

#MÁS
EMPRESARIO
QUE NUNCA

INFORME DE GESTIÓN 2021

CÁMARA
DE COMERCIO
DE LA GUAJIRA



SERVICIOS DELEGADOS

REGISTRO MERCANTIL, ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO, REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

▪ Matrículas

Relación de 3334 matrículas en el Registro Mercantil de personas naturales y 610 de personas jurídicas en el 2021, frente a 3710 y 492 de las mismas categorías, presentadas durante el de 2020 lo que refleja una disminución del -10.1% en las matrículas de personas naturales y un aumento del 23.9 % de las personas jurídicas. Las matrículas de establecimientos de comercio presentaron un aumento del 12.0 % de un número de 3025 frente a 2700 del 2020.

En el Registro Único de Proponentes se inscribieron 224 personas, frente a 178 inscritas en el 2020, lo que equivale a un aumento del 25.8 %.

Inscripciones en el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro equivalentes a 367 frente a 273 inscritas en el 2020, lo que significa que se presentó un aumento del 34.4 % en la constitución de estas organizaciones.

MATRICULAS			
	2020	2021	VAR. %
Personas Naturales	3710	3334	-10.1
Sociedades Comerciales	492	610	23.9
Establecimiento de Comercio	2700	3025	12.0
Registro Único de Proponentes	178	224	25.8
Registro de Entidades Sin Ánimo De Lucro	273	367	34.4

▪ Renovaciones

Las renovaciones de las matrículas inscritas en el Registro Mercantil fueron de 7442 personas naturales y 1712 personas jurídicas, en el 2021, frente a 7668 y 1481 respectivamente en el 2020 mostrando una disminución porcentual del -2.9 % para las primeras y un aumento del 15.5 % para las segundas. En el 2021 se renovaron 8497 establecimientos de comercio, es decir que hubo un aumento del 1.4 % frente al 2020 cuya cifra fue de 8375 establecimientos de comercio.

En el Registro Único de Proponentes renovaron 279 personas, frente a 335 renovadas en el 2020, lo que equivale a una disminución del - 16.3%.

Renovaciones en el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro equivalentes a 1197 frente a 1226 renovadas en el 2020, lo que significa que se presentó una disminución del -2.3 % en la renovación de estas organizaciones.

RENOVACIONES			
	2020	2021	VAR. %
PERSONAS NATURALES	7668	7442	-2.9
SOCIEDADES COMERCIALES	1481	1712	15.5
ESAL	1226	1197	-2.3
RUP	335	279	-16.3
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	8375	8497	1.4

▪ **Cancelación**

Las cancelaciones en el Registro Mercantil en el 2021 fueron de 2324 matrículas de personas naturales y 66 de personas jurídicas frente a 2163 y 57 respectivamente en el 2020, lo que significó para las primeras un aumento de 7.4 % y un aumento de 15.7 % para las segundas. Se atendieron 2058 solicitudes de cancelación de establecimientos de comercio, un 9.6 % más de las 1887 presentadas en el 2020.

Cancelaciones en el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro equivalentes a 7 frente a 57 canceladas en el 2020, lo que significa que se presentó una disminución del -87.7 % en la cancelación de estas organizaciones

CANCELACIONES			
	2020	2021	VAR. %
PERSONAS NATURALES	2163	2324	7.4
SOCIEDADES COMERCIALES	57	66	15.7
ESAL	57	7	-87.7
ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	1887	2058	9.6

