PRIMER SEMESTRE 2018..... | 49 |
| INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE SEGUNDO SEMESTRE..... | 49 |
| Jornada de Conciliación..... | 49 |
| Jornada de Capacitación Abogados Conciliadores..... | 50 |
| INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PRIMER SEMESTRE 2018..... | 54 |
| Actividades Permanentes..... | 55 |
| Actividades Ejecutadas..... | 55 |
| INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEGUNDO SEMESTRE 2018..... | 60 |
| Actividades ejecutadas..... | 60 |
| Proceso de Talento Humano..... | 60 |
| ACTIVIDADES DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS PRIMER SEMESTRE 2018..... | 68 |
| ACTIVIDADES DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS SEGUNDO SEMESTRE 2018..... | 73 |
| INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO PRIMER SEMESTRE 2018..... | 76 |
| INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2018..... | 79 |
| INFORME GESTIÓN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2018..... | 81 |

| | |
|---|-----|
| INFORME GESTIÓN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 | 87 |
| INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL 2018 | 98 |
| PROGRAMAS TÉCNICOS LABORALES POR COMPETENCIAS | 98 |
| DIPLOMADOS | 99 |
| CAPACITACIONES | 100 |

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE REGISTRO PÚBLICOS PRIEMER SEMESTRE 2018

Con base en la ley 1801 de 2016, Código nacional de Policía, La Cámara de Comercio de Ipiales, inicia la realización y ejecución del programa Institucional denominado Cámara móvil, con el cual se busca realizar un acercamiento a nuestros comerciantes y entidades sin ánimo de lucro con domicilio en los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Comercio de Ipiales para que cumplan con el deber legal de renovar su matrícula mercantil a tiempo y sin necesidad de salir del municipio donde residen.

Con el acompañamiento de la Policía nacional se convocó a los comerciantes y se les indico el día que La entidad s estaría realizando en cada municipio esta gestión, brindando una pequeña ilustración de las consecuencias que podría causar el no tener en regla los documentos de cada uno de los establecimientos de comercio que ejerzan cualquier actividad económica.

A continuación se evidencia el cronograma que fue aprobado para el año 2017, mismo cronograma que fue enviado a cada uno de los alcaldes de los 12 municipios que corresponden a nuestra jurisdicción y así con el apoyo de las alcaldías se realiza la jornada de renovaciones en las diferentes dependencias que fueron facilitadas para su realización.

1. Se finalizó la temporada de renovaciones establecida por ley, acompañada del programa Cámara Móvil según el cronograma dispuesto para el año 2018, en este periodo de tiempo de hacen los ajustes según las estadísticas presentadas a continuación, para efectos de tomar las medidas tendientes a evaluar y llamar a todos aquellos comerciantes a ponerse al día en sus obligaciones de renovación, pues la obligación debió cumplirse hasta el 31 de marzo, pero es preciso considerar que la obligación
2. desaparece y por el contrario, los comerciantes se ven expuestos a las sanciones que estipula el ordenamiento legal, así como el tema del depósito de estados financieros para las personas jurídicas en los términos del artículo 34 y 41 de la Ley 222 de 1995.

Se comienza a dar trámite a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1727 de 2014, respecto a la depuración del registro mercantil, cancelando las matrículas que completen un periodo de 5 años sin renovar y dejando disueltas y en estado liquidación a las personas jurídicas que se encuentren en dicha situación

Tabla No1. Cronograma de vista programa Cámara móvil

| MUNICIPIO | FECHA | HORA |
|-------------|-----------------------------|-----------------------|
| ❖ CARLOSAMA | 30 DE ENERO | 9:00AM -6:00PM |
| ❖ ALDANA | 02 DE FEBRERO Y 13 DE MARZO | 9:00AM -6:00PM |
| ❖ POTOSI | 06 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ CUMBAL | 09 Y 22 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ CONTADERO | 13 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ PUERRES | 16 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ GUALMATAN | 20 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ PUPIALES | 23 DE FEBRERO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ GUACHUCAL | 27 DE FEBRERO Y 15 DE MARZO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ CORDOBA | 06 DE MARZO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ ILES | 02 DE MARZO | 9:00AM -5:00PM |
| ❖ RICAURTE | 09 DE MARZO | 9:00AM -5:00PM |

Tabla No2.Resultados de la actividad de cámara móvil para el año 2017-2018

| MUNICIPIO | Año 2018 | | Año 2017 | |
|-----------|-------------|----------------|-------------|--------------------|
| | No TRAMITES | VALOR EN PESOS | No TRAMITES | VALOR EN PESOS |
| ALDANA | 76 | \$5.471.000 | 28 | \$2.082.000 |
| CORDOBA | 75 | \$7.794.804 | 70 | \$6.590.250 |
| CARLOSAMA | 29 | \$2.533.000 | 30 | \$2.267.000 |
| CONTADERO | 34 | \$3.266.900 | 45 | \$3.729.650 |
| GUACHUCAL | 128 | \$13.683.101 | 89 | \$7.676.000 |
| GUALMATAN | 69 | \$8.300.205 | 69 | \$7.174.150 |

| | | | | |
|-----------------|------------|---------------------|------------|---------------------|
| PUPIALES | 76 | \$10.385.600 | 64 | \$7.560.560 |
| ILES | 73 | \$7.901.151 | 61 | \$6.763.200 |
| CUMBAL | 87 | \$10.034.200 | 127 | \$10.938.300 |
| POTOSI | 43 | \$4.428.200 | 56 | \$3.981.300 |
| PUERRES | 52 | \$5.660.300 | 60 | \$5.774.450 |
| RICAURTE | 82 | \$9.368.557 | 84 | \$9.018.650 |
| TOTAL | 824 | \$88.827.018 | 783 | \$73.555.510 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Movimiento de los Registros Públicos

En cuanto al movimiento de los registros públicos, encontramos los siguientes indicadores, tomando para el efecto solo con matrículas y renovaciones hasta el 30 de junio de 2018, excluyendo así cancelaciones, modificaciones.

Tabla No3. Movimiento de los Registros Públicos

| | |
|--|------|
| REGISTRO MERCANTIL | |
| MATRICULAS 2018 | |
| PERSONAS NATURAL -JURIDICA | 917 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 763 |
| RENOVACIONES | |
| PERSONAS NATURAL - JURIDICA | 5888 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 5470 |
| REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | |
| CONSTITUCIONES | 30 |
| RENOVACIONES | 644 |
| REGISTRO UNICO DE PROPONENTES | |
| INSCRIPCIONES | 23 |
| RENOVACIONES | 31 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Comparativo con el primer semestre de años inmediatamente anteriores

A continuación se presenta un comparativo en cuanto a crecimiento del Registro Mercantil, registro de EPSAL y Registro Único de Proponentes, en el que se puede evidenciar el crecimiento de los Registros Públicos en comparación con los años 2016 y 2017.

Tabla No 4. Movimiento de los Registros Públicos.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| REGISTRO MERCANTIL | 900 | 793 | 917 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 803 | 626 | 765 |

| RENOVACIONES | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| REGISTRO MERCANTIL | 4101 | 4515 | 5888 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 4303 | 4674 | 5470 |
| CANCELACIONES | | | |
| | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| REGISTRO MERCANTIL | 951 | 291 | 773 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 676 | 830 | 655 |
| PROPONENTES | | | |
| | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| INSCRIPCION | 17 | 7 | 8 |
| RENOVACION | 40 | 3 | 5 |
| MODIFICACIONES | 0 | 2 | 1 |
| EPSAL | | | |
| | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| CONSTITUCIONES | 61 | 45 | 30 |
| CANCELACIONES | 6 | 9 | 16 |
| RENOVACIONES | 642 | 718 | 826 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE REGISTRO PÚBLICOS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Se detectó por parte de Cámara de Comercio de Ipiales una falla en el seguimiento que se hace a las entidades sin ánimo de lucro por parte de la autoridad encargada de la inspección y vigilancia de las mismas, repercutiendo ello en serias falencias en la actividad registral, por desconocimiento de su naturaleza y funcionalidad y por el desconocimiento de los deberes que tienen legalmente las entidades sin ánimo de lucro.

En virtud de ello, la Cámara de Comercio de Ipiales, hace un acercamiento con la Gobernación de Nariño, para presentar la situación de las entidades sin ánimo de lucro en

la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ipiales y generar sensibilidad del papel que debe asumir la Gobernación de Nariño frente al deber legal y a la responsabilidad social de ejercer la inspección y vigilancia de las entidades en mención.

Una vez se verifica que en el periodo del cuarto trimestre, aún se encuentran varias matrículas sin renovar, se decide implementar una estrategia de llamadas telefónicas a los usuarios que tienen pendiente tal obligación. Dicha estrategia tiene por propósito informar a los usuarios de la obligación, el origen legal que da causación al cobro de la tasa de manera anual y advertir de las consecuencias legales que trae la no renovación de la matrícula mercantil, en especial la que se desprende del artículo 37 del Código de Comercio y las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Información suministrada a Gobernación de Nariño respecto a la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro.

Sobre las entidades sin ánimo de lucro, es preciso comprender dos aspectos sustancialmente importantes, que en cierto modo definen la existencia y la funcionalidad de las mismas, por un lado tenemos la actividad registral o el reconocimiento de personería jurídica y por otro lado, la función de inspección, vigilancia y control. Pero al mismo tiempo, resulta necesario definir los dos aspectos en momentos diferentes en el tiempo, es decir, definir los dos aspectos antes de la entrada en vigencia del Decreto 2150 de 1995 y los mismos aspectos después de la entrada en vigencia del Decreto 215 de 1995, tal como lo ilustra la siguiente figura:

| Antes de la entrada en vigencia del Decreto 2150 de 1995 | | Después de la entrada en vigencia del Decreto 2150 de 1995 |
|---|----------------------|---|
| 1. Reconocimiento de personería jurídica por parte de la Gobernación | DECRETO 2150 DE 1995 | 1. Registro de las entidades en las Cámaras de Comercio |
| | Artículo 40 | |

| | | |
|--|--|--|
| <p><u>2. Función de inspección, vigilancia y control en cabeza de la Gobernación y otras entidades</u></p> | | <p><u>2. Función de inspección, vigilancia y control en cabeza de la Gobernación y otras entidades</u></p> |
|--|--|--|

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Nota. Tanto en el proceso de reconocimiento de personerías jurídicas como en la función de vigilancia, inspección y control pueden intervenir otras entidades, sin embargo nos vamos a remitir a lo concerniente a las Gobernaciones, aunque con las otras entidades se hará un trabajo articulado como se considerará luego.

Según se aprecia en la figura, el Decreto 2150 de 1995, en su artículo 40 remite la función de registro y de archivo a las Cámaras de Comercio, pero respecto a la función de inspección, vigilancia y control sigue en cabeza de las Gobernaciones y otras entidades. De esta manera, precisamos que sin bien la función de registro fue atribuida a las Cámaras de Comercio, en ningún momento la norma trasladó la facultad de inspección, vigilancia y control que tenía y aún permanece en cabeza de las Gobernaciones.

Lo anterior explica en términos generales el contexto de la dinámica de las entidades sin ánimo de lucro, tanto en el aspecto registral como en el de inspección, vigilancia y control, y aunque se relacionan los dos aspectos, pues hacen parte de la funcionalidad de las entidades sin ánimo de lucro desde su creación hasta su disolución y liquidación, para efectos de observar el papel que tiene la Gobernación de Nariño en esta dinámica y verificar el sustento legal, es preciso tomarlos de manera independiente y así identificar claramente la incidencia que tiene la Gobernación en cada uno de dichos aspectos.

ASPECTO 1.

Es oportuno iniciar con un repaso por la **FUNCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**, en los siguientes términos:

Régimen de Inspección y Vigilancia

La Constitución Nacional de 1886, en su artículo 47, radicó en el Presidente de la República la facultad de inspección y vigilancia de las instituciones de utilidad común. A su vez, el

Decreto 54 de 1974 determinó que “todas las instituciones de utilidad común que hubieren tenido su origen en un acto de voluntad de los particulares, estarán sujetas a la inspección y vigilancia del Presidente, en orden al cumplimiento del propósito de sus fundadores, aunque no reciban aportes del tesoro público”.

La Constitución Política de 1991, en el artículo 189 numeral 26, mantiene esta facultad en el Presidente de la República. La Ley 22 de 1987 autorizó al Presidente de la República para delegar ésta facultad en los Gobernadores de los departamentos y, en el Alcalde Mayor de Bogotá, en atención al domicilio que tales entidades tuvieran. Cabe señalar que esta delegación procede en los términos del actual artículo 211 de la Constitución. En desarrollo de la Ley 22, se expidió el Decreto 1318 de 1988, que delegó de forma permanente el ejercicio de la facultad en los Gobernadores y el Alcalde Mayor de Bogotá. A éste respecto, cabe resaltar la opinión expresada por el Consejo de Estado, mediante sentencia de fecha 8 de octubre de 1998:

“Sobre el particular, la Sala observa que la inspección y vigilancia que ejerce el Presidente de la República sobre las instituciones de utilidad común puede ser objeto de delegación en los alcaldes, para el caso concreto, en el Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá, tal y como lo prevé el artículo 211 de la Constitución Política de 1.991, que a la letra dice:

"Artículo 211.- La ley señalará las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y demás agencias del Estado que la misma ley determine...". Así las cosas, queda sin sustento alguno la inconstitucionalidad sobreviniente de la Ley 22 de 1.987, alegada por la parte actora”.

Posteriormente, fue expedido el Decreto 1529 de 1990, que contiene las normas que rigen a las entidades sin ánimo de lucro con domicilio en cualquier municipio del territorio nacional y cuya facultad está delegada al Gobernador del departamento correspondiente y el Decreto Distrital 059 de 1991, que contiene las normas especiales que rigen a las entidades sin ánimo de lucro con domicilio en Bogotá. El ejercicio de la facultad de inspección y vigilancia es una función de policía administrativa y constituye, un “monopolio de los órganos de carácter ejecutivo y en los distintos órganos o niveles de la administración, existiendo para tal efecto una unidad de mando en cabeza de la suprema autoridad administrativa, cuyo poder sobre gobernadores y alcaldes, en sus calidades de

agentes del Estado, así como de aquellos sobre éstos tiene una clara consagración constitucional”. De acuerdo con lo anterior, debe tenerse en cuenta que, atendiendo a la especialidad de ciertas actividades desarrolladas por las entidades sin ánimo de lucro, se han designado autoridades específicas para el ejercicio de tal función.

En los términos del numeral 26 del artículo 189 de la Constitución Política, la facultad de inspección y vigilancia se dirige a la obligación de velar para que las rentas de las instituciones de utilidad común se conserven y sean debidamente aplicadas al cumplimiento de la voluntad de los fundadores. Así mismo, deberá velar por que se ajusten en su formación y funcionamiento a las normas vigentes que les sean aplicables y la observancia de sus estatutos. Las normas especiales (Decreto Distrital 059 de 1991 y Decreto 1529 de 1990), han regulado el ejercicio de ésta facultad. El Decreto Distrital 059, presenta con mayor detalle el ejercicio de la facultad por parte del Alcalde Mayor de Bogotá, e incluso crea un Comité de Inspección y Vigilancia que es el responsable de los estudios de los asuntos referentes al ejercicio de la facultad. El Decreto 1529, es mucho más genérico al tratar el tema de la inspección y vigilancia, no obstante, consagra la facultad en los mismos términos que el Decreto Distrital 059 de 1991, especialmente si se tiene en cuenta que tienen el mismo origen. Es por ello que debido a la especialidad con que trata el tema el Decreto Distrital nos referiremos específicamente a las normas contempladas en éste, haciendo la salvedad que lo aplicable para el Distrito aplica para los gobernadores en el resto del país, teniendo en cuenta que se trata de una delegación que realiza el Presidente de la República a éstas autoridades en los mismos términos y con el mismo alcance. Esta facultad, permite a la autoridad intervenir en diferentes momentos de la vida de la institución, especialmente la constitución, las reformas estatutarias, designación de representantes legales u otros dignatarios, la disolución y liquidación de la entidad. Bien se ha establecido en el parágrafo del artículo 12 del Decreto 427 de 1996;

“Parágrafo.- Para efectos de lo previsto en el presente artículo y en el artículo 18 de este Decreto, las personas jurídicas sin ánimo de lucro deberán presentar ante la autoridad que le compete la inspección, vigilancia y control, el certificado de registro respectivo expedido por la correspondiente Cámara de Comercio, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la inscripción, más el término de la distancia cuando el domicilio de la persona jurídica sin ánimo de lucro que se registra es diferente al de la Cámara de Comercio que le corresponde. En el caso de reformas estatutarias además se allegará copia de los estatutos. Las entidades de vigilancia y control desarrollarán mecanismos para que las obligaciones se puedan cumplir por correo.”

Es decir, que puntalmente nos encontramos frente a un tema de COMUNICACIÓN A LA AUTORIDAD QUE EJERCE LA FACULTAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA, pues una vez

obtenido el registro de la entidad sin ánimo de lucro ante la Cámara de Comercio correspondiente o, el reconocimiento de la personería jurídica de la autoridad competente, la entidad sin ánimo de lucro deberá enviar copia del acta de constitución, copia de los estatutos y copia del certificado de existencia y representación legal a la autoridad competente para el ejercicio de la facultad de inspección y vigilancia.

De acuerdo con la especialidad de algunos temas, se han establecido autoridades administrativas para el ejercicio de la inspección y vigilancia.

Luego de la explicación genérica que trata el tema de inspección, vigilancia y control, a continuación se sintetiza el soporte legal de dicha función en cabeza de las Gobernaciones:

Tabla No.5 Facultad de Inspección y Vigilancia

| NORMA | DESCRIPCIÓN DE LA NORMA | ALCANCE DE LA NORMA |
|--|--|---|
| Constitución Política de Colombia | Artículo 186, Numeral 26, respecto de los deberes del Presidente de la República | Pone en cabeza del Presidente de la República, la función de ejercer la inspección y vigilancia sobre las instituciones de utilidad común (entidades sin ánimo de lucro) |
| Ley 22 de 1987 | Art. 2, respecto de la delegación en los Gobernadores y el Alcalde Mayor del Distrito Especial de Bogotá | Por medio de la cual se faculta para que el Presidente de la República delegue en cabeza de los Gobernadores la función constitucional de inspección y vigilancia sobre las instituciones de utilidad común (entidades sin ánimo de lucro) |
| Decreto 1318 de 1988 | Art. 1, en uso de las facultades para delegar funciones en los Gobernadores | Efectivamente, en virtud de lo dispuesto en la Ley 22 de 1987, en su artículo 2, <u>el Presidente delega en los Gobernadores la función de inspección y vigilancia sobre las instituciones de utilidad común (entidades sin ánimo de lucro)</u> |
| Decreto 1093 de 1989 | Art. 1, que modifica parcialmente el Decreto 1318 de 1988 | Modifica el artículo 2 del Decreto 1318 de 1988, respecto de la presentación de Estatutos, proyectos de presupuesto y los balances de cada ejercicio para que puedan ser estudiados y considerados por los Gobernadores. Cabe recalcar, que la ley suprimió el reconocimiento de la personería jurídica por parte de la |

| | |
|---|---|
| | <p>Gobernación y el Decreto 2150 de 1995 pasó la función de Registro a las Cámaras de Comercio, sin embargo, no modifica la función de inspección y vigilancia que recae en la delegación dispuesta en los Gobernadores</p> |
| <p>Decreto 1529 de 1990</p> <p>Art. 24, que reglamenta lo relativo a la función de inspección y vigilancia de las entidades sin ánimo de lucro</p> | <p><u>Se faculta al Gobernador para ordenar visitas a las dependencias de la entidad sin ánimo de lucro, pedir información y documento que considere necesarios, así como asistir directamente o a través de un delegado a las sesiones que realicen las Asambleas de dichas entidades</u> que tengan su domicilio principal en el Departamento, en las cuales se elijan representantes legales y demás dignatarios</p> |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

ASPECTO 2.

Una vez revisado el aspecto relativo a la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro, es preciso seguir con un recorrido por el aspecto de **REGISTRO DE LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO**.

Registro de las Entidades Sin Ánimo de Lucro

Tal como se establece en el Decreto 1318 de 1988, en el Decreto 1093 de 1999 y se reglamenta en el Decreto 1529 de 1990, por medio del cual se reglamenta el reconocimiento y cancelación de personerías jurídicas de asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común, en los departamentos, donde se establece el reconocimiento de personerías jurídicas por parte del Gobernador y los términos y las condiciones en las que dicha solicitud se debe presentar, sufre algunas modificaciones a partir de la expedición del Decreto 2150 de 1995, por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, en su artículo 40, se suprime el reconocimiento de personería jurídica y se establece que para la obtención de su personalidad, dichas entidades se constituirán por escritura pública o documento privado reconocido, que se debe registrar ante la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la entidad que se constituye. Igualmente, dispone que las personas jurídicas ya reconocidas hasta la entrada

en vigencia de la Ley en mención, deberán pasar, en los plazos establecidos y dispuestos por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio para su respectivo registro.

Ahora bien, tal como se ha precisado anteriormente, respecto a la dinámica de las entidades sin ánimo de lucro, el Decreto 2150 de 1995, establece una directriz sobre la supresión del reconocimiento de la personería jurídica de dichas entidades y ordena el registro y archivo en las Cámaras de Comercio, dejando vigentes y firmes los demás aspectos relativos a la inspección, vigilancia y control de las entidades, es decir, sin quitarle la facultad a las Gobernaciones y demás entidades que expresamente haya dispuesto la ley, según lo establece expresamente el artículo 12 del Decreto 427 de 1996, por el cual se reglamenta el Capítulo II del Título I y el Capítulo XV del Título II del Decreto 2150 de 1995. Así mismo, el Decreto 2150 de 1995, establece en su artículo 42, y el Decreto Reglamentario 427 de 1996, en su artículo 1, que los actos y la inscripción de los mismos se hará con las mismas tarifas, en los mismos términos y condiciones que para el Registro Mercantil, es decir que para efectos de verificar los actos generados por las entidades sin ánimo de lucro, se deben seguir las reglas establecidas en el Código de Comercio y demás normas relativas al Registro Mercantil.