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

- Se radicaron un total de 9 solicitudes con costo de audiencias de conciliación, de las cuales 6 han llegado a acuerdos conciliatorios.
- Con relación al arbitraje, como otro de los mecanismos alternos de solución de conflictos, se radicó 1 demanda arbitral, se dio finalización a 4 procesos radicados en el 2020, y 2 de 2021, lo que significó ingresos económicos por este servicio.
- Los resultados en la encuesta de evaluación de los conciliadores, árbitros y servicios del Centro Integral de Solución de Conflictos arrojaron un 94% de satisfacción.
- Fortalecimiento de las capacidades del talento humano vinculado al centro en temas de Conciliación, Arbitraje, Insolvencia de Persona Natural No Comerciante, Recuperación Empresarial y Discapacidad y Capacidad Legal en el marco de la Ley 1996 de 2019.
- Respecto al Proceso de Recuperación Empresarial – PRES-, se adelantó un 1 trámite, donde se permitió al deudor citar a sus acreedores con el fin de renegociar sus obligaciones.
- Se realizaron 2 Jornadas Gratuitas de Conciliación. La primera Conciliación Nacional Virtual, en apoyo al Ministerio de Justicia y del Derecho; la Segunda Jornada Gratuita de Conciliación del CISC, las cuales fueron desarrolladas de manera virtual y presencial.
- Se radicaron un total de 23 solicitudes de audiencias de conciliación, de las cuales 10 han llegado a acuerdos conciliatorios, contribuyendo significativamente a la convivencia pacífica y haciendo partícipes directos a las personas involucradas en los conflictos como constructores de paz.
- Alistamiento con instituciones educativas del departamento para continuar de manera presencial con el programa de Conciliación Escolar durante la vigencia 2022.
- Capacitaciones virtuales así: Gestione la Crisis Financiera de su Empresa Mediante los Procesos de Recuperación Empresarial, Hablemos de Mecanismos de Resolución de Conflictos con Líderes Comunitarios articulado con la Corporación Minuto de Dios dirigida a 10 Lideresas Comunitarias; haciendo énfasis en la Mediación Comunitaria, con un enfoque migratorio y de interculturalidad.

PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Formalización

- **6** cámaras móvil: 44 matriculas, 233 renovaciones para promover la formalización empresarial

Emprendimiento

- **18** entidades del ecosistema de emprendimiento involucradas en el nuevo esquema funcional de las Redes de Emprendimiento en Colombia por parte del Ministerio.
- Empresarios capacitados en la nueva ley de emprendimiento.
- **18** empresarios a través del programa Empresas en **Trayectoria MEGA** fueron asesorados para el crecimiento de sus empresas, con metodologías de empresarios para empresarios que buscan transformar la mentalidad y cultura del sector empresarial del país.
- **85** microempresarios (19 Fonseca, 1 Barrancas, 1 Distracción, 22 San Juan, 20 Maicao, 3 Manaure, 1 Uribia, 16 Riohacha y 2 Dibulla, a través del programa **Crece para Avanzar** lograron crecimientos en sus empresas de más del 151% en apropiación de herramientas empresariales de Marketing, estrategias, innovación, bioseguridad y finanzas.

Productividad

- **10** empresas a través del programa **Fábricas de Productividad II** elevaron sus niveles de productividad con intervenciones de hasta 60 horas de asistencia técnica especializada de acuerdo con sus necesidades.

Innovación

- **12** empresas a través del programa **Colinnova** participaron de un proceso formativo de gestión de la innovación, trabajando en la apropiación del conocimiento en formulación de proyectos de innovación e innovación colaborativa. De estas, **6** empresas del sector turístico recibieron financiación por \$ 150 millones de pesos para el desarrollo del proyecto denominado **GUAJIRA TRAVEL** enfocado en mejorar la experiencia del turista con sistema de inteligencia artificial.
- **15** municipios del departamento de La Guajira fortalecen las capacidades de gestión de los actores del sistema territorial de CTET para impulsar el aprovechamiento sostenible de sus ventajas competitivas en la cadena de valor del

turismo, a través del proyecto de **Fortalecimiento del Ecosistema de Ciencia, Tecnología e Innovación de la cadena de valor del turismo en el departamento de La Guajira – Gestión Integral de Destinos.**

Internacionalización

- **12** empresas del turismo de Palomino a través del proyecto **Feeling Palomino, un destino sostenible al pie de la Sierra Nevada de Santa Marta** se beneficiaron con el diseño de 5 paquetes turísticos del Portafolio de Experiencias Feeling Palomino para su comercialización, así mismo se elaboró video promocional del destino.
- **11** empresas del turismo del departamento a través del proyecto **Reactivación para fortalecer el destino, sofisticarlo y atraer el mercado elite de Colombia y países cercanos**, sofistican y/o adaptan su oferta a partir de los criterios de compra identificados en los mercados nacionales e internacional, cuentan con campañas de marketing para ofertar el destino y elaboran planes de mejora y cierre de brechas.