Una vez constituida la entidad, se procede a su registro en la Cámara de Comercio que tenga jurisdicción en el lugar donde desarrollará su actividad la entidad, es decir, en su domicilio. El registro en la Cámara de Comercio es constitutivo, de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 2150 de 1995, en la medida que el mencionado Decreto suprimió el reconocimiento de la personería jurídica por parte de las autoridades administrativas a quienes estaba delegada, en atención al domicilio de las entidades: Alcalde Mayor de Bogotá y Gobernadores de los departamentos. En consecuencia, de acuerdo con el artículo 40 del citado decreto, estas entidades obtendrán su personería jurídica “a partir de su registro en la cámara de comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la persona jurídica que se constituye”.

Así las cosas, el siguiente cuadro ilustra y sintetiza claramente el soporte legal de la supresión de la personería jurídica, el registro en Cámara de Comercio para el reconocimiento de su personalidad y la conservación de las facultades de inspección, vigilancia y control en cabeza de las Gobernaciones y otras entidades:

Tabla No.6 Soporte legal de la supresión de la personería jurídica

| NORMA | DESCRIPCIÓN DE LA NORMA | ALCANCE DE LA NORMA |
|-----------------------------|--|--|
| Decreto 2150 de 1995 | Art. 40, respecto de la supresión del reconocimiento de personería jurídica | Se suprime el acto de reconocimiento de personería jurídica de las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y de las demás entidades privadas sin ánimo de lucro y se establece el registro en la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la entidad para la conformación de una persona jurídica |
| Decreto 2150 de 1995 | Art. 42, sobre la inscripción de estatutos, reformas, nombramientos de administradores, libros, disolución y liquidación | Establece que los estatutos y sus reformas, los nombramientos de administradores, los libros, la disolución y liquidación de las entidades sin ánimo de lucro se inscribirá en la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la persona jurídica, en los mismos términos, derechos y condiciones previstos para el registro de actos de las sociedades comerciales |
| Decreto 427 de 1996 | Art. 1, respecto al registro de las personas jurídicas sin ánimo de lucro | Según lo dispuesto en el Decreto 2150 de 1995, establece que las personas jurídicas sin ánimo de lucro se deben inscribir en Cámara de Comercio, en los mismos términos, con las mismas tarifas y condiciones previstas para el registro mercantil de los actos de las sociedades comerciales |
| Decreto 427 de 1996 | Art. 12, en lo relativo a la vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro | <u>Dispone expresamente que las personas jurídicas sin ánimo de lucro continuarán sujetas a la inspección, vigilancia y control de las autoridades que venían cumpliendo tal función</u> |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Propuesta de trabajo conjunto Cámara de Comercio de Ipiales y Gobernación de Nariño

Se propone a la Gobernación de Nariño hacer un barrido de información de todas las entidades sin ánimo de lucro que pertenecen a la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ipiales, analizar la situación y las fallas presentes en la organización y la estructura de cada una de ellas, y con base en esa información, implementar jornadas de capacitación y sensibilización en cada uno de los municipios que hacen parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ipiales, con el propósito de educar a los miembros de dichas entidades en los temas atinentes a la naturaleza y funcionalidad de las EPSAL, consecuente con ello, conozcan los deberes y se pongan al día con ellos. Estas jornadas se adelantaron desde el mes de julio del año 2018, con la participación de funcionarios de la Oficina de Registro de la Gobernación de Nariño, se hizo acompañamiento por parte de la Subsecretaría de Agricultura de la Gobernación de Nariño y por supuesto, la capacitación ofrecida por el funcionario designado por parte de Cámara de Comercio de Ipiales para explicar en detalle lo relativo a lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto 2150 de 1995 y en general, de lo dispuesto en el Decreto 427 de 1996 y normas que lo complementen.

Los resultados de la gestión se ven reflejados en el las cifras presentadas en las tablas que se presentan a continuación, en relación con el mismo periodo de los dos años inmediatamente anteriores.

Movimiento de los Registros Públicos.

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 diciembre de 2018, excluyendo así cancelaciones, modificaciones.

Tabla No 7. Movimiento de los Registros Públicos

| REGISTRO MERCANTIL | |
|-------------------------------------|-----|
| MATRICULAS 2018 | |
| PERSONAS NATURAL -JURIDICA | 649 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 585 |
| RENOVACIONES | |
| PERSONAS NATURAL - JURIDICA | 950 |

| | |
|--|-----|
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 815 |
| REGISTRO ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | |
| CONSTITUCIONES | 36 |
| RENOVACIONES | 110 |
| REGISTRO UNICO DE PROPONENTES | |
| INSCRIPCIONES | 20 |
| RENOVACIONES | 0 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Comparativo con el segundo semestre de años inmediatamente anteriores.

A continuación se presenta un comparativo en cuanto a crecimiento del Registro Mercantil, registro de EPSAL y Registro Único de Proponentes, en el que se puede evidenciar el crecimiento de los Registros Públicos en comparación con los años 2016 y 2017.

Tabla No 8. Comparativo con el segundo semestre de años inmediatamente anteriores

| MATRICULAS | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| REGISTRO MERCANTIL | 915 | 593 | 649 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 750 | 476 | 585 |
| RENOVACIONES | | | |
| | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| REGISTRO MERCANTIL | 728 | 586 | 950 |
| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 615 | 493 | 815 |
| CANCELACIONES | | | |
| | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| REGISTRO MERCANTIL | 212 | 168 | 262 |

| ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO | 175 | 154 | 211 |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| PROPONENTES | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| INSCRIPCION | 33 | 18 | 20 |
| RENOVACION | 0 | 0 | 0 |
| EPSAL | <u>2016</u> | <u>2017</u> | <u>2018</u> |
| CONSTITUCIONES | 64 | 38 | 36 |
| INSCRIPCIONES | 284 | 244 | 663 |
| CANCELACIONES | 14 | 3 | 35 |
| RENOVACIONES | 87 | 74 | 110 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Respecto al trabajo que se adelantó con las entidades sin ánimo de lucro, en el tercer trimestre se evidencia el incremento significativo de las renovaciones en un rango de 70, con respecto a las 47 presentadas en el mismo periodo del año anterior, igualmente el número de inscripciones que asciende a 450, frente a las 120 del mismo periodo del año anterior. Las inscripciones corresponden al cumplimiento de las obligaciones por parte de las entidades sin ánimo de lucro de inscribir sus nombramientos y reformas principalmente, destacando también el depósito de estados financieros que previo a trimestre objeto de análisis era de 0, comenzando a garantizar de esta manera la transparencia y la publicidad de la información financiera de las entidades sin ánimo de lucro.

Con respecto al cuarto trimestre Como efecto de la estrategia de llamadas telefónicas personalizadas a los comerciantes que no se encuentran al día con la obligación de renovar su matrícula mercantil, se evidencia un aumento considerable en lo referente al mismo periodo del año anterior, pues se presenta una cifra de 613 renovaciones para persona natural y jurídica y 521 para establecimientos de comercio, frente a 299 y 265 respectivamente presentadas en el año anterior.

Documentos objeto de Revisión Jurídica.

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 9. Objeto de Revisión Jurídica

| ENERO 2017 | |
|-------------------------------|----|
| REVISION JURIDICA | |
| CONSTITUCION | 15 |
| AGENCIAS | 10 |
| REFORMAS | 7 |
| EMBARGO Y DESEMBARGO | 7 |
| OTRAS INSCRIPCIONES | 42 |
| INSCRIPCION PROPONENTE | 3 |
| TOTAL | 84 |

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

Fuente: Departamento de Registro Publico.

| FEBRERO 2018 | |
|--|-----|
| REVISION JURIDICA | |
| CONSTITUCION | 19 |
| REFORMAS | 11 |
| EMBARGOS, MODIFICACION Y DESEMBARGO | 6 |
| SUCURSALES | 1 |
| OTRAS INSCRIPCIONES DE DOCUMENTOS PROPONENTES | 72 |
| TOTAL | 115 |

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

| MARZO 2018 | |
|--|-----|
| REVISION JURIDICA | |
| OTRAS INSCRIPCIONES DE DOCUMENTOS | 104 |
| CONSTITUCION | 15 |
| INSCRIPCION PROPONENTE | 7 |
| RENOVACION PROPONENTE | 3 |
| REFORMAS | 10 |
| AGENCIAS/SUCURSAL | 6 |
| EMBARGOS | 6 |
| TOTAL | 151 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Registro Nacional de Turismo.

Con el acompañamiento de la oficina de coordinación de sistemas, se realizó la jornada de renovaciones a quienes prestan los servicios de turismo, a continuación se menciona el número de comerciantes activos y suspendidos.

Tabla No 10. Tramites Registro Nacional de Turismo.

| TRAMITES RNT | |
|---------------------|-----|
| ACTIVOS | 151 |
| SUSPENDIDOS | 8 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Informe de gestión llamadas a 1.281 Matriculas sin renovar

■ Llamadas
 ■ Buzon de Mensaje
 ■ En Liquidación
 ■ No contesta-erradas-



Fuente: Departamento de Registro Publico.

Se presentó en el informe que se realizaron 714 llamadas, de las cuales 172 corresponden a comerciantes que acudieron a realizar la renovación de la matrícula mercantil, por un valor de \$22.161.500 en el Municipio de Ipiales y un valor de \$640.000 en el Municipio de Cumbal, para un total de \$22.801.500.

Tabla No.11 Informe de valor Recaudado Ipiales

| MATRICULA | VALOR RECUADO |
|-----------|---------------|
| S0002316 | 46.500,00 |
| S0001816 | 46.500,00 |
| 6593 | 87.500,00 |
| 40393 | 87.500,00 |
| 40053 | 90.500,00 |
| 39965 | 87.500,00 |
| 39941 | 103.500,00 |
| 39912 | 62.500,00 |
| 39782 | 87.500,00 |
| 39233 | 46.500,00 |
| 39219 | 87.500,00 |
| 39072 | 87.500,00 |

| | |
|--------------|------------|
| 38733 | 87.500,00 |
| 38627 | 46.500,00 |
| 38472 | 46.500,00 |
| 38427 | 177.500,00 |
| 37971 | 87.500,00 |
| 37941 | 87.500,00 |
| 37939 | 87.500,00 |
| 37663 | 46.500,00 |
| 37278 | 87.500,00 |
| 37110 | 87.500,00 |
| 37102 | 165.500,00 |
| 3685 | 92.500,00 |
| 36809 | 85.500,00 |
| 36650 | 165.500,00 |
| 36577 | 87.500,00 |
| 35761 | 87.500,00 |
| 34966 | 121.500,00 |
| 34469 | 87.500,00 |
| 32231 | 87.500,00 |
| 31633 | 177.500,00 |
| 31362 | 165.500,00 |
| 30133 | 62.500,00 |
| 29200 | 87.500,00 |
| 2878 | 165.500,00 |
| 28442 | 87.500,00 |
| 28137 | 177.500,00 |
| 27851 | 165.500,00 |
| 26797 | 335.500,00 |
| 25609 | 87.500,00 |
| 24589 | 165.500,00 |
| 21819 | 87.500,00 |
| 21673 | 87.500,00 |
| 20961 | 46.500,00 |
| 19609 | 87.500,00 |
| 19425 | 87.500,00 |
| 18831 | 87.500,00 |
| 17376 | 103.500,00 |
| 17337 | 149.500,00 |
| 17088 | 87.500,00 |
| 12855 | 87.500,00 |

| | |
|--------------|--------------|
| 24655 | 692.500,00 |
| 6328 | 131.000,00 |
| 39420 | 62.500,00 |
| 39378 | 1.433.500,00 |
| 39262 | 87.500,00 |
| 39188 | 87.500,00 |
| 39004 | 335.500,00 |
| 38582 | 46.500,00 |
| 38564 | 87.500,00 |
| 38438 | 335.500,00 |
| 38150 | 46.500,00 |
| 37951 | 85.500,00 |
| 37738 | 87.500,00 |
| 37626 | 165.500,00 |
| 37496 | 87.500,00 |
| 37461 | 131.000,00 |
| 36809 | 85.500,00 |
| 36729 | 103.500,00 |
| 35643 | 87.500,00 |
| 34469 | 87.500,00 |
| 32637 | 87.500,00 |
| 32451 | 305.500,00 |
| 32433 | 87.500,00 |
| 31702 | 87.500,00 |
| 31496 | 376.500,00 |
| 31454 | 46.500,00 |
| 31186 | 165.500,00 |
| 31082 | 46.500,00 |
| 31055 | 87.500,00 |
| 30319 | 491.500,00 |
| 30072 | 134.000,00 |
| 29701 | 165.500,00 |
| 29200 | 87.500,00 |
| 28043 | 87.500,00 |
| 27950 | 355.500,00 |
| 26914 | 46.500,00 |
| 25361 | 62.500,00 |
| 25044 | 46.500,00 |
| 23534 | 103.500,00 |
| 23425 | 87.500,00 |

| | |
|-----------------|------------|
| 22785 | 87.500,00 |
| 21729 | 322.500,00 |
| 21673 | 87.500,00 |
| S0002497 | 46.500,00 |
| S0001915 | 46.500,00 |
| S0001804 | 46.500,00 |
| S0001164 | 218.500,00 |
| S0001097 | 46.500,00 |
| 6544 | 150.000,00 |
| 40581 | 87.500,00 |
| 40155 | 87.500,00 |
| 39840 | 103.500,00 |
| 39406 | 46.500,00 |
| 39132 | 46.500,00 |
| 39084 | 177.500,00 |
| 39079 | 46.500,00 |
| 39068 | 491.500,00 |
| 39062 | 87.500,00 |
| 39017 | 87.500,00 |
| 38780 | 46.500,00 |
| 38621 | 82.000,00 |
| 38487 | 46.500,00 |
| 38455 | 87.500,00 |
| 38257 | 87.500,00 |
| 38001 | 46.500,00 |
| 37944 | 177.500,00 |
| 37886 | 340.500,00 |
| 37822 | 340.500,00 |
| 37618 | 165.500,00 |
| 37515 | 165.500,00 |
| 37220 | 85.500,00 |
| 37210 | 340.500,00 |
| 37114 | 165.500,00 |
| 37034 | 149.500,00 |
| 36842 | 87.500,00 |
| 36752 | 62.500,00 |
| 36670 | 46.500,00 |
| 36639 | 87.500,00 |
| 36596 | 180.500,00 |
| 36560 | 87.500,00 |

| | |
|--------------|------------|
| 36518 | 87.500,00 |
| 36251 | 46.500,00 |
| 36212 | 165.500,00 |
| 36177 | 87.500,00 |
| 36094 | 46.500,00 |
| 36048 | 103.500,00 |
| 35587 | 121.500,00 |
| 34994 | 237.500,00 |
| 34182 | 87.500,00 |
| 32932 | 305.500,00 |
| 32806 | 87.500,00 |
| 32657 | 165.500,00 |
| 3246 | 87.500,00 |
| 32164 | 87.500,00 |
| 31612 | 180.500,00 |
| 31324 | 85.500,00 |
| 31225 | 87.500,00 |
| 30740 | 46.500,00 |
| 30721 | 87.500,00 |
| 30412 | 85.500,00 |
| 29168 | 103.500,00 |
| 28886 | 87.500,00 |
| 28840 | 87.500,00 |
| 28603 | 46.500,00 |
| 25495 | 87.500,00 |
| 25256 | 87.500,00 |
| 25211 | 180.500,00 |
| 25129 | 87.500,00 |
| 24428 | 87.500,00 |
| 24394 | 165.500,00 |
| 24292 | 87.500,00 |
| 22776 | 165.500,00 |
| 20855 | 87.500,00 |
| 20346 | 46.500,00 |
| 19923 | 87.500,00 |
| 19688 | 46.500,00 |
| 19211 | 87.500,00 |
| 19204 | 87.500,00 |
| 18603 | 237.500,00 |
| 12134 | 165.500,00 |

| | |
|--------------|----------------------|
| TOTAL | 22.161.500,00 |
|--------------|----------------------|

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Tabla No12.Valor Recaudado Cumbal

| <i>No. De Matricula</i> | <i>Valor</i> |
|-------------------------|-------------------|
| S0002316 | 46.500,00 |
| 19425 | 87.500,00 |
| 39231 | 87.500,00 |
| 36830 | 87.500,00 |
| 38213 | 165.500,00 |
| 36662 | 165.500,00 |
| TOTAL | 640.000,00 |

Fuente: Departamento de Registro Publico.

Como se puede evidenciar, se logró hacer un recaudo por valor de \$22.801.500, poniendo al día a 177 Comerciantes.

INFORME GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PRIMER SEMESTRE 2018

El presente informe describe cada uno de los indicadores que integran el proceso de Atención al Usuario, el cual ya se encuentra vinculado al programa nacional de los Centros de Atención Empresarial –CAE. El análisis se realizó de la siguiente manera:

Usuarios atendidos

Por medio del aplicativo Calificador de satisfacción de atención al usuario se desarrollaron un total de 87 encuestas en los meses de ENERO, FEBRERO Y JUNIO de 2018. Por motivos de inconsistencias en el aplicativo, no se pudo dar continuidad de las encuestas en los meses de MARZO, ABRIL y MAYO en el aplicativo, no obstante, los anteriores meses se analizaran posteriormente según calificador de Digiturno. Los resultados de manera mensual se encuentran en los indicadores anexos a este documento y su consolidada muestra lo siguiente:

Tabla No13. Calificador de satisfacción de atención al usuario

| | (5) EXELENTE | % | (4) MUY BUENO | % | (3) BUENO | % | (2) REGULAR | % | (1) DEFICIENTE | % |
|------------|--------------|-----|---------------|----|-----------|----|-------------|---|----------------|----|
| Pregunta 1 | 83 | 95% | 4 | 5% | | | | | | |
| Pregunta 2 | 79 | 91% | 8 | 9% | | | | | | |
| Pregunta 3 | 83 | 95% | 4 | 5% | | | | | | |
| Pregunta 4 | 79 | 91% | 6 | 7% | 2 | 2% | | | | |
| Pregunta 5 | 78 | 90% | 8 | 9% | 1 | 1% | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | 87 |

Fuente: área de atención al cliente.

La meta establecida en los indicadores debe ser igual o superior al 90%. Entre las calificaciones con denominación Excelente durante el primer semestre se ha verificado que se cumplió con el 92% del total de preguntas de satisfacción al usuario, por consiguiente, se dio cumplimiento integral en la asesoría especializada. Por su parte, se presenta una oportunidad de mejora en el 8% restante por medio de implementaciones e innovaciones en los procedimientos de Atención al Cliente. Las preguntas fueron evaluadas de la siguiente manera:

Por favor valore la actitud de la persona que lo atendió. Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 83 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 95% y 4 usuarios calificaron la actitud como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al

5%. 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 la actitud de Asesoría especializada. Sin embargo, se debe tener en cuenta el 5% puede ser un llamado a la mejora continua por medio de talleres de retroalimentación en atención al usuario.

Valore la calidad de la información que le ha brindado servicio al cliente. Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 79 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 91% y 8 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 9%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. Es importante mantener al personal capacitado y con información uniforme frente a los trámites y servicios de Registro Público.

Califique la presentación personal y el aseo de la persona que atendió. Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 83 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 95% y 4 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 5%. 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 como estándares positivos de nuestra institución.

Valore el tiempo de espera que ha transcurrido para recibir su información. Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 79 calificaron el tiempo de espera como (5) EXCELENTE correspondiente al 91%; 6 usuarios calificaron el tiempo de espera como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 7% y 2 usuarios calificaron como (3) BUENO equivalente al 2%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento. La implementación del DIGITURNO ha sido un gran avance en el manejo de tiempos y movimientos. No obstante, es susceptible a modificaciones.

Califique el espacio dentro del cual usted está recibiendo nuestros servicios. Se encontró que de los 87 usuarios encuestados, 78 calificaron el espacio como (5) EXCELENTE correspondiente al 90%; 8 usuarios calificaron el espacio como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 9% y un usuario calificó como (3) BUENO el espacio correspondiente al 1%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90%, se considera que se cumplió con el estándar. El espacio se encuentra estructurado acorde a la normativa nacional del programa denominado Centro de Atención Empresarial–CAE donde se brinda un servicio más amigable, igualmente, cada área del circuito CAE se encuentra señalizada para información y acceso de los interesados.

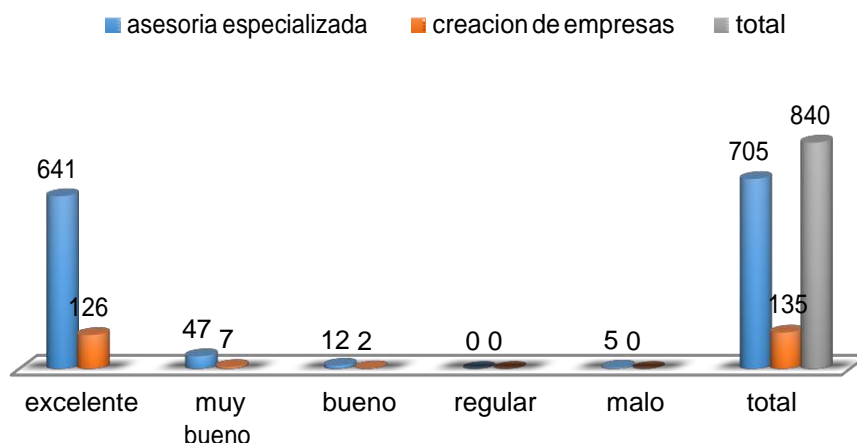
Calificaciones aplicativo digiturno

Por motivos de problemas técnicos presentados en las configuraciones del servidor con el aplicativo calificador de satisfacción de atención al usuario, se buscó como alternativa realizar las calificaciones por medio de una herramienta que ofrece el Digiturno durante los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio dividiendo en dos servicios las estadísticas de la siguiente forma:

Asesoría especializada: de un total de 705 usuarios encuestados, el 91% corresponde a 641 usuarios que calificaron el servicio como EXCELENTE; un 6% corresponde a 47 usuarios que calificaron el servicio como MUY BUENO; un 2% correspondiente a 12 usuarios que calificaron como BUENO el servicio y un 1% que corresponde a 5 usuarios que calificaron el servicio como MALO. Concluyendo con lo anterior el cumplimiento con la meta estandarizada en la asesoría que se brinda a las partes interesadas. Sin embargo, hubo unas inconsistencias presentadas durante el semestre por el cambio de funcionarios en los puestos de asesoría, lo cual generó un inconforme en la calidad de la información y como solución inmediata se fortaleció la capacitación permanente para entregar una información uniforme. La inconsistencia anterior se refleja en el 1% de total de los usuarios. Como apoyo adicional, se encuentran formalizados los instructivos que sirven de herramienta base para que los funcionarios y los usuarios interactúen de una manera dinámica.

Creación de empresa: de un total de 135 usuarios encuestados, el 93% corresponde a 126 usuarios quienes calificaron el trámite de formalización como EXCELENTE; el 5% correspondiente a 7 usuarios calificaron el servicio como MUY BUENO y el 2% correspondiente a 2 usuarios calificaron el servicio como BUENO. Concluyendo de esa manera que se ha cumplido y superado el 90%, una de las mejoras de gran magnitud que se ha efectuado en la prestación de los servicios de creación de empresa, es la simplificación y facilidad de efectuar los trámites en un tiempo mínimo por medio del Centro de Atención Empresarial -CAE

CALIFICADOR DIGITURNO



Fuente: área de atención al cliente.

Finalmente como sumatoria entre los servicios de asesoría especializada y creación de empresa el porcentaje total de la calificación de EXCELENTE se encuentra en un porcentaje del 92%, validando así, la calidad en el servicio de una manera positiva y susceptible a seguir presentando mejoras continuas para ser pionero en los procesos misionales de la entidad.

Demandas virtuales. Uno de los indicadores nuevos que se integran al proceso de Atención al Usuario, es la medición de la demanda virtual de servicios de creación de empresa, el cual, presentó durante el primer semestre un porcentaje del 0%. En el primer trimestre, la página web sufrió modificaciones por la migración al sistema SII (Sistema Integrado de Información), posteriormente, en el segundo trimestre quedó actualizada la página para iniciar con los registros, sin embargo, el 100% de los tramites se realizaron personalmente. Una de las recomendaciones, es realizar campañas pedagógicas para que las personas empiecen a interactuar con la página web y la plataforma SII. Además, También se crearon los instructivos de Registro Público con todos los enlaces para mayor facilidad de acceso.

Tiempo promedio de respuesta proceso simplificado persona natural y juridica. Estos indicadores actualmente no presentan un análisis estadístico hasta mientras no se encuentre finalizada completamente la implementación del proceso CAE (Centro de Atención Empresarial), para su cálculo es necesario contar con el componente tecnológico del Web services y Uso de suelos, los cuales conectan la información con Alcaldía Municipal. Se espera en el transcurso del segundo semestre obtener las estadísticas.

Cumplimiento de tiempo de respuesta pactado para persona natural y jurídica. Estos indicadores actualmente no presentan un análisis estadístico hasta mientras no se encuentre finalizada completamente la implementación del proceso CAE (Centro de Atención Empresarial), para su cálculo es necesario contar con el componente tecnológico del Web services y Uso de suelos, los cuales conectan la información con Alcaldía Municipal. Se espera en el transcurso del segundo semestre obtener las estadísticas.

Derechos de petición, quejas y reclamos

Derechos de petición. En el mes de ENERO se radicó (2) dos derechos de petición bajo radicados No. 0110 y 0176 dirigidos a Registro Público, los cuales fueron resueltos dentro de los días estipulados por la norma.

En el mes de FEBRERO fue radicado uno derecho de petición bajo radicado No. 0468 dirigido a Registro Público, el cual fue resuelto dentro de los días hábiles establecidos por la norma.

En el mes de MARZO fueron radicados (2) dos derechos de petición bajo los números 0589 y 0694, los cuales fueron contestados por parte de los jurídicos dentro de los términos de la norma.

En el mes de ABRIL fueron radicados (6) seis derechos de petición bajo los números 0722, 0726, 796, 925, 926 y 998, los cuales fueron contestados dentro de los términos de la normativa.

En el mes de MAYO se radicaron (2) dos derechos de petición bajo los números 1204 y 1337, los cuales se respondieron oportunamente en los términos estipulados por la norma.

En el mes de JUNIO NO se radicó ningún derecho de petición.

Reclamos

En el mes de MARZO fueron radicados siete (7) reclamos bajo número 20180001, 20180002, 20180003, 2018004, 20180005, 20180006 y 20180007, de las cuales, seis (6) reclamos corresponden a errores en digitación o inconsistencia en el certificado por error del sistema y un reclamo corresponde a la claridad de información en asesoría especializada. Todos ellos resueltos en su totalidad y bajo los términos de la normativa. Todos los reclamos obtuvieron una respuesta inmediata hacia los usuarios, del mismo modo, se hizo tomaron la correcciones como salidas no conformes para realizar un seguimiento detallado de cada uno de los reclamos en los meses correspondientes a enero febrero no hubieron reclamos. .

En el mes de ABRIL NO se recibieron reclamos.

En el mes de MAYO NO se recibió un reclamo bajo radicado 20180008 correspondiente a un error en el sistema SII por inconsistencia en la notificación del establecimiento. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

En el mes de JUNIO se recibió un reclamo bajo radicado 20180009 correspondiente a un error de digitación en el número de cedula de una sociedad mercantil. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

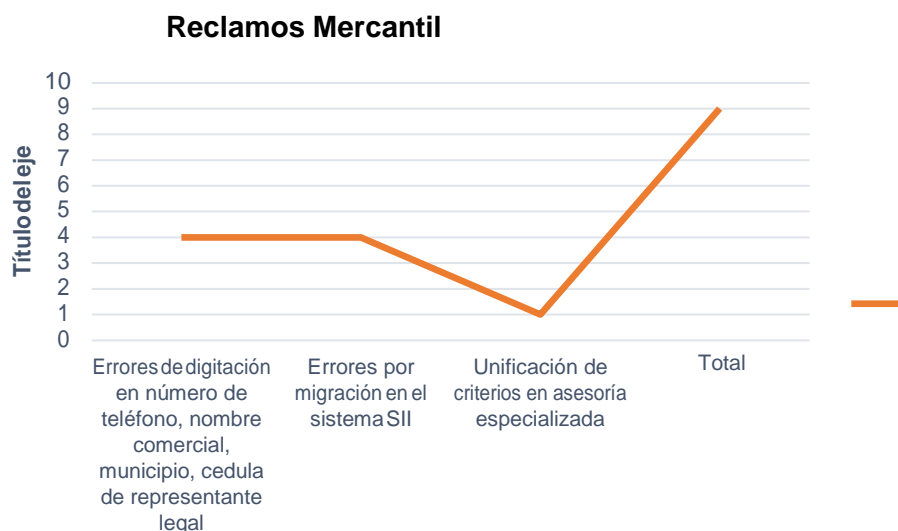
- 09 MERCANTIL
- EPSAL
- DPTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
- PROPONENTES

TOTAL= 09 RECLAMOS correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

Tabla No14. Tipo de error reclamos registro mercantil enero a junio 2018

| TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL ENERO A JUNIO 2018 | |
|---|----------|
| Errores de digitación en número de teléfono, nombre comercial, municipio, cedula de representante legal | 4 |
| Errores por migración en el sistema SII | 4 |
| Unificación de criterios en asesoría especializada | 1 |
| Total | 9 |

Fuente: área de atención al cliente.



Fuente: área de atención al cliente.

Quejas. Largo del primer semestre del año 2018, No se registró ninguna queja en contra de algún funcionario de nuestra entidad.

Felicitaciones. Durante el primer semestre de 2018 NO se radicó ninguna felicitación en la entidad.

INFORME GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE 2018.

El presente informe describe cada uno de los indicadores que integran el proceso de Atención al Usuario, el cual ya se encuentra vinculado al programa nacional de los Centros de Atención Empresarial –CAE. El análisis se realizó de la siguiente manera:

Usuarios Atendidos

Por medio del aplicativo Calificador de satisfacción de atención al usuario se desarrollaron un total de 130 encuestas en los meses de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2018. Los resultados de manera mensual se encuentran en los indicadores anexos a este documento y su consolidada muestra lo siguiente:

Tabla No15. Usuarios Atendidos

| (5) EXELENTE % | (4) MUY BUENO % | (3) BUENO % | (2) REGULAR % | (1) DEFICIENTE % |
|----------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|
|----------------|-----------------|-------------|---------------|------------------|

| | | | | | | | | |
|-------------------|-----|-----|----|-----|---|----|---|----|
| Pregunta 1 | 122 | 94% | 7 | 5% | | | 1 | 1% |
| Pregunta 2 | 124 | 95% | 6 | 5% | | | | |
| Pregunta 3 | 125 | 96% | 5 | 4% | | | | |
| Pregunta 4 | 113 | 87% | 13 | 10% | 4 | 3% | | |
| Pregunta 5 | 107 | 82% | 23 | 18% | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | 0 |

Fuente: área de atención al cliente.

La meta establecida en los indicadores debe ser igual o superior al 90%. Entre las calificaciones con denominación Excelente durante el segundo semestre se ha verificado que se cumplió con el 91% del total de preguntas de satisfacción al usuario, por consiguiente, se dio cumplimiento integral en la asesoría especializada. Se presenta una oportunidad de mejora en el 9% restante por medio de implementaciones e innovaciones en los procedimientos de Atención al Cliente. Las preguntas fueron evaluadas de la siguiente manera:

Por favor valore la actitud de la persona que lo atendió. Se encontró que de los 130 usuarios encuestados, 122 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 94% y 7 usuarios calificaron la actitud como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 6%. 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 la actitud de Asesoría especializada. Se debe tener en cuenta que el 6% restante, puede ser un llamado a la mejora continua por medio de talleres permanentes o capacitaciones en atención al usuario.

Valore la calidad de la información que le ha brindado servicio al cliente. Se encontró que de los 130 usuarios encuestados, 124 calificaron el servicio recibido como (5) EXCELENTE correspondiente al 95% y 6 usuarios calificaron la atención recibida como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 5%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que se ha dado cumplimiento en la calidad de información. Es importante mantener al personal capacitado, actualizado y con información uniforme frente a los trámites y servicios de Registro Público.

Califique la presentación personal y el aseo de la persona que atendió en este momento. Se encontró que de los 130 usuarios encuestados, 125 calificaron como (5) EXCELENTE correspondiente al 96% y 5 usuarios calificaron la presentación personal como (4) MUY BUENO correspondiente al 4%. 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 como estándares positivos de nuestra institución.

por favor valore el tiempo de espera que ha transcurrido para recibir su informaciones encontró que de los 130 usuarios encuestados, 113 calificaron el tiempo de espera como (5) EXCELENTE correspondiente al 87%; 13 usuarios calificaron el tiempo de espera como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 10% y 4 usuarios calificaron como (3) BUENO equivalente al 3%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90% se considera que NO se ha dado cumplimiento. La implementación del DIGITURNO ha sido un gran avance en el manejo de tiempos y movimientos. No obstante, se debe seguir realizando una orientación permanente para la asignación de turnos.

Califique el ambiente dentro del cual usted está recibiendo nuestros servicios. Se encontró que de los 130 usuarios encuestados, 107 calificaron el espacio como (5) EXCELENTE correspondiente al 82% y 23 usuarios calificaron el espacio como (4) MUY BUENA que corresponde en porcentaje al 18%. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la meta es del 90%, se considera que NO se cumplió con el estándar. El espacio se encuentra estructurado acorde a la normativa nacional del programa denominado Centro de Atención Empresarial-CAE. Uno de los factores en la baja calificación puede surgir por una obra de vía pública en la carrera 11 que ha afectado en el transcurso del año las actividades y el acceso o ingreso a la entidad. Esperamos que esta obra sea terminada a inicios del 2019.

Calificaciones aplicativo digiturno

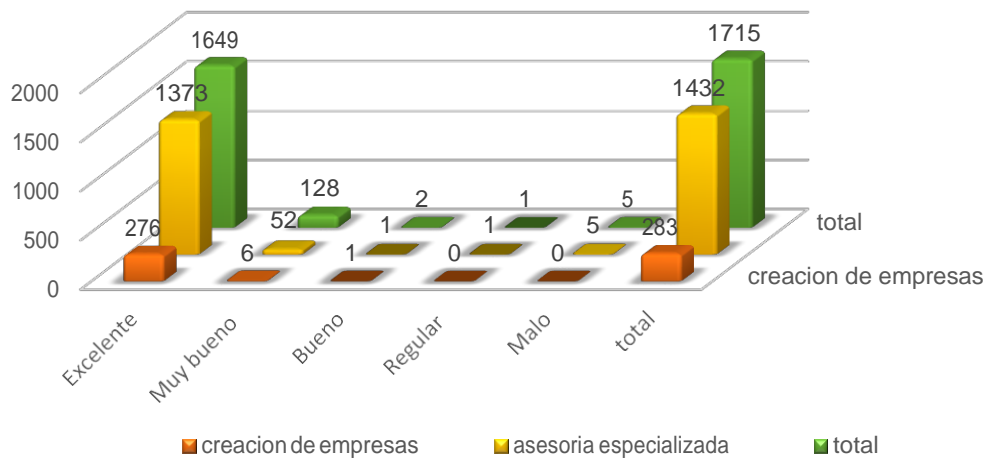
Por medio de la herramienta que ofrece el Digiturno, se ha exportado los datos correspondientes a los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre dividiendo en dos servicios las estadísticas de la siguiente forma:

Asesoría especializada: de un total de 1432 usuarios encuestados, el 96% corresponde a 1373 usuarios que calificaron el servicio como EXCELENTE; un 3,6% corresponde a 52 usuarios que calificaron el servicio como MUY BUENO; un 0,06% correspondiente a un usuario que calificó como BUENO el servicio, un 0,06% correspondiente a y un 0,34% que corresponde a 5 usuarios que calificaron el servicio como MALO. Concluyendo así con el cumplimiento de la meta estandarizada en la asesoría que se brinda a las partes interesadas. En el transcurso del segundo semestre se presenta una mejora en la perspectiva de calificación por parte de los usuarios, los funcionarios presentan una información clara para los comerciantes y se soportan de los instructivos de Registro Público. Durante el mes de diciembre se presenta nuevos cambios en asesoría especializada, que deben tener un cuidadoso seguimiento en el empalme de un cambio de funciones. Se espera para el 2019 seguir en la mejora continua de la prestación de nuestros servicios.

Creación de empresa: de un total de 283 usuarios encuestados, el 97% corresponde a 276 usuarios quienes calificaron el trámite de formalización como EXCELENTE; el 2% correspondiente a 6 usuarios calificaron el servicio como MUY BUENO y el 0,35% correspondiente a un usuario calificó el servicio como BUENO. Concluyendo de esa manera que se ha cumplido y superado el 90%, una de las mejoras de gran magnitud que se ha efectuado en la prestación de los servicios de creación de empresa, es la simplificación y facilidad de efectuar los tramites en un tiempo mínimo por medio del Centro de Atención Empresarial –CAE, seguimos fortaleciendo el incentivo de acceso virtual y utilidad de herramientas tecnológicas para mayor facilidad en los tramites.

Grafico. No

Estadísticas digiturno



Fuente: área de atención al cliente.

Finalmente como sumatoria entre los servicios de asesoría especializada y creación de empresa, el porcentaje total de la calificación de EXCELENTE se encuentra en un 96%, validando así, la calidad en el servicio de una manera positiva y susceptible a seguir presentando mejoras continuas para ser pionero en los procesos misionales de la entidad.

DEMANDAS VIRTUALES

La medición de la demanda virtual de servicios de creación de empresa permite valorar el uso de herramientas tecnológicas en la Región. En el transcurso del segundo semestre, se

ha obtenido un porcentaje del 1,92% correspondiente a 11 trámites semipresenciales de matrículas virtuales. Por su parte, los tramites 100% no presenciales también presentan un número significativo en compra de certificados correspondiente a un total de 136 certificado y 3 renovaciones virtuales.

Imagen No.

Trámites 100% no presenciales

| Trámite | Mercantil | Esadl | Proponentes |
|--------------|-----------|-------|-------------|
| Certificados | 127 | 7 | 2 |
| Matriculas | 0 | 0 | 0 |
| Renovaciones | 3 | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 | 0 |

Trámites semi-presenciales

| Trámite | Mercantil | Esadl | Proponentes |
|--------------|-----------|-------|-------------|
| Certificados | 0 | 0 | 0 |
| Matriculas | 11 | 0 | 6 |
| Renovaciones | 2 | 0 | 0 |
| Otros | 11 | 0 | 4 |

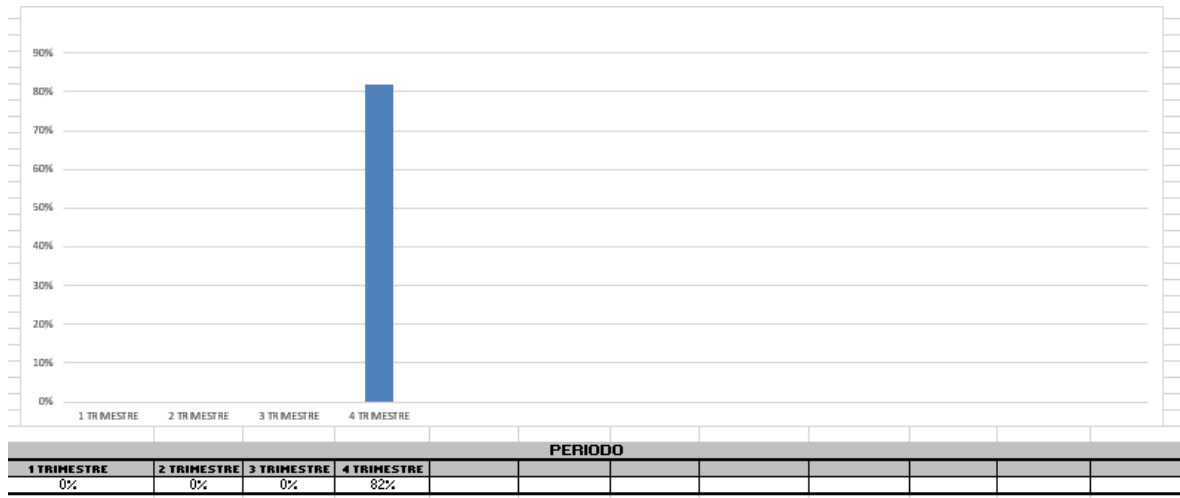
Fuente: área de atención al cliente.

Para el año del 2019, es necesario efectuar una alianza estratégica con el Ministerio de las TIC's para acceso en los puntos vive digital-PVD, Gobernación de Nariño y entidades locales con el objetivo de realizar todo tipo de trámites de gobierno en línea y utilizar las herramientas tecnológicas en la región de Nariño. Adicional a lo anterior, en una reunión efectuada con CONFECAMARAS, se socializó una agenda de trabajo con el objetivo de ingresar al proceso de Ventanilla Única Empresarial-VUE y realizar trámites 100% no presenciales desde la página web. Se espera continuar con el cronograma.

Tiempo promedio de respuesta proceso simplificado persona Natural y Jurídica.

En el mes de diciembre se inició con el envío de información y reporte a las entidades municipales de constituciones por medio del WEB SERVICE. Finalizando el segundo semestre, se realizaron un total de 11 constituciones de persona Jurídica, de los cuales 9 cumplen con el tiempo de respuesta del proceso simplificado de persona jurídica equivalente a un 82%, por tanto, se puede concluir que NO se ha cumplido con la meta estandarizada. Para el 2019, se realizará un seguimiento semanal del envío de información, puesto que en algunas ocasiones se presentan inconsistencias en la plataforma de la DIAN ó devoluciones a los usuarios que no permiten cumplir con el tiempo de respuesta.

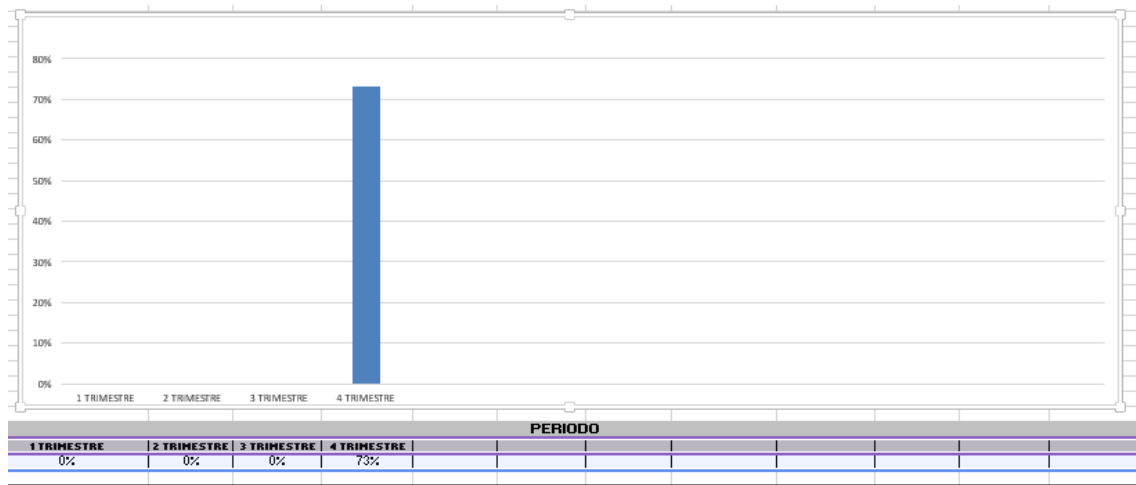
Grafico No. Personas Jurídicas



Fuente: área de atención al cliente.

En el mes de diciembre se inició con el envío de información y reporte a las entidades municipales de matrículas de personas naturales por medio del WEB SERVICE. En el último mes del segundo semestre, se realizaron un total de 77 matrículas, de las cuales, 56 cumplen con el tiempo de respuesta del proceso simplificado de persona Natural equivalente a un 73%, por tanto, se puede concluir que NO se ha cumplido con la meta estandarizada. Para el 2019, se realizará un seguimiento semanal del envío de información, puesto que en algunas ocasiones, no se envió oportunamente la información desde la ventanilla de pago.