Fortalecimiento Empresarial

- **264** empresarios asesorados de forma virtual y presencial en renovación del Registro Mercantil, RNT y Certificación Calidad Turística.
- **47** asesorías brindadas en gestión organizacional y proyectos, en Sociedades BIC, en Registro de Marca, Gestión de Proyectos y Modelo de Negocios.
- **202** empresas sensibilizadas, 6 orientadas y 2 radicadas para registro de marca a través de la implementación con la SIC del centro CATI (Centros de Apoyo a la Tecnología y la Innovación) para mejorar en el mediano plazo el indicador de innovación del Índice de competitividad departamental y los indicadores de marcas, patentes, diseños industriales e innovaciones del departamento de La Guajira.
- **120** asistentes sensibilizados por la cámara de comercio sobre la estructura agroempresarial del territorio, sus oportunidades y los programas que se han desarrollado en el Foro de Circuitos Cortos de Comercialización en el marco de la Ley de Compras Públicas, realizado de forma articulada con el Gobierno Nacional, Gobernación de La Guajira, Alcaldía de Riohacha, Sena, entre otros actores locales.
- **36** emprendedores acompañados para conocer y postularse a convocatorias nacionales: Escalamiento Creativo y Núcleo E para Operadores de Innpulsa Colombia, y evento Cartagena Fashion Week 2022.

- **3** entidades (Infotep, Uniguajira y Sena) acompañadas para su postulación a la convocatoria ALDEA EXPLORA de Innpulsa.
- **250** empresas asesoradas para su participación en la feria Expoguajira 2021
- **1** funcionario de la Cámara de Comercio certificado en metodologías de aceleración para emprendedores a través del programa de entrenamiento School of Accelerators con la aceleradora Rokcstar e Innpulsa Colombia.
- **3** funcionarios certificados por la OMPI (La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual) para afianzar los conocimientos de propiedad industrial.

COMISION REGIONAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACION

- Se restructuro la conformación de la CRCI; se realizó el plan de acción 2021; se desarrollaron dos Asambleas Generales y un Comité Ejecutivo; así mismo, se aprobó el reglamento del comité y la evaluación de los proyectos de la ADCI para ser priorizados en el capítulo independiente de regalías. También se presentó para su aprobación la incorporación de la Red Regional de Emprendimiento como instancia de la CRCI, siendo aprobada por unanimidad esta solicitud.
- Se realizo seguimiento al abastecimiento local, bloqueos o cierres viales en el marco del paro nacional, comunicándole al MinCIT las situaciones encontradas.
- Se apoyo al Ministerio de Minas y Energías para socialización de la estrategia de diversificación productiva en La Guajira, como compromiso se conformaron la Mesa de Diversificación Productiva para jalonar esta estrategia. Así mismo se apoyó la realización de talleres para proporcionar datos relevantes en el proceso de construcción de insumos presentándose los resultados del proceso en el último comité.
- Se gestiono la participación de dos miembros de la CRCI para realizar diplomado en Formulación de Proyectos con la Universidad de los Andes, en el marco del convenio Confecámaras - MinCIT para mejorar las capacidades de las CRCI.
- Se están formulando de tres proyectos de la ADCI, uno en Fase III para mejorar la calidad de los prestadores turísticos de La Guajira y dos en Fase I para fortalecer los negocios verdes de La Guajira y el ecosistema de emprendimiento Naranja de Riohacha. El proyecto en Fase III fue presentado ante la Fundación Interamericana con el fin de conseguir su financiación a través de recursos de cooperación internacional.