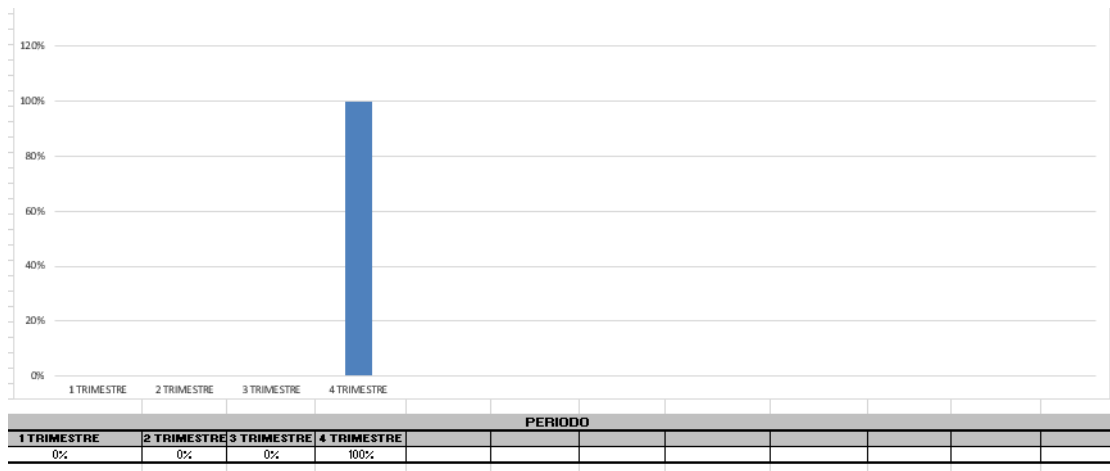
Grafico personas naturales



Fuente: área de atención al cliente.

Cumplimiento de tiempo de respuesta pactado para persona natural y jurídica. Durante el mes de diciembre, se inscribieron 11 constituciones de persona jurídicas, las cuales, fueron registradas en los tiempos estandarizados bajo el procedimiento P-AU-03 y proceso de Registro Público. Referente al gráfico, se cumple con el 100% de cumplimiento en el tiempo de respuesta pactado para personas jurídicas.

Grafico personas Jurídicas



Fuente: área de atención al cliente.

Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Derechos de petición. En el mes de JULIO se radicó (1) un derecho de petición bajo radicado No. CCIE18-1774 dirigido a Registro Público, el cual, fue resuelto dentro de los días estipulados por la norma.

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

En el mes de SEPTIEMBRE fue radicado (1) uno derecho de petición bajo radicado No. CCIE18-2399 dirigido a Registro Público, el cual, fue resuelto dentro de los días hábiles establecidos por la norma.

En el mes de OCTUBRE fue radicado (1) un derecho de petición bajo No. CCIE-2619, el cual, fue resuelto dentro de los días hábiles establecidos por la norma.

En el mes de NOVIEMBRE fueron radicados (3) tres derechos de petición bajo los números CCIE18-3071; CCIE 18-3126 y CCIE 18-3253, los cuales, fueron contestados dentro de los términos de la normativa.

En el mes de DICIEMBRE se radicó (1) un derecho de petición bajo los número CCIE18-3706, los cuales, se respondieron oportunamente en los términos estipulados por la norma.

Reclamos. El mes de JULIO se recibió (1) un reclamo con radicado No 20180010 correspondiente al tiempo de inscripción de creación de empresa. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

En el mes de AGOSTO se recibió (1) un reclamo con radicado No 20180011 correspondiente a un error de digitación en el nombre del comerciante. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

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 radicado 20180012 correspondiente a un error en el nombre del comerciante. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

En el mes de DICIEMBRE se recibió un reclamo bajo radicado 20180013 correspondiente a un error en la cancelación de la matrícula de un establecimiento de comercio por confusión en la matrícula. La corrección se efectuó de manera oportuna y se documentó como salida no conforme para hacer su respectivo seguimiento.

Dichos reclamos se encuentran discriminados de la siguiente manera:

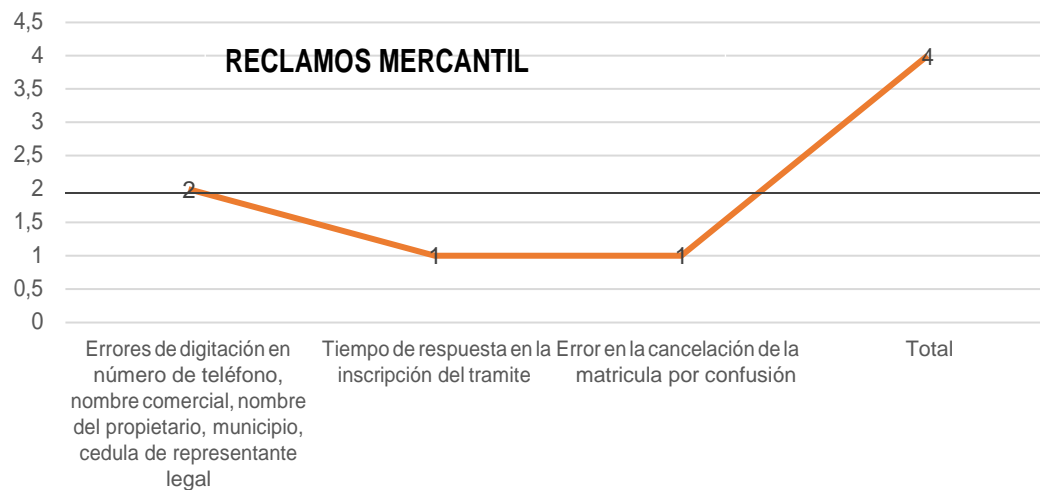
- 04 mercantil
- Epsal
- Dpto administrativo y financiero
- Proponentes

TOTAL= 04 RECLAMOS correspondientes al registro mercantil, cuyos errores se encuentran detallados de la siguiente manera:

Tabla No.15 Tipo de error Reclamos Registro Mercantil enero a junio 2018

| TIPO DE ERROR RECLAMOS REGISTRO MERCANTIL ENERO A JUNIO 2018 | |
|---|----------|
| Errores de digitación en número de teléfono, nombre comercial, nombre del propietario, municipio, cedula de representante legal | 2 |
| Tiempo de respuesta en la inscripción del trámite | 1 |
| Error en la cancelación de la matrícula por confusión | 1 |
| Total | 4 |

Fuente: área de atención al cliente.



Fuente: área de atención al cliente.

Quejas. A lo largo del segundo semestre del año 2018, No se registró ninguna queja en contra de algún funcionario de nuestra entidad.

Felicitaciones. Durante el segundo semestre de 2018 se radicó una felicitación a fecha 09 de noviembre de 2018 por la señora Carmen Enríquez en referencia al funcionario Julio Valverde indicando satisfacción en el servicio recibido.

Tabla No.16 Comparativo atención al usuario periodo 2017-2018

| ATENCION AL CLIENTE AÑO 2017 | ATENCION AL CLIENTE AÑO 2018 |
|---|--|
| <p>En el año 2017 Se ha verificado que se presentaron mejoras en lo referente al servicio de atención al usuario incluyendo modificaciones de gran magnitud. Por iniciativa de la presidencia ejecutivo y bajo la supervisión de CONFECAMARAS y la Alcaldía municipal de Ipiales se elaboró un proyecto para la simplificación de trámites según normativas nacionales llamado programa CAE (Centro de Atención Empresarial), donde se incluyen acciones de mejora como el DIGITURNO y</p> | <p>En el año 2018 se realizó un seguimiento al programa de simplificación de trámites por medio del Centro de Atención Empresarial-CAE, en el cual, los tramites de creación de empresa han avanzado en una reducción de tiempos, costos y transporte gracias a los aplicativos incorporados (Digiturno, Webservice y Uso de Suelos –IUS). Adicional a lo anterior, desde inicios de enero se realizó la transición del sistema operativo SIRP al sistema SII de Confecamaras con el objetivo de brindar</p> |

| | |
|--|---|
| <p>adecuaciones locativas para optimizar los espacios y del mismo modo, hace 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.</p> <p>En el segundo semestre de 2017 se verificó 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 Digiturno, 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.</p> | <p>una facilidad en ejecución de los trámites de Registro Público. El sistema operativo SII ha sido de gran ayuda y utilidad en el manejo de los registros, brinda mayor autonomía en manejo módulos y agilidad en trámites mercantiles. Adicional a lo anterior, se implementó un sistema operativo para manejo de expediente DOXFLOW para mayor facilidad de visualización de trámites conectado al SII.</p> <p>En el segundo semestre de 2018, se realizó la inauguración del Centro de Atención Empresarial –CAE, poniendo a disposición del Municipio de Ipiales y su jurisdicción todos los servicios de Creación de empresas y Registro Público de manera presencial o virtual. Desde el 29 de noviembre se Inició la inscripción de matrículas de persona natural y jurídica con reporte en el certificado mercantil a entidades municipales (secretaria de Hacienda, Gobernación, Planeación, Salud y otros entes municipales). Posteriormente, se han generado capacitaciones permanentes con el personal del circuito CAE (Asesoría especializada, ventanilla única y orientación), para manejo de servicios y protocolos de atención.</p> |
| <p>Referente a Los derechos de petición, fueron radicados 19 documentos durante el año 2017, de los cuales, se dio cumplimiento con los procedimientos y las respuestas por parte de los jurídicos de la entidad en los tiempos estandarizados por la norma. No se presentan imprevisto en ningún mes.</p> | <p>Referente a los derechos de Petición, fueron radicados 20 documentos durante el 2018, de los cuales, todas las peticiones cumplen con los procedimientos y los tiempos de respuesta exigidos por la norma.</p> |
| <p>Durante el año 2017, fueron radicados 7 reclamos evidenciando que hubo un</p> | <p>Durante el año 2018, fueron radicados 13 reclamos evidenciando que hubo 6 errores</p> |

| | |
|--|--|
| <p>margen mínimo de errores en la parte de digitación de los trámites que se realizan en atención al usuario. Sin embargo, se hicieron algunas correcciones con respecto a los errores de digitación que se siguen presentando acompañado de una previa verificación conjuntamente con el usuario antes de tramitar los documentos.</p> | <p>por digitación en el nombre, dirección o municipio; 4 errores de migración Sistema operativo SII; un reclamo por unificación de criterios en asesoría especializada; un reclamo por el tiempo de respuesta en la inscripción de un trámite y un reclamo por confusión en la cancelación de matrícula de un establecimiento de comercio. Aunque los errores de Digitación reflejan un número significativo, se siguen realizando los respectivos conductos para que no se presente frecuentemente.</p> |
| <p>Durante el año 2017, fue radicada una QUEJA en el mes de abril, la cual se presentó por parte de un usuario que al final desistió por la solución que se presentó a tiempo.</p> | <p>Durante el año 2018 No fue radicada ninguna queja en contra de algún funcionario de la entidad.</p> |

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 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 lo dispuesto en el mismo Código de Comercio, la ley 1801 de 2016 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.

Conclusiones primer semestre

- Siendo Atención al Cliente un proceso de apoyo comprometido a cumplir con las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo de las responsabilidades de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, se ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices del proceso misional de Registro Público.
- En el primer semestre de 2018 Se ha verificado un mejoramiento positivo en cuanto a las modificaciones de gran magnitud que ha tenido la Cámara de Comercio de Ipiales, entre ellas la migración a la plataforma del SII (Sistema de Información Integrada), liderado por Confecamaras; la implementación del Digiturno ; la implementación del sistema DOXFLOW y la simplificación de trámites por medio del Convenio interadministrativo entre la Cámara de Comercio de Ipiales y la Alcaldía municipal de Ipiales, además de las adecuaciones locativas para optimizar los espacios haciendo que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio prestado .
- Como observaciones sobre el servicio prestado, se puede detallar que es necesario seguir fortaleciendo las capacitaciones permanente a las personas que integran el circuito CAE (orientación, asesoría especializada y ventanilla única de pagos), la información debe ser uniforme y concreta para que las partes interesadas obtengan los datos necesarios para realizar sus trámites. También es necesario fortalecer los protocolos de atención para una presentación adecuada e impecable ante terceros. Los instructivos modificados en asesoría especializada son una herramienta fundamental para guiar al interesado a cumplir con sus necesidades.
- Referente a Los derechos de petición radicados durante el primer semestre, se dio cumplimiento a cada una de las peticiones bajo el procedimiento P-AU-02 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, no obstante, por medio de las salidas no conformes se hace un seguimiento más estricto para en lo posible, No sigan presentándose posteriormente.
- Con respecto a los indicadores de QUEJAS, no se presentó ninguna inconsistencia que afecte a los funcionarios y la imagen de la entidad.
- Los nuevos indicadores como el índice de demandas virtuales en creación de empresa, el tiempo promedio de respuesta en el proceso simplificado de persona natural o jurídica y el cumplimiento de tiempo de respuesta pactado para persona natural y jurídica servirán de gran ayuda para hacer un seguimiento adecuado a los lineamientos que exige el programa nacional del Centro de Atención Empresarial – CAE. Una vez se culmine con la implementación, se espera elaborar las estadísticas para el segundo semestre.

- En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, el objetivo de atención al usuario sigue siendo mejorar de manera oportuna, pertinente, en un lapso de tiempo justo, además de brindar asesoría cómoda y acertada para todos los interesados. Por medio del circuito CAE se genera la obligación de registrarse, a fin de forjar 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.

Conclusiones segundo semestre.

- Siendo Atención al Cliente un proceso de apoyo comprometido a cumplir con las funciones que debe asumir la Cámara de Comercio de Ipiales, así como en el desarrollo de las responsabilidades de la entidad con la región en donde la misma tiene su respectiva jurisdicción, se ratifica un servicio tendiente a la consecución de los fines trazados en las diferentes directrices del proceso misional de Registro Público.
- En el Segundo semestre de 2018 Se ha verificado un mejoramiento positivo en cuanto a las modificaciones de gran magnitud que ha tenido la Cámara de Comercio de Ipiales, entre ellas el seguimiento a la plataforma del SII (Sistema de Información Integrada), el manejo del Digiturno, la funcionalidad del sistema DOXFLOW y la simplificación de trámites por medio del Convenio interadministrativo entre la Cámara de Comercio de Ipiales y la Alcaldía municipal de Ipiales a través del programa Nacional de simplificación de trámites, a su vez, las adecuaciones locativas para optimizar los espacios en función de que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio prestado .
- Como observaciones sobre el servicio prestado, a finales del mes de noviembre se culminó la implementación del Centro de Atención Empresarial-CAE en el municipio de Ipiales e inicia una etapa de funcionamiento y seguimiento donde ha sido de gran importancia el manejo eficiente de los aplicativos WEBSERVICE y USO DE SUELOS en la estructura del proceso de creación de empresa. Conjuntamente, se inicia una etapa de virtualización de trámites y reubicación de funciones donde es necesario seguir fortaleciendo las capacitaciones permanente a las personas que integran el circuito CAE (orientación, asesoría especializada y ventanilla única de pagos), la información debe conservar su uniformidad, las partes interesadas tienen acceso directo hacia sus trámites y se reduce el tiempo de espera. Pese a unas

capacitaciones de protocolos de atención, en el 2019 es necesario fortalecer estos temas para una presentación adecuada e impecable ante terceros. Los instructivos modificados en asesoría especializada son una herramienta fundamental para guiar al interesado a cumplir con sus necesidades.

- Referente a Los derechos de petición radicados durante el segundo semestre, se dio cumplimiento a cada una de las peticiones bajo el procedimiento P-AU-02 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, en especial enfocándose en los errores de digitación que son más repetitivos. No obstante, por medio de las salidas no conformes se hace un seguimiento más estricto a algunos casos que pueden presentarse como errores en cancelación de matrícula o demora en tiempos de respuesta con el objetivo de que No siga ocurriendo posteriormente.
- Con respecto a los indicadores de QUEJAS, no se presentó ninguna inconsistencia que afecte a los funcionarios y la imagen de la entidad.
- El índice de demandas virtuales en creación de empresa empezó a tener un pequeño crecimiento en el último trimestre del 2%, lo cual, es representativo en una jurisdicción donde todos los trámites se hacen manuales. Se espera en 2019 fortalecer con programas institucionales esta cultura digital.
- El tiempo promedio de respuesta en el proceso simplificado de persona natural inició su conteo a partir del 01 de diciembre reportando el no cumplimiento de la meta estandarizada, por lo cual, se necesita hacer un seguimiento semanal de cada registro en el envío de información a entidades. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta en el proceso simplificado de persona jurídica no cumple con la meta estandarizada por inconsistencias presentadas en plataformas externas. Se espera llevar un seguimiento semanal para reportar estas inconsistencias en el menor tiempo posible y enviar el reporte de información de manera eficaz. El índice de cumplimiento de tiempo de respuesta pactado para persona natural y jurídica se encuentra en un 100% reflejando compromiso y agilidad en los procesos registrales de creación de empresa correspondiente a Cámara de Comercio.
- Se recibió una felicitación a favor del funcionario Julio Valverde por el óptimo asesoramiento y cálido servicio prestado en nuestra entidad. Se aspira a aumentar las notificaciones de la percepción de los comerciantes y partes interesadas.
- En este mismo sentido, y en aras de hacer un trabajo consciente y prestar un servicio eficiente, el objetivo de atención al usuario sigue siendo mejorar de manera oportuna a través del Centro de Atención Empresarial-CAE, pertinente, en un lapso de tiempo justo, además de brindar asesoría cómoda y acertada para todos los interesados. Por medio del circuito CAE se genera la obligación de registrarse, a fin de forjar 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, la Ley 1727 de 2014 y la ley 1801 de 2016, 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.

INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE PRIMER SEMESTRE 2018.

Total de ingresos percibidos por la Cámara de Comercio de Ipiales, por concepto de gastos administrativos de conciliaciones pagadas desde el día lunes ocho (8) de enero de dos mil dieciocho (2018) hasta el día martes treinta y uno (31) de diciembre de dos mil dieciocho (2018) con un total de 364 solicitudes es por valor de SETENTA MILLONES SEICIENTOS NOVENTA Y UN MIL SEICIENTOS VEINTE PESOS (70.691.620.00 \$) ML/Cte incluido IVA.

Total Procedimientos Conciliatorios: Ciento cincuenta y tres (153) de las cuales:

Actas de conciliación: ciento veinticuatro (124)

Constancias de no acuerdo: dieciocho (18)

Constancias de Inasistencia: once (11)

Procedimientos gratuitos: 12

Desistimientos 0

Solicitudes de Procesos de Insolvencia: 2

TOTAL PROCEDIMIENTOS GRATUITOS ENERO A JUNIO: 12

INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE SEGUNDO SEMESTRE 2018.

Total Procedimientos Conciliatorios: doscientos once (211) de las cuales:

Actas de Conciliación: ciento sesenta y tres (163)

Constancias de no acuerdo: veintitrés (23)

Constancias de aplazamiento o pendientes por realizar: nueve (4)

Constancias de Inasistencia: veintiuno (21)

Procedimientos gratuitos: nueve (9)

Desistimientos: 0.

Solicitudes de Procesos de Insolvencia: cinco (5)

TOTAL PROCEDIMIENTOS GRATUITOS JULIO A DICIEMBRE: (9)

Jornada de Conciliación

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 en el mes de abril de dos mil diecinueve (2019) con la participación de los abogados inscritos en el listado maestro de conciliadores, cuya gestión arrojó los siguientes resultados:

- Actas de Conciliación: seis (6)
- Constancias de no acuerdo: dos (2)
- Constancias de Inasistencia: uno (1)
- Total Procedimientos Conciliatorios: nueve (9)

Jornada de Capacitación Abogados Conciliadores

En atención a los objetivos del plan anual de trabajo en alianza con el departamento de Capacitación de la Cámara de Comercio de Ipiales, en el mes de septiembre de 2018 se dio la apertura oficial al Diplomado en Insolvencia de Persona Natural no Comerciante, con ña participación de los abogados conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales, cuya clausura tendrá lugar el día viernes veinte cinco (25) de enero de 2019 con la graduación oficial de los conciliadores del listado maestro del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales.

Análisis Comparativo

Del total de procedimientos conciliatorios realizados en el año 2018 igual a 364; 343 procedimientos fueron pagados, y sobre estos 287 fueron acuerdos, 41 no acuerdos, 32 inasistencias, y 4 pendientes a realizar, 0 desistimiento y 9 procedimientos de Insolvencia de Persona Natural No Comerciante en curso. De lo anterior 21 procedimientos fueron gratuitos.

El 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.

En comparación con el año 2017 el número de conciliaciones realizadas en el año 2018 fueron 18 más que el año anterior, y los procedimientos de Insolvencia de Persona natural no comerciante fueron 9 menos 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 \$)**. En comparación con lo recaudado en el año 2018 los ingresos incrementaron en VEINTINUEVE MILLONES DOCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS (\$29.276.586 pesos), más que el año anterior.

Conciliaciones Gratuitas

Durante el año 2018, se realizaron 21 procedimientos conciliatorios gratuitos, 9 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. En el mes de abril del año 2019 se realizó dicha jornada con la recepción anticipada de 9 solicitudes de audiencia de conciliación, que aunadas a cinco 12 más adelantadas en el transcurso del año, arrojaron los siguientes resultados:

- Actas de Conciliación: once (11)
- Constancias de no acuerdo: seis (6)
Constancias de Inasistencia: tres (3)
- Constancias de aplazamiento o pendientes a realizar: uno (1)
Desistimientos: 0

Las conciliaciones gratuitas representaron el 6.2% del total de las conciliaciones realizadas en el año 2018, cumpliendo con absoluta satisfacción el requisito legal del 5% de procedimientos conciliatorios gratuitos exigidos por la ley. En

Comparación con el año 2017 los procedimientos conciliatorios gratuitos reportaron un decrecimiento del 8%.

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, y los accidentes de tránsito, 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 sus relaciones familiares y a la alta tasa de accidentalidad en la vía.

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 2017, y en general se reportó un ingreso por valor de setenta millones seiscientos noventa y un mil seiscientos veinte pesos 70.691.034 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 abril de 2018 fue autorizada la participación en el Segundo Congreso de Arbitraje Nacional e Internacional, organizada por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá en la ciudad de Cartagena, exactamente los días 11 a 13 de abril de 2018.

El tema central de la convención fue la integración sistemática de los Centros de Conciliación en lo que hace a la política y administración del Arbitraje Nacional e Internacional así como el reconocimiento de las directrices de actualización para el fortalecimiento y difusión del Arbitraje. A continuación algunas de las conclusiones que fueron extraídas de la presentación que en las áreas procesales y sustanciales fueron compartidas con el auditorio:

El pacto arbitral, entendido como el convenio por medio del cual las partes someten sus diferencias, eventuales o actuales, a un tribunal arbitral renunciando a hacer valer sus pretensiones ante los jueces, es un negocio jurídico.

Que siendo el consentimiento un elemento esencial en el contrato de arbitraje en el que por regla general las partes encuentran su voluntad para someter las diferencias actuales o potenciales a un tribunal; hoy se habla de posibilidades unilaterales del pacto de arbitraje en la dinámica de los contratos de adhesión que en todo caso solo requieren la voluntad de adherirse a la cláusula exteriorizada por una de las partes, siempre que la misma sea previamente informada suficientemente de la existencia del pacto

No debe negarse la importancia de la arbitrabilidad, es importante tener conciencia de que puede dar lugar a discusión, aunque en términos amplios la mayor parte de las contiendas comerciales son susceptibles de ser resueltas por arbitraje con arreglo a la ley de la mayoría de los países.

La autonomía del pacto arbitral constituye hoy en día un principio fundamental en materia de arbitraje. Además de consideraciones puramente

Técnicas que le sirven de fundamento, el mismo obedece al deseo de asegurar que se logre lo que las partes quisieron cuando celebraron el pacto arbitral, esto es que sus litigios vinculados al contrato se decidan a través de árbitros de forma expedita.

En la jurisprudencia francesa se aprecia la tendencia a configurar el arbitraje como un mecanismo que asegura la solución de las controversias en forma independiente de cualquier particularismo, local, Se trata de lograr entonces que el arbitraje constituya un mecanismo idóneo para resolver los conflictos que suscita el comercio internacional.

Las partes en caso de pactar las reglas del procedimiento arbitral o en caso de que no lo hagan, podrán elegir la clase de arbitraje, para lo cual podrán escoger si su procedimiento se adelantará ante un centro de arbitraje o no, Esto en la medida que el criterio para diferenciar un arbitraje institucional y un arbitraje ad hoc es si las partes pactaron si este se administra o adelante ante un centro de arbitraje o directamente ante los árbitros, En caso de silencio las partes sobre si el arbitraje es institucional o ad hoc, este se adelantará ante

el Centro de arbitraje, es decir que en los términos de la nueva ley será un arbitraje institucional.

El principio de autonomía es un pilar fundamental en el desarrollo del arbitraje tanto a nivel local como internacional y refleja la creciente confianza en dicho mecanismo como fórmula de solución de controversias

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 conocer el arbitraje como mecanismo integrado a la justicia alternativa.

Proyección para la Creación de la Jefatura de Centro de Conciliación y Arbitraje y Ampliación de Servicios

En el mes de noviembre del año 2018, fue verbalizado ante la Junta Directiva de la Cámara de Comercio la solicitud para la creación de la Jefatura del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Ipiales, solicitud que se materializó en un proyecto que fue posteriormente radicado ante el organismo directivo el día 26 de diciembre de 2018.

El proyecto concentra la posibilidad de ampliar la jurisdicción de esta entidad, así como el portafolio de servicios hacia el Arbitraje Nacional, la Insolvencia de Persona Natural No Comerciante y el servicio de ejecución de Garantías Mobiliarias, dándole el ajuste legal a las funciones de dirección para ejecutar los procedimientos internos previamente adelantados.

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio ha informado que la decisión final de esta proyección será emitida el día 30 de enero de 2019, durante la primera reunión ordinaria del año 2019.

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 como son inmobiliarias durante desde el mes de noviembre del año 2018.

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 abril del año 2018 se abogó y consolidó el crecimiento porcentual de la intervención del programa para la reconstrucción del tejido social entre los más vulnerables.

A partir de los meses de octubre y noviembre del año 2018 fue gestionado y consolidado el traslado, adaptación y organización de una nueva oficina completamente independiente para el funcionamiento de una sala adicional a las ya existentes para el Centro de Conciliación y Arbitraje, para garantizar imagen, descongestión y calidad del servicio, así como el acceso seguro para los proveedores internos y externos del Centro de Conciliación y Arbitraje.

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 mes de julio de 2018 a cargo de la funcionaria Adriana Ximena Chilanguay, quien alcanzo un porcentaje de avance del 81% y se mantiene y proyecta para continuar en el año 2019.

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 2018, sobrevino un crecimiento ostensible del recaudo en los tramites de esta naturaleza 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 2018, y que fueron extraídos de la mesa directiva que tuvo lugar en la ciudad de Cali, 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.

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PRIMER SEMESTRE 2018

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.

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. Pedidos cada dos meses

Actividades Ejecutadas:

Administración de mantenimiento a todas las áreas a través del Auxiliar de Logística, entre, actividades entre las cuales se destacan adecuación Planta Telefónica con contestador automático

Actualización Manual de Funciones el 30 de marzo de 2018 incluyendo las funciones del SG-SST incluido riesgos y controles del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo , nuevos roles del CAE y funciones NIIF para los cargo que compete.

Actualización Reglamento Interno de Trabajo acorde a las normas de Salud Ocupacional

Actualización Proceso de Talento Humano bajo la norma ISO: 9001:2015 en lo concerniente a procedimientos, formatos, indicadores, Mapa de Riesgos, Acciones, entre otros

Evacuación de bodega y organización de inventarios y activos fijos de la entidad, con los respectivos procesos de bajas

Administración de mantenimiento a todas las áreas a través del Auxiliar de Logística, entre, actividades entre las cuales se destacan reorganización de oficinas y mejoras en cumplimiento al plan de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos

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

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 38 funcionarios, 19 de los cuales corresponden a contratos indefinidos y 19 a contratos fijos, De acuerdo a la ley contamos con dos aprendices SENA, uno en Contabilidad y otro en Planeación y Proyectos.
- 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.
- En cumplimiento a la ley se entregaron las tres dotaciones de vestido de labor y zapatos a los funcionarios de la entidad.
- Para el bienestar y seguridad laboral se entregan los elementos requeridos por salud ocupacional (guantes, tapabocas, paño, gorros, gafas, botellas de agua, etc.) según lo exige el desarrollo de las labores y según las necesidades que se vayan presentando y acorde a las exigencias en cada manual de funciones
- De acuerdo a la ley contamos con dos aprendices SENA, uno en el área de archivo y otro en el área de Planeación y Proyectos.
- Coordinación de vacaciones para los funcionarios que tienen derecho, a la fecha han tomado vacaciones 10 de los que 25 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, y capacitaciones atinentes al Registro Público, Calidad y temas propios de cada área.
- Cumplimiento del pago de las obligaciones de ley para toda la planta de personal. Para el bienestar y seguridad laboral se entregan los elementos requeridos por salud ocupacional (guantes, tapabocas, paño, botellas de agua, etc.) según lo exige el desarrollo de las labores 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 compras para las diferentes áreas.
- Coordinación del personal para apoyar las diferentes actividades de todos los departamentos, suministrando lo necesario, como viáticos, transporte o refrigerios, según el caso.

Con el fin de dar cumplimiento a uno de nuestros objetivos de calidad: MANTENER TALENTO HUMANO COMPETENTE, desde el mes de enero de 2018 se han brindado desde el mes de enero hasta el mes de junio de 2018, 15 capacitaciones Individuales y colectivas acorde a las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño y para cumplimiento de requisitos legales y normativos. 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.

Tabla No.17 Cronograma de capacitaciones externas asistidas por el personal de la entidad en la vigencia 2018

| CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES EXTERNAS ASISTIDAS POR EL PERSONAL DE LA ENTIDAD EN LA VIGENCIA 2018 | | | | | |
|---|-------------------------------------|---------|--|---------------------------------|--|
| No. | FECHA | | CAPACITACION | No. DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS | CIUDAD O LUGAR |
| 1 | 31 DE ENERO DEL 2018 | ENERO | SEMINARIO ACTUALIZACION REFORMA TRIBUTARIA | 2 | PASTO - CAMARA DE COMERCIO SEDE PRINCIPAL |
| 2 | 31 DE ENERO DEL 2018 | | III FASE PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL | 1 | CALI - CAMARA DE COMERCIO |
| 3 | 06 Y 07 DE FEBRERO DEL 2018 | FEBRERO | COMITÉ NACIONAL DE DCRECTORES ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE CAMARAS DE COMERCIO | 2 | BOGOTA - HOTEL HOLIDAY |
| 4 | 09 DE FEBRERO DEL 2018 | | SII - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION | 1 | BOGOTA -HOTEL WYNDHAM - CONFECAMARAS |
| 5 | 09 DE FEBRERO DEL 2018 | | TALLER SOBRE LOS CAMBIOS DE LAS NIIF PARA PYMES | 1 | PALMIRA - CMARA DE COMERCIO |
| 6 | 07 DE MARZO DEL 2018 | MARZO | ACTUALIZACION TRIBUTARIA Y CONCILIACION TRIBUTARIA | 3 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 7 | 04 - 05 DE ABRIL DEL 2018 | ABRIL | PROCESOS POST RENOVAIONES | 3 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 8 | 12 DE ABRIL DEL 2018 | | JORNADA DE CAPACITACION TRIBUTARIA | 1 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 9 | 11 - 12 - 13 DE ABRIL DEL 2018 | | SEGUNDO CONGRESO ARBITRAJE NACIONAL E INTERNACIONAL CCB | 1 | CARTAGENA -CENTRO DE CONVENCIONES HOTEL LAS AMERICAS |
| 10 | 14-16-17-18-19-20 DE ABRIL DEL 2018 | | PROGRAMA DE DESARROLLO CON IDENTIDAD REGIONAL ENTRE ESPAÑA Y NARIÑO - DIRENA | 1 | PASTO - CORPORACION UNIVERSITARIA AUTONOMA DE NARIÑO |
| 11 | 27 de ABRIL DEL 2018 | | COMITÉ TECNICO ESPECIAL TARIFAS REGISTRO MERCANTIL | 1 | BOGOTA - CONFECAMARAS |

| | | | | | |
|----|---------------------------|-------|---|---|------------------------------|
| 12 | 27 DE ABRIL DEL 2018 | | CONVERSATORIO GESTION DOCUMENTAL | 1 | BOGOTA - CAMARA DE COMERCIO |
| 13 | 27 DE ABRIL DEL 2018 | | SECRETARIA PROFESIONAL | 4 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| | 25/05/2018 ALA 24/08/2018 | MAYO | DIPLOMADO NIIF (IFRS PYMES) | 3 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 14 | 09 DE MAYO DEL 2018 | | SEMINARIO CONCILIACION FISCAL - RENTA Y FACTURACION ELECTRONICA | 2 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 15 | 07 - 08 DE JUNIO DEL 2018 | JUNIO | REUNION TECNOLOGICAS DE LA INFORMACION | 1 | BOGOTA . HOTEL EYNDHAM |

Fuente: Dpto. administrativo y financiero

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Marco normativo vigente: Decreto 1072 de 2015 Ministerio del Trabajo (Decreto Único Reglamentario sector del trabajo)

Decreto 052 del 12 enero de 2017 Ministerio del Trabajo (Transición)

Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 Ministerio del Trabajo (Estándares Mínimos)

Avances

Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La entidad inicia su proceso con un cumplimiento del 34% de los estándares mínimos, a la fecha registra un 75% de cumplimiento.

- Implementación, socialización y publicación de políticas
- Implementación de procedimientos
- Seguimiento y funcionamiento de los comités
- Implementación y desarrollo de 34 formatos -anexos
- Ejecución del Plan de Capacitaciones a junio de 2018
- Implementación del programa de vigilancia epidemiológica al riesgo biomecánico
- Desarrollo de exámenes ocupacionales ingreso y retiro según corresponda
- Desarrollo de Matriz Legal: 71 normas
- Desarrollo matriz de Identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos por área, con sus respectivos controles

Tabla No.18 plan de capacitación del SG-SST ejecutado enero a junio de 2018

| Item | CAPACITACION | FECHA REALIZACIÓN | CAPACITADOR | DIRIGIDA A |
|------|------------------------------|-------------------|---------------|------------------|
| 1 | Políticas y Objetivos en SST | 31/01/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |

| | | | | |
|---|--|------------|---------------|--|
| | COPASST y Comité de Convivencia (Generalidades, conformación y funciones) | | | |
| 2 | COPASST Generalidades, conformación, funciones generales, del presidente y secretario | 02/03/2018 | Asesor SG-SST | Miembros principales y suplentes del COPASST |
| | Socialización Plan Anual de Trabajo 2018 | | | |
| 3 | Comité de Convivencia: Generalidades, reuniones, funciones generales, del presidente y secretario | 05/03/2018 | Asesor SG-SST | Miembros principales y suplentes del Comité de Convivencia |
| | Socialización Ley 1010 de 2006 sobre Acoso Laboral | | | |
| 4 | Generalidades e Identificación de peligros | 10/04/2018 | Asesor ARL | Todo el personal |
| 5 | Socialización Ley 1010 de 2006 sobre Acoso Laboral, Procedimiento Interno para el Trámite de Quejas de Acoso Laboral y Formatos. | 10/05/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 6 | Uso y correcto manejo de Videoterminal y buenas posturas en el trabajo | 22/05/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| | Pausas Activas | | | |
| 7 | Actualización Legal | 08/05/2018 | Asesor ARL | COPASST |
| 8 | Capacitación Uso, importancia y cuidado de EPP | 13/06/2018 | Asesor ARL | Personal de archivo y gestión documental |
| | | | | Auxiliar de servicios generales |
| | | | | Aux. Tecnológico |
| | | | | Aux. Logística |
| | | | | Almacenista |
| 9 | Inducción riesgos y controles | 21/06/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |

| | | | | |
|----|---|------------|---------------|------------------|
| 10 | Procedimiento y los formatos de Reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedad laboral. | 21/06/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 11 | Trabajo en equipo | 20/06/2018 | Asesor ARL | Todo el personal |

Fuente: Dpto. administrativo y financiero

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO SEGUNDO SEMESTRE 2018

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

Actividades ejecutadas: Coordinación evaluaciones de desempeño y seguimiento a las acciones a ejecutar

- Administración de mantenimiento a todas las áreas a través del Auxiliar de Logística, entre, actividades entre las cuales se destacan reorganización de oficinas y mejoras en cumplimiento al plan de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos
- 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

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

- A diciembre de 2018 se cuenta con una planta de personal conformada por 38 funcionarios, 19 de los cuales corresponden a contratos indefinidos y 19 a contratos fijos De acuerdo a la ley contamos con dos aprendices SENA, uno en Contabilidad y otro en Planeación Proyectos.

- 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.
- En cumplimiento a la ley se entregaron dos dotaciones pendientes de vestido de labor y zapatos a los funcionarios de la entidad.
- Para el bienestar y seguridad laboral se entregan los elementos requeridos por salud ocupacional (guantes, tapabocas, paño, gorros, gafas, botellas de agua, etc.) según lo exige el desarrollo de las labores y según las necesidades que se vayan presentando y acorde a las exigencias en cada manual de funciones
- De acuerdo a la ley se contrató a dos aprendices SENA, uno en el área de archivo y otro en el área de Planeación y Proyectos.

Relación Contratos del Personal

- Total funcionarios: 38
- Contratos indefinidos : 19
- Contratos a término fijo: 19
- Aprendices SENA: 2
- Pasantes: 1

Coordinación de vacaciones para los funcionarios que tienen derecho, de julio a diciembre de 2018 tomaron sus vacaciones 11 funcionarios más de los que 25 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, y capacitaciones atinentes al Registro Público, Calidad y temas propios de cada área.

Cumplimiento del pago de las obligaciones de ley para toda la planta de personal. Para el bienestar y seguridad laboral se entregan los elementos requeridos por salud ocupacional (guantes, tapabocas, paño, botellas de agua, etc.) según lo exige el desarrollo de las labores 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 compras para las diferentes áreas.

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

Con el fin de dar cumplimiento a uno de nuestros objetivos de calidad: MANTENER TALENTO HUMANO COMPETENTE, desde el mes de julio de 2018 se brindaron al personal 20 capacitaciones Individuales y colectivas acorde a las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño y para cumplimiento de requisitos legales y normativos. 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 Ipiiales, ITECCI.

Tabla No.19 Cronograma de capacitaciones externas asistidas por el personal de la entidad en la vigencia 2018

| No. | FECHA | | CAPACITACION | No. FUNCIONARIOS CAPACITADOS | DE | CIUDAD O LUGAR |
|-----|----------------------------|--------|--|------------------------------|----|--|
| 16 | 05 - 06 DE JULIO DEL 2018 | JULIO | INFORME EJECUTIVO AUDITORIA FINANCIERA CGR | 1 | | BOGOTA |
| 17 | 13 DE JULIO DEL 2018 | | CAPACITACION REFERENTE A LA ASIGNACION DE LAS RESPONSABILIDADES DELRUT | 13 | | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 18 | 18 - 19 DE JULIO DEL 2018 | | ELECCIONES DE JUNTA DIRECTIVA Y REVISOR FISCAL | 3 | | MEDELLIN - CAMARA DE COMERCIO |
| | 28/03/2017 AL 24/08/2018 | AGOSTO | TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN CONTABILIDAD Y FINANZAS | 3 | | IPIALES - ITECCI |
| 19 | 23 - 24 DE AGOSTO DEL 2018 | | XVI SEMINARIO TALLER NACIONAL DE REGISTROS PUBLICOS | 1 | | RISARALDA - CAMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL |
| 20 | 28/03/2017 AL 24/08/2018 | | TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN CONTABILIDAD Y FINANZAS | 3 | | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 21 | 25/05/2018 AL 24/08/2018 | | DIPLOMADO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA NIIF (IFRS) PYMES | 3 | | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 22 | 28/03/2017 AL 24/08/2018 | | TECNICO LABORAL SEGURIDAD OCUPACIONAL | 1 | | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 23 | 29 DE AGOSTO DEL 2018 | | TALLER: ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA A FUERO DE SALUD | 1 | | PASTO - UNIVERSIDAD COOPERATIVA |
| 24 | 28/02/2018 AL 30/08/2018 | | DIPLOMADO PROGRAMA VIRTUAL EN ARBITRAJE NACIONAL E INTERNACIONAL | 1 | | BOGOTA - CAMARA DE COMERCIO |

| | | | | | |
|----|---|------------|---|----|---|
| 25 | EVALUACION 30 DE AGOSTO DEL 2018 | | SEMINARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 26 | 30 - 31 DE AGOSTO 2018 | | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL FASE IV | 2 | CALI - SEDE OBRERO Y SEDE PPAL CAMARA DE COMERCIO |
| 27 | DE MARZO A JUNIO DEL 2018 EVALUACION 31 DE AGOSTO DEL 2018 | | DIPLOMADO EN GESTION Y FORMULACION DE PROYECTOS | 1 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 28 | JULIO 2018 AL 14 DE AGOSTO 2018 EVALUACION 31 DE AGOSTO DEL 2018 | | CURSO ATENCION AL CLIENTE | 23 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 29 | 05/06/2018 AL 05/09/2018 | SEPTIEMBRE | MODULOS DE INGLES BASICA 1 | 3 | IPIALES - INSTITUTO POLITECNICO EMPRESARIAL E IDIOMAS |
| 30 | 12 - 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2018 | | VI CONGRESO DEPARTAMENTAL DE SALUD Y AMBITO LABORAL | 5 | IPIALES - AUDITORIO CLUB AUTOPANAMERICANO S.A |
| 31 | 12 DE OCTUBRE DEL 2018 | OCTUBRE | COMITÉ JURIDICO REGIONAL CAMARAS DE COMERCIO | 2 | CALI - SEDE PRINCIPAL CAMARA DE COMERCIO |
| 32 | 19 DE OCTUBRE DEL 2018 | | PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL FASE IV | 2 | CALI - SEDE PPAL CAMARA DE COMERCIO |
| 33 | 17/08/2018 AL 26/10/2018 | | FORMACION DE AUDITORES INTERNOS BAJO LA NORMA ISO 9001 VERSION 2015 | 1 | IPIALES - CAMARA DE COMERCIO |
| 34 | 29 DE OCTUBRE DEL 2018 | | REUNION DEL COMITÉ ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | 1 | CALI - CLUB EJECUTIVOS |
| 35 | 02 DE NOVIEMBRE DEL 2018 | NOVIEMBRE | CONVIVENCIA LABORAL | 32 | IPIALES - AUDITORIO CENTRO DE CONCILIACION |

Fuente: Dpto. administrativo y financiero

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Marco Normativo Vigente: Decreto 1072 de 2015 Ministerio del Trabajo (Decreto Único Reglamentario sector del trabajo)

Decreto 052 del 12 enero de 2017 Ministerio del Trabajo (Transición)

Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 Ministerio del Trabajo (Estándares Mínimos)

Avances

- Ejecución del Plan de Capacitaciones de julio a diciembre de 2018
- Desarrollo de Auditoría Interna
- Implementación de programas de vigilancia epidemiológica al riesgo Psicosocial
- Preparación y realización de simulacro de evacuación por sismo
- Desarrollo de exámenes ocupacionales ingresos, periódicos y de retiro, entre otros
- Desarrollo e implementación de Plan de Aseo y Mantenimiento
- Medición de Indicadores
- Evaluación de ARL Positiva, con un cumplimiento del 83.6%
- Desarrollo de inspecciones planeadas por parte del COPASST
- Funcionamiento de los comités; COPASST Y Convivencia
- Seguimiento y tratamiento a los exámenes ocupacionales
- Ubicación de Planos de evacuación
- Desarrollo de Simulacros de evacuación por sismo
- Estadísticas de ausentismo y accidentalidad
- Desarrollo de auditorías internas
- Desarrollo de Revisión por la Dirección
- Rendición de Cuentas
- Instalación software pausasactivas

Tabla No.20 Plan de capacitación del SG-SST ejecutado Enero a Diciembre de 2018

| Item | CAPACITACION | FECHA REALIZACIÓN | CAPACITADOR | DIRIGIDA A |
|------|--|-------------------|---------------|------------------|
| 12 | Capacitación ejercicios de estimulación sistema vascular | 24/07/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 13 | Estilos de Vida Saludable | 24/07/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 14 | Capacitación autocuidado | 31/07/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |

| | | | | |
|-----------|---|------------------|---------------------|---------------------------|
| | | 31/07/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 16 | Normas de Almacenamiento seguro | 08/08/2018 | Asesor SG-SST | Todo el personal |
| 17 | Capacitación en hojas de seguridad de productos químicos utilizados | 08/08/2018 | Asesor SG-SST | |
| 18 | Riesgo Público | 14/08/2018 | Asesor SG-SST | |
| 19 | Curso virtual de 50 horas en SST. | 11/12/2018 | ARL POSITIVA | Coordinador COPASST SST y |
| 20 | Curso de Primeros Auxilios | 25 y 27 /09/2018 | Contratista Externo | |

Fuente: Dpto. administrativo y financiero

Ejecución presupuestal área contable y financiera, del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2018

Presupuesto inicial de ingresos y gastos públicos:

- **\$1.751.167.000.00** (*1).