- Se está apoyando la formulación de un proyecto con la firma CPC Oriente que mejore la articulación y visibilización de los productos turísticos de los departamentos del Cesar, Magdalena y La Guajira.

FORMACION Y CAPACITACIÓN

- **81** capacitaciones realizadas, beneficiando a 4.329 empresarios y emprendedores en temas como Marketing, Marketplace, Gestión de Compra en Redes Sociales, Nuevas Líneas de Crédito Bancóldex, Nueva Ley de Turismo, Vende digital, Registro Virtuales, Registro Nacional de Turismo, Proponentes, Protocolos de Bioseguridad, Formalización y Asociatividad, Sociedades BIC, Ley ZESE y Mecanismo para Cobijarse, Beneficios Tributarios para Empresarios, Beneficios del Nuevo Estatuto Para Los Migrantes, Incentivos Económicos para el Sector Agrícola de La Guajira, Facturación Electrónica, Régimen Simple de Tributación, Registro de marca y otros signos distintivos, Educación Financiera: Seguros Pymes, Mercado de Compras Públicas, Pensiones, Ruta de la Exportación enfocada al Sector de Bienes, Propiedad Industrial en la Competitividad de las Manufacturas, Renta Persona Natural, Leasing y el Renting en Colombia, Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico, Sistemas de Códigos de Barras Gratuitos, Página Web empresarial, Energía solar, Inscripción de Acta de Entidades Sin Ánimo de Lucro, etc.

RUEDA DE NEGOCIOS

- **12** empresas participaron con el apoyo de la cámara en la Rueda de Negocios de Economía Naranja organizada por el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- **10** entidades entre productores, asociaciones y emprendedores locales y **44** compradores participaron en la Rueda de Negocios Virtual Estrategias de Compras Públicas Locales y Circuitos cortos de comercialización, firmándose 23 acuerdos protocolarios por un valor mensual de \$717.721.200.
- **12** empresas de La Guajira, **9** empresas de Curazao y **1** de Aruba participaron en la Rueda de Negocios Expoguajira 2021, en la cual se desarrollaron 21 citas de negociación donde surgieron proyecciones de ventas mensuales de \$ 658 millones de pesos enmarcadas en el sector agroindustrial.
- **8** empresas del clúster del turismo y 5 empresas nacionales participaron en Rueda de Negocios en Expoguajira 2021, generándose expectativas de negocios en el corto plazo por valor de más de \$ 60 millones de pesos.

Misiones Comerciales, Benchmarking Internacional o Nacional

- **12** empresas del turismo participaron en 4 eventos de benchmarking con agencias de Barranquilla, Cali, Medellín y Bogotá para dar a conocer el portafolio de Experiencias Feeling Palomino.

Ferias Locales Y/O Nacionales para Mejorar La Productividad de los Empresarios y Empresas

Expoguajira 2021: Se realizó la feria bajo la modalidad presencial y virtual, participando **66** empresarios expositores presenciales en 54 stands, 8 carpas y 4 puestos exponiéndose productos como artesanías, joyería, servicios, hogar, decoración, moda, cocina, desarrollo de eventos, entre otros. Esta muestra fue complementada por los negocios verdes y las líneas de servicios de la institucionalidad local y nacional. Se contó con un pabellón de energías alternativas con la participación de **6** empresas de los proyectos de energía eólica y **2** empresas de La Guajira relacionada con la actividad de energías limpias. En Expoguajira 2021 se desarrolló:

- Foro “La Guajira y sus Oportunidades: Apuestas por el desarrollo”, un espacio de interlocución que abordó los retos del departamento, en los sectores turismo y energías alternativas. Participaron los viceministerios de turismo y minas, entre otras entidades y empresas locales, que expusieron los proyectos que se desarrollan para potenciar la vocación turística y la visión para el desarrollo del sector minero energético del departamento.
- Se propició un espacio para abordar temáticas que ayuden a los empresarios a transitar hacia la digitalización y los nuevos modelos de negocios, en este sentido, se desarrollaron 3 conferencias relacionadas con estrategias en comercio electrónico, plataforma Mercado Libre y empresas de triple impacto.
- Se realizó el foro Financiación y Aceleración el cual contó con 5 expositores con el propósito de acercar a los empresarios de La Guajira a mecanismos de financiación para el crecimiento de los negocios. Las entidades participantes como Bancóldex, Finagro, INNpula Colombia, Créame Incubadora y la empresa A2Censo compartieron el portafolio de apoyo empresarial. Esta actividad se alternó con la rueda de relacionamiento con la banca local en la participaron 10 entidades financieras y 68 empresarios de forma presencial.
- 10 entidades financieras participaron en la Rueda Financiera Expoguajira 2021: Seguros Mundial, Banco Agrario, Bancamía, Banco W, BBVA, Davivienda, Fundación de la Mujer, Banco de Occidente, Seguros Mundial y Bancolombia donde tuvieron presente toda la oferta de servicios para el sector empresarial.
- Se realizaron dos la pasarela de modas con 20 empresarios y emprendedores que integran el ecosistema de la moda y el diseño del departamento

conformado también por las actividades de confección de prendas de vestir, artículos con materiales textiles, fabricación de joyas y bisutería. Los participantes aprovecharon para posicionar su marca, abrir nuevos mercados y establecer contactos de negocios.

- Se realizó una competencia de maquilladores del departamento, así como, talleres de decoración en globos y tendencias de belleza, estética y maquillaje.

Clúster

- **38** empresarios del turismo de Riohacha y Manaure en el marco de la transferencia metodología brindada por Swiss Contact para el desarrollo del programa **Destinos más Competitivos y Sostenibles**, estructuraron la Ruta de la Aventura Mágica para el beneficio de sus negocios.
- Se apoyo la realización de proyecto que permitió el diseño de la Hoja de Ruta del Clúster de Energías del Caribe, en el que se estableció la visión estratégica compartida por los agentes del territorio, se diagnosticó el segmento estratégico de Energías Renovables en la región, se definió el segmento estratégico del negocio y se diseñó el Plan de acción.

Digitalización

- **12** empresarios del turismo se beneficiaron con el diseño e implementación de una plataforma digital (Marketplace), para la gestión comercial del portafolio de Experiencias Feeling Palomino.
- **67** empresarios del turismo fortalecieron sus conocimientos en herramientas de marketing digital para mejorar su impacto comercial.
- **92** empresarios participaron en la convocatoria Vende Digital del Ministerio de La TICS para mejorar la productividad de sus empresas a través de las ventas digitales.
- **79** empresas se inscribieron luego de ser convocadas al programa MiPymes que se transforman del MinTIC.
- **10** empresas ganaron kit para mejorar su presencia digital, hosting, dominio propio, correo corporativo y posicionamiento web, a partir del acompañamiento realizado para su participación en la iniciativa “Nación Emprendedora” de INNPulsa Colombia.
- **47** empresarios y emprendedores de Maicao y Riohacha participaron de la estrategia del MinTIC 100 mil dominios.co.

- **75** empresarios capacitados para fortalecer sus competencias tic en Leasing y Renting y Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico.
- **79** mujeres empresarias sensibilizadas para participar en el programa Por Tic Mujer.

Bioseguridad

- **272** empresarios capacitados en 4 jornadas en Actualización Protocolos de Bioseguridad para el sector comercio, tiendas de barrio, supermercados, depósitos y restaurantes, electrodomésticos, insumos para el hogar, ferreterías, papelerías, entre otros.
- **13** kits de bioseguridad entregados a igual número de empresas como apoyo a la reactivación económica de los negocios beneficiarios del proyecto "Feeling Palomino.
- **8** puntos ecológicos entregados como apoyo a la reactivación económica y cierre de brechas ubicados en Mayapo, Camarones, Riohacha y Manaure, como actividad priorizada por el plan de trabajo de la Ruta Aventura Mágica Destinos más Competitivos y Sostenibles, en el marco de la transferencia metodología brindada por Swiss Contact.