Ejecución de ingresos públicos

- Al final del cuarto trimestre del año 2018, lo recaudado en ingresos públicos fue de **\$1.792.064.184.55** (*3) que corresponde al **102,34%**, del presupuesto inicial (*1).

Ejecución de gastos públicos

- Estos gastos fueron de **\$1.646.303.573.82** que corresponden al **91,87%** de los ingresos públicos recaudados (*3) y el **94,01%** de los gastos públicos inicialmente presupuestados (*1).

Presupuesto Inicial de ingresos y gastos privados:

- **\$248.833.000.00**(*2)

Ejecución de ingresos privados

- El valor recaudado es de **\$295.388.031.38 (*4)** que corresponde al **118,71%** del valor presupuestado (*2).

Ejecución de gastos privados

- El valor gastado de estos recursos al cierre de 2018, es de **\$245.983.708.26** que corresponden al **83,27%** de los ingresos privados recaudados (*4) y el **98,85%** del gasto privado presupuestado (*2).

Comparación del presupuesto ejecutado al 31 de diciembre de 2018 con referencia al cierre del periodo 31 de diciembre de 2017

Ejecución de ingresos y gastos públicos

- Los **ingresos públicos** recaudados, con referencia a la vigencia anterior, superaron en **\$317.917.707.00**, es decir que se incrementaron en un **21,57%** y los **gastos públicos** se aumentaron en **\$84.678.090.00**, o sea un **5,42%** más, este último debido al incremento autorizado por el gobierno y adoptado por la Cámara en gastos de nómina.

Ejecución de ingresos y gastos privados

- Se verifica que los **ingresos privados**, aumentaron en **\$57.174.807.00** es decir un **24,00% más**, que el año anterior, justificado por la buena acogida de los técnicos y diplomados, lo mismo que las Insolvencias y las conciliaciones.
- **Gastos privados** a Diciembre 31 del 2018 con referencia a Diciembre 31 de 2017, disminuyeron en **\$2.977.513.00**, es decir un **1,20%** menos; esto debido a la austeridad de los gastos incurridos en salidas de los miembros de Junta Directiva, por publicidad, donaciones y patrocinios.

Presupuesto total aprobado inicial y adición de ingresos y gastos:

- **\$2.000.000.000.00(*5)**

Ejecución de ingresos totales

- Con referencia al **total de los ingresos proyectados, a 31 de Diciembre de 2018**; se recaudó, **\$2.087.452.215.93 (*6)**, es decir, un **104,37%** del **total** de los ingresos presupuestados (*5). En comparación con el mismo periodo del 2017 se recaudó **\$375.092.514.00 más**, es decir, un incremento de **21,92%**.

Ejecución de gastos totales

- El gasto total realizado a **31 de Diciembre de 2018** fue de **\$1.892.287.282.08**; es decir un **94.61%** del total del gasto aprobado (*5), el gasto aumento en **\$81.700.577.00**, es decir un **4.51%**, más que en el **año 2017**. Este aumento, corresponde al costo de la nómina.

Remanente presupuestal efectivamente recaudado

Recursos públicos

- Se logró generar un excedente presupuestal público de **\$145.760.610.73**; es decir un 8.13%, con referencia a los **ingresos públicos** recaudados **\$1.792.064.184.55 (*3)**. Con estos excedentes la Junta Directiva de la Cámara aprobará, un presupuesto de inversión y de gastos, que permitirá promover y fomentar el comercio en nuestra jurisdicción y prestar un mejor servicio al público en general.

Recursos privados

- En lo privado, y gracias a la gestión del técnico y del Centro de Conciliación también se presenta un excedente presupuestal de **\$49.404.323.12**; que corresponde a un **16.73%** con referencia a los **ingresos privados** recaudados de **\$295.388.031.38 (4*)**. La Junta Directiva de la Cámara aprobará, un presupuesto de inversión con el fin de acondicionar los auditorios en pro de prestar un mejor servicios a los estudiantes de lo Técnicos y diplomados.

Recursos totales. El excedente presupuestal total fue de **\$195.164.933,85**; que corresponde a un **9.35%** de los ingresos totales, efectivamente recaudados **\$2.087.452.215.93 (*6)**. La Junta Directiva de la Cámara aprobará, un presupuesto de inversión y de gastos, relacionados en los párrafos anteriores; registrados y controlados, en el módulo presupuestal del programa JSP7.

Coordinación de Asistencia Tecnológica Desde el Área de Sistemas para las siguientes Actividades durante la vigencia 2018:

- Capacitaciones migración SII
- Parametrización migración SII
- Informe estudios económicos
- Informe estadístico de registros públicos anual a la SIC
- Informe anual a la contraloría de la nación
- Devolución ley 1429
- Devolución ley 1727
- Desafiliación masiva
- Depuración ley 1727 no renovados
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, impresoras, scanner, etc.
- Coordinación implementación nueva página web (empresa avisa ideas digitales)
- Manejo registro nacional de turismo
- Suministro bases de datos
- Diseños publicitarios, grabaciones, videos

ACTIVIDADES DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS PRIMER SEMESTRE 2018

Desarrollo de informes entidades de control 15 al 30 de enero **Informes enviados a la fecha:**

CONTRALORIA

Plan de Mejoramiento (suscrito)

Plan de Mejoramiento (Actividades)

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

Programa SAIR

- Estudio Económico
- Relación de Ingresos y Egresos
- Encuesta de Evaluación
- Informe de Labores
- Plan Anual de Trabajo
- Noticia Mercantil
- Informe Estadístico de Registros Públicos.

Para el día 31 enero se participó en la primera reunión de la red regional de emprendimiento realizada en san Juan de pasto el objetivo estructuración de planes de trabajo para la región correspondientes a temas de emprendimiento resultados obtenidos

ser parte del proceso de formación por parte de la universidad de Salamanca de España para implementar procesos de innovación empresarial en la región.

El 30 de enero se radican las respuestas correspondientes a las solicitudes realizadas por la SIC.

Para el día 1 de febrero se trabaja en conjunto con la oficina de agricultura del departamento de Nariño en la estructuración de la actividad denominada foro lácteo.

Para el 1 febrero se desarrolla en la ciudad de Tulcán la 19 reunión de RED BINACIONAL DE CÁMARA DE COMERCIO DE LA ZIF- objetivo analizar la normativa aduanera y problemática evidenciada en el puente internacional de Rumichaca

Para el día 5 de febrero se participó en la actualización del consejo Mypimes en la ciudad de Pasto

Para los días 7 de febrero se participó en la ciudad de Pasto en los cursos de actualización y validación denominados desarrollo económico local dirigido por la comisión regional de competitividad, y que tuvo como objetivo fortalecer los conocimientos y dar a conocer las funciones de los actores involucrados en la red

El 9 de febrero se participó en la ciudad de Pasto de las mesas de turismo departamental el objetivo motivar la participación a la feria ANATO y adelantar las acciones correspondientes para el fortalecimiento de turismo comunitario de las diferentes regiones campesinas y rurales de nuestro municipio.

El 13 de febrero se participó en la ciudad de Bogotá en el taller práctico de los beneficios de las zonas objetivo aprovechar los beneficios para los municipios reconocidos como zonas ZOMAC

El día 14 y 15 de febrero se participó en la ciudad de San Juan Pasto en el taller de turismo comunitario para las regiones del departamento de Nariño, trabajó que fue coordinado por la Gobernación de Nariño, el objetivo contribuir y construir la estrategia que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desde el Viceministerio de Turismo, ha definido los lineamientos de para el desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia, enmarcados en el compromiso de fortalecer la competitividad y el emprendimiento de la población rural, campesina, indígena, mestiza o afrodescendiente, con el objeto de contribuir a mejorar la calidad de vida, el entendimiento entre las comunidades y proveer de una alternativa productiva que permite la protección del medio ambiente y el empoderamiento del patrimonio cultural. Alcaldía de Pasto, cámaras de comercio y oficinas de turismo.

El día 16 de febrero se participó en la primera reunión del observatorio binacional, el objetivo articulación de investigaciones económicas realizadas y por realizar para la vigencia 2018

El día 19 de febrero se desarrolló en conjunto con las Cámaras de Comercio pertenecientes a la región andina amazónicas el plan operativo del programa alianzas para la Innovación 2018 que tuvo como objetivo, estructuración de condiciones y términos de participación de los empresarios.

El día 20 febrero se participó en el desarrollo del programa Mi Negocio en el coliseo de la ciudad de Ipiales, actividad que tuvo que consiste en cumplir el sueño de los colombianos de tener su negocio propio. Inicia con la capacitación del futuro empresario a través de talleres en temáticas empresariales para construir un plan de negocio estructurado. el programa selecciona a los mejores emprendedores para direccionar sus negocios hacia oferta complementaria en materia de emprendimiento provenientes de los sectores público y/o privado como por ejemplo el acceso a créditos con bancos, la posibilidad de participar en convocatorias de capital semilla, entre otros.

El 21 de febrero se participó en la construcción de la estrategia de la promoción de la feria Anato con la admiración municipal "Ipiales encanto natural y cultural" que se desarrolla en la ciudad de Bogotá

El 23 de febrero se realizó la reunión del primer comité de alianzas para la innovación, objetivo precisar los temas de convocatoria y selección de facilitadores.

El 1 de marzo se desarrolló la socialización del programa de cooperación Internacional "asesorías empresarial gratuitas por la embajada holandesa" en el auditorio Cámara de comercio de Ipiales, donde asistieron 133 empresarios con el propósito de obtener estos beneficios y nuevas experiencias para nuestros empresarios.

El día 6 de marzo se desarrolló en las instalaciones de la cámara de comercio la socialización de los planes, logísticos de frontera que tuvo como premisa la participación de los actores relacionados con los temas de frontera

El día 7 de marzo se realizó la firma para el acta de inicio del proyecto SITUR con la Gobernación de Nariño

Los días 12 a 16 de marzo se desarrolló las propuestas de prototipos de empresarios Fase 4 implementación y validación de proyectos de innovación para presentación al programa de alianzas.

El día 21 de marzo se obtuvo la presencia del personal de Impulsa en las instalaciones de la Cámara de Comercio con el objetivo de validar la propuesta a presentar convocatoria Impulsa.

El día 27 de marzo se llevó a cabo la elección y Evaluación de empresarios para el programa de alianzas para la innovación de las 17 postuladas seleccionadas.

Para los días los 26, 27 y 28 de marzo se realizó jornada de información turística para semana santa “promoción rutas de las iglesias” y entrega y socialización mapa turístico y comercial actividad realizada con el punto de información turística.

El día 6 de abril se identificó en el desarrollo la reunión del proyecto Impulsa identificación de población beneficiaria – proyecto de reconversión socio laboral para zonas de frontera objetivo estructuración y presentación proyecto al fondo Impulsa.

El día 26 de abril se desarrolló la actividad de promoción comercial denominada compras públicas locales – rueda de negocios que tuvo como objetivo fortalecer el desarrollo de emprendimientos productivos especialmente de las comunidades y organizaciones indígenas de la región, se contó con la participación de 98 productores quienes realizaron la oferta de los diferentes productos de esta zona de frontera al final se pudieron efectuar 38 negocios (contrataciones) para esta actividad se tuvo en cuenta la articulación de entidades públicas y privadas como: Ministerio de Educación Nacional, Centro Zonal ICBF, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias del Ministerio de Trabajo, Cancillería, Cámara de Comercio, SENA, Gobernación, Alcaldía y las Secretarías de Educación, operadores y productores.

El día 27 de abril se desarrolló la actividad denominada educación financiera actividad dirigida para agricultores y ganaderos actividad realizada en conjunto con el banco agrario el objetivo socializar las estrategias de financiación para el campo por parte del banco agrario, resultado 50 agricultores capacitados.

El día 02 de mayo se participó en la reunión de construcción participativa de: proyectos estratégicos en la zona fronteriza Ecuador/Colombia con Innovact, para ser presentado a la Unión Europea el objetivo priorizar e identificar por parte de los actores de frontera dos cadenas productivas como son cacao y turismo, y concretar algunos proyectos, con la posibilidad de presentar un proyecto a la Unión Europea a través del observatorio binacional de frontera.

El día 10 de mayo se desarrolló en conjunto con los organismos de seguridad del departamento de Nariño (García, policía Nacional) la creación del frente de seguridad empresarial líneas de atención a empresarios con el objetivo salvaguardar las vidas y

patrimonio de los comerciantes y empresarios del municipio de Ipiales evitando a extorción y robos , el resultado 55 empresarios participantes .

El día 16 y 17 de Mayo se desarrolló en conjunto con el banco Comeva el programa **Emprende con los pies en la tierra** el objetivo de esta actividad es generar desarrollo y capacidades para tener éxito: flexibilidad, dinamismo, creatividad, empuje, una actividad que beneficiara y mejorara las condiciones de nuestros empresarios nariñenses 70 empresarios en formación.

31 de mayo se postularon 35 empresarios a la convocatoria realizada por Citi Banck, premio que busca reconocer el reconocimiento y esfuerzo de nuestro empresarios, citi emprender resultados obtenidos 5 empresarios preseleccionados 1 empresarios ganador en representación Ipiales

El 18 de mayo se participó en la ciudad de Cali de la actividad denominada expo negocios 2018, el evento empresarial más importante del suroccidente colombiano, que reúne más de 2.400 empresarios para conectarse con tendencias y estrategias que impactan positivamente a los diferentes negocios negocios cámara de comercio de Ipiales participo del componente académico y de la formación estratégica de organización públicas.

El día 22 de mayo la cámara de comercio de Ipiales hizo parte del consejo evaluador de planes de negocio del SENA seccional Ipiales planes de negocio evaluados 32.

Para el día 14 junio se notifica a los representantes de la carrera 11 En respuesta a la solicitud realizad el día 12 de junio, correspondientes a publicidad y vallas de señalización, actividades encaminadas al desarrollo del sector comercial de la carrera 11, compromisos asumidos por la entidad con el sector comercial indicando el trabajo adelantado , actividades que se han a coordinado conjuntamente con el Señor Mario Pantoja como representante de la veeduría de la ciudadana de la carrera 11, las actividades desarrolla son las siguientes:

- Diseño de vallas (color y contenido)
- No.(2) vallas metálicas con soporte tubos de hierro con las siguientes dimensiones, una vallas 1 mts de alto por 2 mts de largo, la segunda de 40 cms de alto por 80 cms de largo.
- Identificación de lugares ubicación (vallas de señalización).
- Coordinación estrategia de promoción de la carrea 11(períodico comercial pasaje comercial 11) en espera aprobación diseño y contenido

Junio 15 , 18 19 se realizaron las inscripciones de proyectos con la intención de implementación de prototipos a través de plataforma que estuvo bajo la coordinación de

Confercamaras y Colciencias, el objetivo aceptación de las bitácoras de empresarios participantes del el programa alianzas por la innovación empresarios postulados 22 .

ACTIVIDADES DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Para los días 17 y 18 de julio se desarrolló la primera reunión en la ciudad de pasto con actores de orden departamental para llevar a cabo la realización de la feria agrícola en la ciudad de Ipiales esta reunión estuvo precedida por la Gobernación de Nariño a través de la secretaria de agricultura departamental, Agro- savia quienes determinaron la viabilidad de esta importante actividad en la ciudad de Ipiales.

El día 24 de julio la Cámara de Comercio de Ipiales y el SENA Centro Sur Colombiano de Logística Internacional a través del Centro de Desarrollo Empresarial SENA SBDC, encadenan esfuerzos para trabajar conjuntamente con programas y acciones de acompañamiento a empresas con el fin de Canalizar los diferentes servicios e instrumentos del sistema financiero, y obtener líneas de crédito blando y recursos no reembolsables de fondos de cofinanciación, con el ánimo de facilitar su ingreso a mercados nacionales e internacional para los empresarios que quieran ser parte de esta estrategia empresarial

El Objetivo del programa Articular esfuerzos para reducir la informalidad empresarial en el Municipio de Ipiales y los demás municipios de la Ex Provincia de Obando.

El día 30 y 31 de julio se participó del curso de transferencia de conocimiento en temas de innovación empresarial en la ciudad de pasto el objetivo de esta actividad formación de 35 gestores de la innovación ,actividad coordinada por la RED REGIONAL DE EMPRENDIMIENTO con la participación de la cámara de comercio de Ipiales como delegado y representante de la zona sur. Agosto, 15 se estructura la propuesta de investigación económica del sector del comercio exterior con el objetivo de ser presentarse ante junta directiva para su debida aprobación y ejecución propuesta convenida a recomendaciones y ajustes. El día 16 de agosto se desarrolla en la instalaciones de la cámara de comercio el taller denominado economía colaborativa para la cadena laxis de la zona de Obando actividad que tiene como objetivo articular las diferentes asociaciones y gremios productivos del sector lácteo con el ánimo de coordinar las estrategias que fortalezcan el sector para temas sanitarios administrativos y creatividad empresarial , evento realizado conjuntamente con la comisión regional de competitividad de Nariño y la Gobernación de Nariño resultado productores del municipios de Guachucal, Cumbal y Tuquerres.

El día 16 agosto se firma en la ciudad de Ipiales la consecución del convenio con la red ORMET objeto del acuerdo de voluntades para facilitar el desarrollo económico social del ORMET - NARIÑO, como una unidad técnica dedicada a la consecución e información,

análisis, monitoreo y prospectiva de las temáticas que caracterizan el mercado de trabajo del departamento de NARIÑO.

El 23 de agosto se desarrolló en la ciudad de Ipiales la reunión con el Ministerio de productividad del Ecuador MIPRO con el ánimo de establecer un ruta de trabajo para el análisis de la ley orgánica de defensa del consumidor y sistema de calidad ecuatoriano en zona de frontera. objetivo desarrollar una actividad de tipo binacional (conversatorio) en el mes de octubre con la participación de instituciones y autoridades colombo ecuatorianas con el ánimo de dar a conocer las diferentes normativas en temas de transporte y comercio en esta zona de frontera entidades invitadas por Colombia Cámara de comercio de Ipiales, secretaria del consumidor alcaldía municipal, Invima, DIAN y ICA , Migración Colombia, INCOTEC, por Ecuador SENAI , prefectura del Carchi cámara de comercio del Tulcán MIPRO y el ministerio de relaciones exteriores del Ecuador.

Desde la Gerencia de Innovación y Emprendimiento de la ANDI, la Gobernación de Nariño, Colciencias, la Cámara de Comercio de Ipiales la Comisión Regional de Competitividad, realizan el lanzamiento el día 30 de agosto del proyecto Innovación Más País - Nariño – proyecto que entregará a 45 empresas beneficiadas entrenamiento especializado en Gestión de Innovación y recursos hasta \$90 millones de pesos para esta jornada participaron 70 empresarios en las jornadas establecidas por la coordinación.

Para el día 20 septiembre la cámara de comercio de Ipiales participo en el centro comercial gran plaza de la feria de servicios Institucionales del sector trabajo el objetivo de esta actividad estuvo enmarcada en integrar las organizaciones que hacen parte del estado y que tiene como lineamientos propender la impecabilidad y la formalidad decente del municipio.

El día 29 de septiembre la cámara de comercio de Ipiales desarrollo la primera feria agrícola de la frontera actividad que estuvo enmarcada bajo tres componentes :académico, rueda de negocios y muestra comercial la actividad respalda por la Gobernación de Nariño , agro savia y la central de abastos de productos agrícolas de Ipiales , esta actividad reunió las mejores propuestas productivas de nuestro municipio, esta evento contó con un gran número de empresarios de la hermana república del Ecuador convirtiéndolo en uno de los eventos y vitrinas comerciales más importantes del departamento de Nariño.

El 04 de octubre la cámara participo de la actividad organizada por el comité la cadena latea del sur occidente, con el objetivo de analizar y revisar los compromisos asumidos en anteriores reuniones con el ánimo de e identificar nuevas acciones y responsables que permitan un trabajo efectivo para evitar la actividad ilícita de contrabando de los derivados lácteos en esta zona de frontera.

El 10 de octubre la cámara de comercio de Ipiales participo en la ciudad de Tulcán en el encuentro binacional del consumidor objetivo socializar la normativa legalidad para consumidores en zona de frontera actividad organizada por el Ministerio de productividad y relaciones exteriores del Ecuador. Pro ecuador.

la cámara de comercio de Ipiales a través del PIT El Punto de Información Turístico de la Cámara de Comercio de Ipiales estuvo presente en la tercera versión del OFERTUR, realizado el día 15 de noviembre en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Pasto, Este evento tuvo como finalidad la difusión, promoción y expansión comercial de todos los actores y operadores del turismo de la ciudad y jurisdicción, Se hizo el acompañamiento de dos operadoras del turismo asistentes al evento y Cámara de Comercio fue el promotor de estas empresas en representación de todos los agentes dedicados al turismo de la ciudad de Ipiales, exponiendo así todos los atractivos turísticos de la región, igualmente se llevó a cabo la presentación y exposición del mapa turístico de la ciudad de Ipiales.

20 de noviembre el área de planeación y proyectos en representación de la cámara de comercio participó como ponente en el tercer foro de frontera y paz en la ciudad de pasto actividad que tuvo como objetivo analizar la crisis migratoria en el departamento de Nariño como resultado se realiza un reportaje de la situación migratoria de Venezuela en Ipiales.

El día 27 de noviembre se realiza conjuntamente con el departamento de capacitación una formación en vitrinismo actividad que se encuentra en el marco de las actividades de promoción comercial a desarrollarse en el mes de diciembre resultado 55 empresarios en capacitados.

Para el 28 de noviembre se desarrolla la activada de emprendimiento más importante de Colombia denominado HÉROES TALKS Proyecto de Mentalidad y Cultura de INNpuls- esta es una iniciativa orientada a sensibilizar, generar conexiones con expertos y comunidad, en torno al emprendimiento, la innovación y la productividad empresarial para la generación de conocimiento, el evento de emprendimiento tiene como objetivo enseñar casos altamente exitosos y abrir las puertas a conocer nuevos aliados que te ayudarán en tus emprendimientos y negocios.

Para los días 3 y 5 de diciembre se desarrolla la FINALIZACIÓN PROGRAMA DE ALIANZAS POR LA INNOVACIÓN. Programa, ejecutado en compañía de Confecámaras y operado por las Cámaras de Comercio del país tuvo como objetivo principal que los empresarios encuentren en este Programa una importante cantidad de herramientas técnicas, mentales y prácticas sobre la cultura de la innovación, que les permitieron competir y ser más eficientes en el mercado. Actividad de clausura desarrollada en la ciudad de San Juan Pasto se llevó a cabo la clausura de esta importante actividad de fortalecimiento para los

empresarios de esta región, por Ipiales fueron cinco (5) empresas las beneficiadas por el programa otorgando recursos financieros y formación técnica.

- LIDICION. SAS (Pupiales).
- GELITAS.EU.(Ipiales)
- AGROHUMUS EL NOGAL (Gualmatan)
- TECNOVIDA DEL SUR (Ipiales)
- SORALETTA (Contadero).

Del 3 al 13 de diciembre se realiza la promoción para la venta de los espacios publicitarios correspondientes al periódico comercial denominado Paseo comercial la 11 impresión, Objetivo: posicionar en el mercado potencial la carrera 11 como un sector comercial con facilidades en infraestructura, con variedad de productos, precios competitivos y productos con calidad garantizada empresarios participantes 32 Slogan: variedad y economía en un solo lugar.

Desde el día 7 de diciembre se desarrolla el evento de promoción comercial Ipiales vive la noche actividad que se desarrolló el día 21 de diciembre y que tuvo como objetivo promocionar el comercio formal de Ipiales para esta actividad se contemplaron la identificación de puntos estratégicos dentro de la carrera 6 y la carrera 7 para el desarrollo de actividades culturales comerciales y musicales.

Para el 21 de diciembre se desarrolló el concurso de vitrinas navideñas actividad que contó con la participación de 45 empresarios seleccionado 3 que obtuvieron el reconocimiento por parte del equipo organizador y entregando los premios contemplados las empresas seleccionadas fueron: Geovanny , panificadora la sultana y Colombia drink

Estudios Económicos realizados para la vigencia 2018.

- Realización censo empresarial 2018 fase operativa sectores 3 y cinco.
- Realización de investigación económica de comercio exterior.
- Realización de anuario estadístico 2017.
- Costumbre mercantil 2018.

INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO PRIMER SEMESTRE 2018

Calidad: En los meses de enero, febrero y marzo del año 2018, se continuó con implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, actualizando las caracterizaciones, procedimientos, formatos, mapas de riesgos, indicadores de gestión, en

los procesos de Gestión de Mantenimiento, Gestión de Compras, Talento Humano, Atención al Usuario y el proceso financiero

En 07 de marzo de 2018, se realizó una sensibilización y capacitación de calidad del proceso de gestión de compras, a todos los funcionarios de la entidad.

El 12 de marzo de 2018, se realizó una sensibilización de calidad del formato F-CM-02 salidas no conformes a los líderes de procesos y aun funcionario de apoyo de cada proceso.

El 25 y 26 de marzo de 2018, se elaboró el programa y el plan de auditorías internas, se presenta a la presidencia ejecutiva para su aprobación.

El 20 de abril de 2018, se entrega formalmente la carpeta actualizada en la norma ISO 9001:2015 a los 12 líderes de procesos, además se verifica con cada líder de proceso que toda la documentación este en cada carpeta tanto física como en la red.

Del 25 de abril al 30 de abril de 2018, se desarrollaron las auditorías Internas a los 12 procesos de la entidad, con el objetivo de conocer el estado en que se encuentran los procesos del SGC de la cámara de comercio de Ipiales y verificar la conformidad con los requisitos legales, disposiciones planificadas y requisitos de la norma ISO 9001:2015

Del 3 al 10 de mayo de 2018, se entregó a cada líder de proceso el Informe de Auditoria con los hallazgos encontrados para que desarrollen las acciones correctivas y acciones de mejora, para abordar riesgos y oportunidades.

EL 7 de mayo de 2018, se desarrolló la capacitación de temas como:

- Plan de acción
- Acciones correctivas y acciones de mejora, para abordar riesgos y oportunidades
- El 17 de mayo de 2018, se desarrolló la capacitación general de temas como:
- Mapa de procesos, organigrama, misión, visión, política de calidad, caracterización, partes interesadas internas y externas, Indicadores de Gestión y formatos.
- El 25 de mayo de 2018, se desarrolló la capacitación de metodología de mapa de Riesgos
- El 5 de junio de 2018, se lleva a cabo la revisión por la dirección para Evaluar como se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

- El 18 de junio de 2018, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas, con esta presentación se da por culminado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
- El 26 y 27 de junio de 2018, se desarrolló la auditoria Externa por parte de ICONTEC.

Segundo semestre .El 29 de julio de 2018, se recibió el informe de auditoría externa por parte ICONTEC, como resultado de la auditoria se obtiene la recomendación de renovación del certificado del sistema de gestión para la Cámara de Comercio de Ipiales.

El 28 de septiembre de 2018, se entregó formalmente por parte ICONTEC, los certificados de Renovación del sistema de Gestión IQNET y el certificado ISO 9001:2015 con vigencia hasta el 18 de agosto del 2021.

El 23 de noviembre de 2018, se entregó como incentivo un bono a los auditores, que hicieron parte del proceso de auditorías Internas.

Del 4 de diciembre al 14 de diciembre de 2018, se hizo seguimiento a las acciones correctivas, acciones de mejora, riesgos y oportunidades, además se hace una revisión de carpetas de calidad físicas y magnéticas, también se actualiza el listado maestro de registros y documentos, en los 12 procesos de la entidad.

Primer semestre

Control Interno

En los meses de enero, febrero y marzo se actualizaron los mapas de Riesgos de los 12 procesos de Cámara de Comercio de Ipiales.

En 29 de enero de 2018 se realizó capacitación y seguimiento de los indicadores de gestión al proceso de conciliación y arbitraje, en visita por parte del coordinador de calidad y control Interno en la sede del centro de Conciliación y Arbitraje.

En 19 de febrero, Se verifico la publicación en la página web del informe de gestión, y el estudio económico vigencia 2017, obedeciendo a la directriz dada por la súper intendencia de industria y comercio.

El 28 de febrero de 2018, se dio respuesta a la Superintendencia de industria y comercio en cuanto al plan de mejoramiento, en lo referente a los valores pendiente por devolver a los comerciantes beneficiarios de la ley 1429 de 2010.

El 13 de marzo de 2018, se verificó los Estados Financieros, en reunión de comité de estados financieros.

EL 16 de marzo de 2018, se actualizó y validó la matriz DOFA del plan Estratégico 2015-2019.

El 25 de mayo de 2018, se capacitó en metodología del riesgo, teniendo en cuenta la aplicación en cada proceso.

El 21 y 22 de junio de 2018, se hizo seguimiento a los planes de acción que se planificaron en el F-PL-01 de los siguientes procesos: Atención al cliente, control y mejoramiento, Gestión de Mantenimiento, Registro Público, Conciliación y Arbitraje, financiero y talento humano.

En los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, permanentemente se monitoreo los indicadores de gestión, solicitando por medio de circulares y WhatsApp.

INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO SGUNDO SEMESTRE 2018

Del 3 de julio hasta el 9 de julio de 2018, se revisó y se presentó informe en cuanto a los activos fijos por responsable, en esta revisión se encontraron algunos hallazgos y se hicieron algunas recomendaciones para la mejora, por parte del coordinador de calidad y control Interno.

El 10 de agosto de 2018, se verifico la elaboración de la acción correctiva del control de activos y el cronograma de actividades de plaqueteo de los activos fijos por responsable

El 11 de diciembre de 2018, se hizo seguimiento al plaqueteo de activos fijos por responsable y se observa que se culminó satisfactoriamente con las actividades programadas en el cronograma y se dio cumplimiento a la acción correctiva.

Del 4 al 14 de diciembre de 2018 se hizo seguimiento a los 12 procesos de la entidad verificando que se lleve a cabo los procedimientos y los planes de acción en cada proceso, se presentó informe en el cual se destacó las fortalezas y se dieron algunas recomendaciones para la mejora, por parte del coordinador de calidad y Control Interno.

El 18 de diciembre de 2018, se hizo seguimiento al control de asistencia-sistema Biométrico, y se encontraron algunos hallazgos y se hicieron algunas recomendaciones para la mejora, por parte del coordinador de calidad y Control Interno.

En los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, permanentemente se monitoreo los indicadores de gestión, solicitando por medio de circulares y WhatsApp.

Con respecto a los Informes solicitados por la Contraloría General de la Republica en la vigencia 2018 se ha enviado lo siguiente:

- Gestión contractual

- El 24 de enero de 2018 se envió a la contraloría General de la República la Gestión Contractual, por medio del sistema de Rendición de cuentas electrónica de Informes SIRECI
- Plan de Mejoramiento (Actividades) El 29 de enero, se envió a la contraloría General de la República el Plan de mejoramiento, por medio del el sistema de Rendición de cuentas Electrónica SIRECI.
- El 24 de julio de 2018, se envió a la Contraloría General de la República el Plan de mejoramiento, por medio del sistema de Rendición de cuentas Electrónica SIRECI.
- Cuenta o Informe Anual consolidado
- El 13 de abril de 2018, se envió a la contraloría General de la República el Informe de Cuenta o Informe Anual consolidado, por medio del Sistema de Rendición de cuentas electrónica SIREC

Con respecto a los informes del Sistema de Administración Integral del Riesgo (SAIR) DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

En la vigencia 2018, se enviaron los

Siguientes informes:

- Informe de Labores
- Plan anual de trabajo
- Estudio Económico
- Relación de Ingresos y Egresos
- Presupuesto inicial
- Ejecución presupuestal
- Encuesta de Evaluación
- Plan Anual de Trabajo
- Noticia Mercantil
- Informe Estadístico de Registros Públicos
- Registro de comerciantes:
- Archivo. Registro de Comerciantes
- Archivo sociedades disueltas
- Archivo Registro Establecimientos
- Archivo Establecimientos de Comerciantes
- Archivo de cambio de domicilio
- Actas de Junta directiva
- Archivo de soporte Financiero
- Notas
- Dictamen del Revisor Fiscal
- Certificación Representante Legal

- Estados Financieros aprobados.

INFORME GESTIÓN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PRIMER SEMESTRE DE 2018

Durante el primer semestre del año 2018 se continuó prestando el servicio de información permanente desde el espacio físico en el PIT Rumichaca - Ipiales, 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 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 primer trimestre del año 2018.

1) Durante el primer semestre del año 2018 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 654 personas que utilizaron el servicio y por ende las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un número 1440, para un total de **2094 turistas**.

2) Para el primer semestre del año 2018 el mayor porcentaje de registro de turistas corresponde a visitantes europeos con una participación del 35% del total de extranjeros que utilizaron el servicio seguido, de 15% de turistas colombianos que ingresan a Ecuador y que tiene como propósito realizar el recorrido por los países del cono sur, un 42% la participación de visitantes provenientes de Sur América y en especial de Argentina y por ultimo un 8% equivalente a la cantidad de turistas que ingresaron a Colombia con nacionalidad Norteamericana.

3) Durante el inicio del año siendo una temporada alta para la concentración masiva de turistas que salen de Colombia, en especial por la región Sur se incentivó al turista en quedarse a conocer un poco sobre todo lo que Nariño puede ofrecer, resaltando así la gran variedad de paisajes, costumbres, culturas, gastronomía, climas etc., que convierten a la región en uno de los departamentos más biodiversos del país, fue así que se entregó 100 folletos publicitarios del min CIT de la zona sur colombiana a todas estas personas que salían o finalizaban su viaje. Esto contribuyó a que el sector productivo se vio involucrado, lo

genero un desarrollo económico y social en esta temporada de inicio del año cuando casi todo el sector comercial se ve afectado por ser un periodo bajo del consumismo.

4) En esta temporada del año es más la cantidad de personas que salen de Colombia que las que ingresan, por ello había que sacarle mayor provecho a los turistas que ingresaban al país, fue entonces que se promociono al visitante en recorrer todos aquellos lugares que se han visto afectados por la falta o disminución de la actividad turística en ciertas zonas. Por tal motivo en el PIT Ipiales se optó por recomendar al turista en visitar otros lugares además de los que ya han sido popularizados, como ejemplo se destacó las zonas Guaviare, Córdoba, Arauca, Guainía, Tolima, Casanare, Vaupés y Cesar, puesto que los turistas no saben que también existen estos departamentos y son ignorantes sobre todo lo que se puede encontrar en estas regiones, incluso algunos lugares están en medio de las rutas que los visitantes tienen para recorrer Colombia y aun así han sido pasados por alto. Se entregaron 100 folletos entre los cuales se encontraban algunas de estas regiones.

5) En inicio de la actividad religiosa en la ciudad de Ipiales y en especial la gran acogida que tiene uno de los santuarios más bellos del mundo “ El Santuario de las Lajas”, siendo este un templo que recibe aproximadamente 14.000 turistas en la semana mayor, se planeó una actividad promocional en la ciudad de Ipiales con el objetivo de brindar toda la información respectiva para guiar a los turistas que visitan el municipio, con un enfoque más amplio sobre todas las actividades que estas personas pueden realizar en la ciudad, además de visitar El Santuario se estaría activando la actividad o cadena comercial que conglomerara el turismo en cuanto al sector transporte, hotelero, gastronómico, almacenes etc.

6) Así fue desarrollada la actividad de Semana Santa en la ciudad de Ipiales, dirigida por el PIT, Cámara de comercio y otros entes participantes:

Se cumplió con todas las actividades a desarrollar como estaban planeadas, es así que se hizo la entrega y socialización del mapa turístico y comercial de la ciudad de Ipiales con una cantidad de 1200 unidades, con la articulación de la Policía de Turismo, los estudiantes amigos del turismo del colegio Las Lajas, el grupo de recreación y el equipo de trabajo de Cámara. La actividad se ejecutó en los parques San Felipe, 20 de Julio, Santander, Gran Plaza, puente Internacional de Rumichaca y el Santuario de Las Lajas (se instaló una carpa en la entrada principal al santuario durante toda la Semana Santa)

Se incentivó al turista en recorrer toda la ciudad de Ipiales enfocando una guianza turística sobre la ruta de las siete iglesias principales de la ciudad (se entregaron 800 folletos con la especificación y ubicación de las 7 iglesias en un mapa extra) que orientaron de manera más exacta el recorrido que los visitantes podían realizar, señalando las vías que enlazaban todas las iglesias y parroquias con una eficiencia en el tiempo a utilizar.

Es importante resaltar que el objetivo se cumplió a cabalidad puesto que los turistas se sintieron bien recibidos con la información que se les fue suministrada de manera gratuita y que ayudo al visitante en que conociera más afondo sobre todas las actividades y sitios de interés que se pueden realizar en la ciudad de Ipiales, esto contribuyó a que el sector productivo de la región fue integrado a la actividad que trajo consigo un crecimiento económico y social notable en esta importante temporada del año en Colombia.

Se realizaron las siguientes acciones estratégicas:

- Crear expectativa en los turistas para que quieran visitar o conocer un poco más de Colombia, y aumentar los días que tenían planeado quedarse, lo que conlleva a prolongar su estancia y con ello obtener más beneficios para el sector comercial e industrial.
- 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.
- Interactuar fuera del PIT con las personas que están buscando ser orientados y que necesitan de un material de consulta sobre el país que están visitando, y así ellos se sientan entusiasmados, seguros, y bien informados sobre toda Colombia.

Nota: Hubo una reducción en cuanto a la cantidad de turistas que visitaron el PIT (registros en plataforma con respecto al año anterior) de Ipiales en Semana Santa esto fue debido a dos razones:

1. La mayoría de los turistas que visitaron o realizaron turismo en Semana Santa fueron personas nacionales, las cuales no visitarían el PIT de Ipiales ya que este está ubicado en el puente Internacional de Rumichaca, y el principal atractivo de la ciudad es el Santuario de las Lajas y está localizado en el centro o norte de la ciudad. No obstante, la cantidad de turistas que se recibieron en el Santuario fue representativa, acercándose a la suma de 14000 turistas (dato policía de turismo), esto se puede apreciar con la actividad que el PIT y Cámara de Comercio desarrollaron. (Hubo una gran afluencia de turistas en los principales sitios de interés de la ciudad)

2. Esta temporada del año se vio afectada por la concentración masiva en Migración de Colombia por todas las personas que desertan de Venezuela, lo que ocasiono que todos los días por frontera pasen aproximadamente 3000 personas, por consiguiente, las filas para obtener el sello de salida y entrada de Colombia tardarían en su proceder entre 5 y 6 horas, sin contar que en Migración de Ecuador se utilizaría en promedio el mismo tiempo. Esto

incomodo a muchos turistas que por no tener eficiencia en el sello migratorio evitarán esta frontera y acudirán a otros medios o en su defecto en no visitar el país, un efecto que se ve reflejado en las personas que visitan el PIT de acuerdo a la mala organización por parte de Migración. (la mala experiencia de los turistas que visitaron el país trae consigo la popularización del estado en que se encuentra esta frontera.)

3) Se incrementó notablemente la cantidad de turistas europeos que fueron atendidos en el PIT Ipiales con un porcentaje total del 68%, un dato muy importante si tenemos en cuenta que son muchos los factores que han mejorado en el PIT y en la atención prestada. Los europeos al manejar la lengua universal Ingles se sienten mejor recibidos cuando no entienden o hablan el idioma principal en Colombia (español) y en el punto de información se les brinda la información en los dos idiomas, esto crea seguridad y una muy buena imagen de la calidad y capacidad de lo que se está entregando o dando a conocer en nombre y representación de todo un país como bienvenida.

Nota: Hubo una reducción en cuanto a la cantidad de turistas que visitaron el PIT para este segundo trimestre por las siguientes razones:

1. Existe una muy mala organización por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIGRACION COLOMBIA) en la ubicación y separación de filas respecto a la entrada y salida de turistas, lo que ha ocasionado una muy mala imagen de Colombia en este sentido y esta ha sido popularizada por todos aquellos viajeros que han tenido que esperar entre 8 y 10 horas por el sello o permiso para transitar. El problema se plasma cuando las 3000 personas diarias con nacionalidad venezolana salen de Colombia por la frontera y los temas migratorios congestionan todas las actividades realizadas por Migración y afectan directamente al PIT y a toda Colombia porque estas personas que viajaban por turismo prefieren cambiar de ruta de ingreso o aun peor deciden no viajar a Colombia mientras haya una solución.

2. La ubicación del PIT (punto de información turístico) se encuentra en un mal sitio o espacio debido a que la cantidad de personas que eventualmente están haciendo fila para migración rodean el PIT y este es opacado completamente cerrando la vista para todas aquellas personas (turistas) que buscan de un punto de información.

3. La temporada siguiente después de la Semana Santa trae consigo una disminución en la cantidad de turistas que se reciben en Colombia. Se espera que en los meses Julio, agosto y septiembre aumente significativamente la cantidad de turistas, pues ya se despliega una gran cantidad de ferias y fiestas, así como muchos atractivos turísticos disponibles en estos meses.



Fuente: Punto de información turístico de Ipiales – Rumichaca



Fuente: Punto de información turístico de Ipiales – Rumichaca



Fuente: Punto de información turístico de Ipiales – Rumichaca





Fotografías Punto de Información Turístico

INFORME GESTIÓN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Mediante el siguiente informe damos a conocer las actividades desarrolladas en el Punto de Información Turística de Ipiales durante el segundo semestre del año 2018.

Durante el segundo semestre del año 2018 el Número de turistas que realizaron consultas turísticas corresponde a un No de 590 personas que utilizaron el servicio y por ende las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un Numero de 1368, para un total de **1958 turistas**.

Para el segundo semestre del año 2018 el mayor porcentaje de registro de turistas corresponde al 90% de extranjeros provenientes en su mayoría de Alemania, Francia, Inglaterra, Suiza etc., y solo un 10% de ciudadanos colombianos que realizan turismo por la región del Sur de Colombia.

Durante el segundo semestre del año se incentivó al turista en quedarse a conocer un poco sobre todo lo que Nariño puede ofrecer, resaltando así la gran variedad de paisajes, costumbres, culturas, gastronomía, climas etc., que convierten a la región en uno de los departamentos más biodiversos del país, fue así que se entregaron los últimos folletos publicitarios del min CIT de la zona sur colombiana a todas estas personas que salían o finalizaban su viaje. Esto contribuyó a que el sector productivo se vio involucrado, lo generó un desarrollo económico y social en esta temporada fuerte del turismo con gran afluencia de europeos.

Se promovió al visitante en recorrer todos aquellos lugares que se han visto afectados por la falta o disminución de la actividad turística en ciertas zonas. Por tal motivo en el PIT Ipiales se optó por recomendar al turista en visitar otros lugares además de los que ya han sido popularizados, como ejemplo se destacó las zonas Guaviare, Córdoba, Arauca, Guainía, Tolima, Casanare, Vaupés y Cesar, puesto que los turistas no saben que también existen estos departamentos y son ignorantes sobre todo lo que se puede encontrar en estas regiones, incluso algunos lugares están en medio de las rutas que los visitantes tienen para recorrer Colombia y aun así han sido pasados por alto. Se entregaron 150 folletos entre los cuales se encontraban algunas de estas regiones.

Se inició con la promoción del próximo evento realizado año tras año en la ciudad de Ipiales, un evento internacional que recibe una gran cantidad de turistas y amantes de la música tradicional, es así que se ha realizado la publicidad y promoción comercial del XI FESTIVAL INTERNACIONAL IPIALES CUNA DE GRANDES TRIOS, que se realizara los días 19 y 20 de octubre y que ha sido muy bien recibido por los visitantes, abriendo así la expectativa para que estas personas regresen a Colombia para asistir y apreciar la música tradicional y cultural de la región del sur de Colombia, recordando que este se realiza en conmemoración a la erección de Ipiales como municipio.

Se realizó la socialización a los turistas de la campaña **#EsoEsCuento**, evento desarrollado y apoyado por el Ministerio del Interior y la Fiscalía General de la Nación que consiste alertar, informar y prevenir a los turistas para que no lleguen a ser víctimas de la trata de personas, un importante evento donde el PIT se vio involucrado puesto que es de vital importancia dar a conocer esta gran problemática que se puede presentar en la zona de frontera.

Se hizo la promoción turística de la jurisdicción de Ipiales con la entrega del mapa turístico de la ciudad, así como también se incentivó al turista en recorrer los principales atractivos turísticos del departamento, esto con el fin de evitar que los turistas salgan del país sin antes conocer todo lo que la región sur tiene para ofrecer.

El Punto de Información Turístico de la Cámara de Comercio de Ipiales estuvo presente en la tercera versión del OFERTUR, realizado el día 15 de noviembre en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Pasto, Este evento tuvo como finalidad la difusión, promoción y

expansión comercial de todos los actores y operadores del turismo de la ciudad y jurisdicción.

Se hizo el acompañamiento de dos operadoras del turismo asistentes al evento y Cámara de Comercio fue el promotor de estas empresas en representación de todos los agentes dedicados al turismo de la ciudad de Ipiales, exponiendo así todos los atractivos turísticos de la región comprendida en esta y sus alrededores.

Para el mes de diciembre se realizó la promoción turística del Santuario de Las Lajas y los principales parques de la ciudad en época navideña, esto con el objetivo de ofrecer al turista un gran entretenimiento con la iluminación de estos lugares, hubo una gran afluencia de personas durante todo el mes.

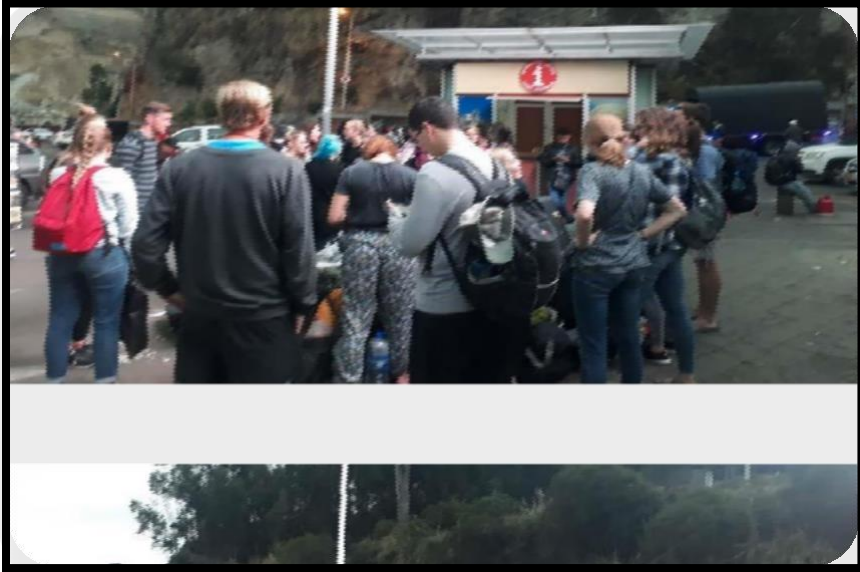
Se hizo la socialización del **FOLLETO INFORMATIVO SOBRE DERECHOS Y OBLIGACIONES PARA PERSONAS EN SITUACION DE MOVILIDAD HUMANA EN FRONTERA NORTE Y SUR** con el apoyo de organizaciones internacionales como la OIM, ACNUR, CERF, UNICEF en cooperación con el MINISTERIO DE REALACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA. En la guía se dio a conocer todos los reglamentos regulados por el ministerio y los derechos de todos aquellos que estén realizando un trámite de MIGRACION ya sea por turismo o diversas causas.

Se realizaron las siguientes acciones estratégicas:

Crear expectativa en los turistas para que quieran visitar o conocer un poco más de Colombia, y aumentar los días que tenían planeado quedarse, lo que conlleva a prolongar su estancia y con ello obtener más beneficios para el sector comercial e industrial.

Infundir a los ciudadanos un mejor trato a las personas que visitan nuestra región para que el turista quiera regresar.

Interactuar fuera del PIT con las personas que están buscando ser orientados y que necesitan de un material de consulta sobre el país que están visitando, y así ellos se sientan entusiasmados, seguros, y bien informados sobre Colombia.



¿Alguien te ofreció viajar fácil y rápidamente a otra ciudad o país?

¿Un trabajo y un sueldo ideal?

¿Pagar tu hospedaje y alimentación?

¿Leíste esta oferta en un clasificado o en redes sociales?

¿O vas a conocer a tu amor virtual?

¡CUIDADO, PUEDES ESTAR EN RIESGO!

La trata de personas se comete AÚN con el consentimiento de la víctima.
 Infórmate: llama al 018000 522 020 - Línea 122
 Eso es cuento coordinacioncoat@mininterior.gov.co @fisc

#EsoEsCuento

LAS VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS SE EXPONEN A:

- » Trabajo forzado.
- » Violencia física, psicológica y sexual.
- » Pérdida de libertad para administrar su dinero, desplazarse a otro lugar y comunicarse con sus familiares y amigos.
- » Hacinamiento y condiciones dañinas para vivir.
- » Trabajar para que el explotador se gane el dinero.
- » Consumo obligatorio de drogas y alcohol.
- » Amenazas de muerte a sus familiares.
- » Retención del tiquete de regreso, pasaporte y dinero.

Si tienes dudas de tu viaje, acércate al counter, a las oficinas de Migración Colombia o a un auxiliar de vuelo.
 Si vas a viajar que no sea en situación de riesgo.

Nombre: _____ CC: _____ País de destino _____

La trata de personas se comete AÚN con el consentimiento de la víctima.
 Infórmate: llama al 018000 522 020 - Línea 122
 Eso es cuento coordinacioncoat@mininterior.gov.co @fiscallacol









FOLLETO INFORMATIVO
SOBRE DERECHOS, OBLIGACIONES
Y SERVICIOS PARA PERSONAS
EN SITUACIÓN DE MOVILIDAD HUMANA
EN FRONTERA NORTE Y SUR



MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA



En esta guía usted podrá encontrar información sobre:

| | |
|---|--|
|  | Derechos y obligaciones de las personas en situación de movilidad humana que llegan a Ecuador 5 |
| | Reconocimiento de los derechos de las personas extranjeras al ingresar al Ecuador..... 5 |
| | Principales obligaciones de las personas extranjeras al ingresar al Ecuador..... 7 |
|  | Información relevante para el ejercicio de derechos 8 |
| | Requisitos y documentos necesarios para ingresar, permanecer y salir del Ecuador 8 |
| | Tipos de visa..... 10 |
| | Visitante Temporal (Turismo) 10 |
| | Residencia Temporal 11 |
| | Visa por Protección Internacional..... 11 |
| | Visa de Amparo..... 12 |
| | Concesión de Visas Temporales por Convenios entre países..... 12 |
| | Residencia Permanente..... 13 |
| | Proceso de regularización en Ecuador 14 |
| | Proceso para la determinación de la condición de refugiado 15 |
|  | ¿Dónde acudir para garantizar el respeto y ejercicio de sus derechos? 19 |
| | Protección y acceso a la justicia 19 |
| | Educación..... 22 |
| | Salud 23 |
|  | Información para un trayecto seguro 25 |
| | Alojamiento 26 |

Registro de Turistas en la Plataforma

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 Rumichaca, 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 transcurso del año 2018 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 1239, y las personas que llegaron en compañía de otros turistas correspondieron a un No. de 2628 para un total de **3867 turistas atendidos en 2018**

Tabla No.21 actividades s para el mantenimiento preventivo y correctivo del PIT Ipiales.

| Marcar con una X cuando le aplique | X | Fecha | Descripción |
|------------------------------------|---|------------|--|
| Mantenimiento preventivo | X | 15/01/2018 | Se procedió a la realización de un mantenimiento preventivo en la revisión de que los toma corrientes funcionen sin problema, después de verificar que uno no funcionaba se prosiguió al cambio del mismo. |

| | | | |
|---------------------------------|---|------------|---|
| Mantenimiento correctivo | X | 17/01/2018 | Posteriormente al verificar que se estaba filtrando el agua se procedió a un mantenimiento correctivo instalando una plataforma en policarbonato sobre la parte superior del PIT. |
| Mantenimiento preventivo | X | 01/05/2018 | Revisión de la fachada del PIT interna y externa, se encontró una aglomeración de basura muy debajo del PIT (personas que acumulaban la basura en la parte externa del PIT día a día) |
| Mantenimiento correctivo | X | 01/05/2018 | Se hizo un mantenimiento de tipo externo en la parte inferior del PIT, con el fin de evitar que en el espacio entre el suelo y el PIT las personas ingresaran basura (todo por la aglomeración de personas venezolanas) Posteriormente al verificar que se estaba quedando la basura muy al fondo y siendo muy difícil de sacar se procedió a un mantenimiento correctivo instalando una malla en esta parte del PIT. |

| | | | |
|---------------------------------|---|------------|--|
| Mantenimiento preventivo | X | 05/09/2018 | Se procedió a la realización de un mantenimiento preventivo en la revisión de que los toma corrientes funcionen sin problema, después de verificar que uno no funcionaba se prosiguió al cambio del mismo. |
|---------------------------------|---|------------|--|

| | | | |
|---------------------------------|---|------------|---|
| Mantenimiento correctivo | X | 07/09/2018 | Se cambio los gatos de la puerta-ventana de atención al público porque estaban en malas condiciones y la ventana podría haber caído en cualquier momento, se hizo la intervención correctiva. |
|---------------------------------|---|------------|---|

Nota: Último mantenimiento (tiempo) y descripción del tipo de mantenimiento realizado en el Punto de Información

INFORME DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL 2018

El Departamento de Capacitación priorizó y organizó el cronograma de actividades correspondiente al primer semestre del año 2018, teniendo en cuenta las diferentes peticiones, sugerencias y necesidades expresadas por los comerciantes. Hemos alcanzado en este periodo una meta de 2.710 personas capacitadas en este periodo, con un nivel de satisfacción promedio del 96%.

El resumen específico de cada unidad de formación se encuentra a continuación dividido en tres líneas que son:

- Programas técnicos laborales por competencias
- diplomados
- Seminarios, Capacitaciones y otras formaciones

PROGRAMAS TECNICOS LABORALES POR COMPETENCIAS

PROGRAMAS: 5 EN 8 CURSOS

ALUMNOS: 173 y un porcentaje de satisfacción de 96.5%

Tabla No.22 Programas Técnicos laborales por competencias

| ENERO A DICIEMBRE DE 2018 | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|-------------------------------|----------------|-------------|---|------------|----------------------|
| No | PROGRAMAS TECNICOS | LUGAR | INVERSION | FECHA | No HORAS | HORARIO | ASISTENTES | SATISF |
| 1 | CONTABILIDA D Y FINANZAS 3 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 390000 300000 afiliados | 16 DE ENERO | 120 | MARTES Y MIERCOLE S 6:30 A 9:30 PM | 34 | 97,5 |
| 2 | CONTABILIDA D Y FINANZAS 1 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 390000 300000 afiliados | 31 DE MARZO | 120 | SABADOS 8 A 1 PM | 30 | En desarroll o |
| 3 | LOGISTICA Y DISTRIBUCIO N ADUANERA 3 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 370000 300000 afiliados | 31 DE MARZO | 120 | SABADOS 8 A 1 PM | 14 | 98 |
| 4 | LOGISTICA Y DISTRIBUCIO N ADUANERA 2 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 370000 300000 afiliados | 31 DE MARZO | 120 | LUNES Y JUEVES 6:30 A 9:30 PM | 30 | En desarroll o |
| 5 | SEGURIDAD OCUPACION AL 3 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 480000 390000 afiliados | 16 DE ENERO | 120 | MARTES Y MIERCOLE S 6:30 A 9:30 PM | 18 | 94 |

| | | | | | | | | |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------|-----|----------------------------------|------------|---------------|
| 6 | SEGURIDAD OCUPACION AL 2 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 480000 390000 afiliados | 02 DE ABRIL | 120 | LUNES Y JUEVES 6:30 A 9:30 PM | 18 | En desarrollo |
| 7 | SECRETARIA O EJECUTIVO 1 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 370000 300000 afiliados | 08 DE SEPTIEMBR E | 120 | SABADOS 8 A 1 PM | 12 | En desarrollo |
| 8 | MERCADEO Y VENTAS 1 SEMESTRE | Instituto Técnico Empresarial C.C.I | 370000 300000 afiliados | 08 DE SEPTIEMBR E | 120 | SABADOS 8 A 1 PM | 17 | En desarrollo |
| TOTALES | | | | | | | 173 | 96,5 |

DIPLOMADOS: Se desarrollaron 6 diplomados con participación de 167 personas y una satisfacción del 96%.

Tabla No.22 Diplomados

| No | DIPLOMADOS | LUGAR | INVERSION | FECHA | No HORAS | HORARIO | FACILITADOR | ASISTENTES | SATISF |
|----------------|--|---------|---------------------------------|------------------------------------|----------|--|--|------------|---------------|
| 1 | DIPLOMADO EN GESTION Y FORMULACION DE PROYECTOS | IPIALES | 900000 Afiliados 765.000 | 23 DE FEBRERO a 26 DE MAYO DE 2018 | 120 | VIERNES DE 6:30 A 9:30 PM SABADOS DE 8 A 1 PM | I.U. CESMAG | 36 | 96 |
| 2 | CERTIFICACION INTERNACIONAL NIIF PYMES ICAEW | IPIALES | 1,100,000 | 23 DE MAYO DE 2018 | 120 | VIRTUAL | BLA COLOMBIA - EDMUNDO FLOREZ SANCHEZ | 12 | En desarrollo |
| 3 | FORMACION DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD ISO 9001, MECI Y MIPG | IPIALES | 500.000 Afiliados 450.000 | 17 DE AGOSTO A 28 DE SEPTIEMBRE | 56 | VIERNES DE 6:30 A 9:30 PM SABADOS DE 8 A 1 PM | CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES - LEONARDO URREAGELVEZ | 35 | 98 |
| 4 | CONCILIACION FISCAL Y GESTION TRIBUTARIA PROFUNDA | IPIALES | 100.000 | 17 DE OCTUBRE a 10 de diciembre | 120 | LUNES A JUEVES DE 6 A 10 | JORGE FIGUEROA - ACOPI | 20 | 96 |
| 5 | INSOLVENCIA ECONOMICA PARA PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE | IPIALES | 900.000 | 04 DE OCTUBRE A | 19 | VIERNES DE 6:30 A 9:30 PM SABADOS DE 8 A 1 PM | FUNDACION LIBORO MEJIA - ACOPI | 19 | En desarrollo |
| 6 | ADMINISTRACION DE RESTAURANTES Y PRESTADORES DE ALIMENTOS | IPIALES | 100.000 | 17 de octubre AL 10 DE DICIEMBRE | 70 | 8 A 12 Y 2 A 5 | LORENA TOBAR FABIO CAMILO GOMEZ | 45 | 95 |
| TOTALES | | | | | | | TOTAL | 167 | 96 |

Fuente: Dpto. De Capacitación empresarial

PARTICIPANTES. 2.372**CAPACITACIONES: 22 con una satisfacción de 97%.****Tabla No.23 Seminarios, Capacitaciones y otras formaciones**

| No | CONFERENCIAS , SEMINARIOS, TALLERES | LUGAR | INVERSI ON | FECHA | No. HOR AS | HORARIO | FACILITADOR | ASISTEN TES | SATISF |
|----|--|--------|------------|---------------|------------|----------|--|-------------|--------------------|
| 1 | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, COMO IMPLEMENTARLO EN SU EMPRESA | CAMARA | GRATUITO | 29 DE ENERO | 8 | 8 A 6 PM | CARLOS CHAVES | 250 | 95 |
| 2 | INVIMA Y LOS CONTROLES SANITARIOS | CAMARA | GRATUITO | 15 DE FEBRERO | 8 | 8 A 6 PM | INVIMA - MELISA TRIANA LUNA ASESORA JURIDICA INVIMA | 156 | EVENTO EXTERNO 94 |
| 3 | ACTUALIZACION TRIBUTARIA Y CONCILIACION FISCAL | CAMARA | 40000 | 07 DE MARZO | 8 | 8 A 6 PM | JORGE FIGUEROA - ACOPI | 137 | 94 |
| 4 | CONTABILIDAD SIMPLIFICADA | CAMARA | GRATUITO | 21 DE MARZO | 8 | 8 A 6 PM | GABRIEL GAITAN CTCP | 50 | EVENTO EXTERNO 96 |
| 5 | OPORTUNIDADES EN LA PROFESION CONTABLE POR LA INNOVACION TECNOLOGICA | CAMARA | GRATUITO | 23 DE MARZO | 2 | 4 A 6 | PRICE WATER HAUSE COOPER - JOSE CROSS | 70 | EVENTO EXTERNO 98 |
| 6 | LOS SEIS 6 SECRETOS PARA CONSEGUIR CLIENTES | CAMARA | GRATUITO | 05 DE ABRIL | 1 | 5 A 6 | EDUPOL | 14 | EVENTO EXTERNO 100 |
| 7 | JORNADA DE CAPACITACIONES TRIBUTARIAS | CAMARA | GRATUITO | 12 DE ABRIL | 8 | 8 A 6 PM | HERNAN ALBERTO LOPEZ - DIAN | 335 | EVENTO EXTERNO 94 |
| 8 | REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS, COMPETENCIA DESLEAL Y PROTECCION DEL CONSUMIDOR | CAMARA | GRATUITO | 18 DE ABRIL | 3 | 9 A 12 | PABLO ROBLEDO DEL CASTILLO - SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO | 60 | EVENTO EXTERNO |
| 9 | PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL - PESV | CAMARA | GRATUITO | 25 DE ABRIL | 2 | 3 A 6 | CONSULTORIAS Y ASESORIAS DE NARIÑO - CARLOS PEREZ SOLIS | 60 | 94 |
| 10 | SECRETARIA PROFESIONAL | CAMARA | 25000 | 27 DE ABRIL | 4 | 8 A 12 | SUSANA RIVERA | 30 | 99 |

| | | | | | | | | | |
|----------------|---|-------------------------|----------|-------------------------------|----|--|---|-------------|-------------------|
| 11 | PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL - PESV | CORDOBA | GRATUITO | 04 DE MAYO | 2 | 3 A 6 | CONSULTORIAS Y ASESORIAS DE NARIÑO - CARLOS PEREZ SOLIS | 50 | 99 |
| 12 | CONCILIACION FISCAL E IMPUESTO DIFERIDO | CAMARA | GRATUITO | 09 DE MAYO | 5 | 8 A 1 PM | EDMUNDO FLOREZ SANCHEZ - HELISA | 270 | 99 |
| 13 | RUEDA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES | CAMARA | GRATUITO | 14 DE JUNIO | 5 | 8 A 1 PM | INSPECCION DE TRABAJO, COMFAMILIAR, SENA. ARL POSITIVA, COLPENSIONES, EPS SANITAS, CAMARA DE COMERCIO | 63 | EVENTO EXTERNO 96 |
| 14 | SEMINARIO INSOLVENCIA PARA PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE | CAMARA | GRATUITO | 22 DE JUNIO | 5 | 8 A 1 PM | DIEGO MAFLA GRIJALBA - ACOPI | 89 | 96 |
| 15 | DECLARACION DE RENTA | CAMARA | GRATUITO | 11 DE JULIO | 5 | 8 A 1 PM | DIAN - HERNAN ALBERTO LOPEZ | 85 | 98 |
| 16 | MANIPULACION DE ALIMENTOS | CAMARA | 10000 | 31 DE JULIO | 10 | 8 A 5PM | ACOPI - FABIO GOMEZ | 139 | 95 |
| 17 | INFORMACION PARA DECLARACION DE RENTA | CAMARA | GRATUITO | 06 DE AGOSTO | 4 | 6 A 10 PM | COLEGIO DE CONTADORES - DIEGO AUX JARAMILLO | 120 | 97 |
| 18 | INGLES CONVERSACIONAL PARA NIÑOS | SALON CAMINOS DE ARAGON | GRATUITO | 02 DE OCTUBRE A 31 DE OCTUBRE | 82 | LUNES MIERCOLES Y VIERNES DE 6 A 10 PM | YURANI SOLARTE | 27 | 98 |
| 19 | FACTURACION ELECTRONICA, NIFF Y ESAL | CAMARA | GRATUITO | 26 DE NOVIEMBRE | 8 | 9 AM 6PM | HERNANDO HERNANDEZ | 47 | 97 |
| 20 | VITRINISMO Y MERCHANDISING | CAMARA | GRATUITO | 27 DE NOVIEMBRE | 8 | 8 A 6PM | OLGA KRUSKAYA RODRIGUEZ | 43 | 95 |
| 21 | MITOS DEL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACION | CAMARA | GRATUITO | 28 DE NOVIEMBRE | 4 | 8 A 12 | JOSE LIEVANO NELSON DAVILA | 230 | 99 |
| 22 | APTITUD COMPETITIVA | CAMARA | GRATUITO | 07 DE DICIEMBRE | 4 | 9 A 11 Y DE 3 5 | RUTH CARMENZA RAMIREZ | 47 | 98 |
| TOTALES | | | | | | | | 2372 | 97 |

Fuente: Dpto. De Capacitación empresarial

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 del 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 mercadeó.
- Preparar logística del evento.
- Diseñar publicidad.
- Manejo de medios.
- Preparar atenciones a facilitadores.
- Cumplir procedimientos de contratación.
- Separación de salones.
- Preparación, registro.
- Tabulación de encuestas.
- Elaboración de indicadores.
- Control y seguimiento a las operaciones del promotor de ventas.
- 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.

Afiliados. Se ha venido promocionando las capacitaciones con beneficio y descuento para afiliados, se promocionó los beneficios por convenios y de igual firma 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:

- **-474 TOTAL DE AFILIADOS VIGENTES**-después de realizar el proceso de desafiliación masiva según lo informado por el Área de Sistemas de la Cámara de Comercio de Ipiales el 6 de abril de 2018.

Publicidad de las Actividades de la Entidad. En este periodo hemos emitido 38 textos publicitarios de las diferentes actividades de la Cámara de Comercio por los medios Radio Ipiales Caracol, Radio Viva Cultural Bolívar 89.1 FM Y 1200 KH, Emisora del Ejercito Nacional, Internacional Estéreo.

Además se han emitido 12 capsulas televisivas con temas de información de cámara a través de Canal Son Popular, Escenario, Testimonio de Nariño, Ipiury Atv Ipiales, Canal 24
Se desarrolló el programa radial EN CONTACTO CON LA CAMARA, con emisiones semanales 60 minutos, en los que se debaten temas de interés comercial y general de la Cámara de Comercio y el desarrollo regional en la emisora del Ejercito Nacional.

Se desarrolló el programa televisivo EN CONTACTO CON LA CAMARA, con emisiones semanales 60 minutos, en el Canal 10 Son Popular, hasta febrero de 2018.

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