Generación de Información

- **21** informes elaborados y **7** encuestas desarrolladas en temas actuales y de importancia para el territorio para la toma de decisiones de los mandatarios. Se trabajaron temas de Informalidad empresarial, Mercado laboral, Socioeconómico, Mercado laboral, Turismo, Transformación Digital, Abastecimiento de Productos, Pobreza, Innovación, Actividad Empresarial, Desempleo, Cortes de Energía Eléctrica, Seguridad, Comercio Electrónico, etc.

Censos

- **8.000** encuestas aplicadas en la zona urbana del municipio de Riohacha caracterizando a través de un Censo Empresarial de Establecimientos de Comercio el tejido empresarial para identificar las principales necesidades y la situación actual de los negocios con el fin de diseñar estrategias de acompañamiento para fortalecer el proceso de reactivación económica.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Jornada de orden y aseo
- 11 condiciones inseguras subsanadas de 13 reportadas
- 4 accidentes de trabajo reportados
- 5 actividades del programa de estilo de vida saludable
- 13 inspecciones (Botiquines, EPP, vehículos, instalaciones)
- 50 exámenes médicos periódicos realizados
- 98% de los funcionarios con el esquema de vacunación completa
- Seguimiento de salud a 12 funcionarios por periodos de incapacidad
- 2 charlas sobre riesgos mecánico-PVE-DME
- 557 permiso reportados
- 22 incapacidades registradas

Comité Seguridad y Salud en el trabajo

- Cumplimiento del 96% de plan anual de trabajo
- 6 capacitaciones realizadas a los colaboradores
- 3 actividades del promoción y prevención
- Participación en las investigaciones de accidente de trabajo
- Inspecciones de puestos de trabajo y orden y aseo
- Participación en la auditoria del SG-SST

Comité de Convivencia Laboral

- 3 capacitaciones realizadas a los miembros del comité
- 3 capacitaciones realizadas a los colaboradores

CONTROL INTERNO

El área de Control Interno y Calidad ha diseñado una nueva estructura del sistema de control interno fundamentada según lo establecido en el marco integrado COSO III, el cual establece 3 objetivos, 5 componentes y 17 principios como se muestra más adelante. Esta nueva estructura busca aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad. Así mismo, requiere del apoyo de todo el personal de la Cámara para que cada objetivo, componente y principio estén presentes y en funcionamiento, y así mantener un sistema de control interno efectivo.

Durante la vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes actividades por componentes en pro del mejoramiento continuo del sistema de control interno:

1. Componente entorno de control

- Actualización el plan estratégico y socialización a los funcionarios de la entidad.
- Se actualizó y socializó el manual de procedimientos y el manual de calidad.
- Se realizó el diagnóstico del SCCI, arrojando resultados favorables y oportunidades de mejoras continuas al sistema.
- Se respondieron los requerimientos realizados por la Super Intendencia de Industria y comercio.
- Actualización el Código de Ética y buen Gobierno
- Realización de las 4tas Olimpiadas de calidad
- Consolidación del Plan Anual de Trabajo 2022 y socialización a la Junta Directiva
- Se realizó la evaluación a la gestión de la Junta Directiva.
- Se realizó la evaluación al sistema de Control Interno.
- Evaluación al sistema de gestión de calidad.
- Realización de evaluación a las 4tas Olimpiadas de Calidad.

2. Componente evaluación del riesgo

- Actualizaciones de los mapas de riegos por procesos.
- Actualización del mapa de riesgo institucional.
- Socialización de la Política de Riesgo.

3. Componente actividades de control:

- Se divulgó información mediante memorandos y circulares en temas relacionados de Control Interno y Calidad.
- Se realizaron 23 arqueos de cajas.
- Revisión y relación de los cheques girados por la entidad.
- Se dio respuesta a los planes de mejoramiento de los entes de control.
- Revisión semanal de las bandejas de repartos de documentos, estudios de documentos y digitación de documentos.
- Fortalecimiento de la cultura de Autocontrol
- Capacitación al personal en habilidades blandas en el marco de las 4ta Olimpiadas de Calidad.

4. Componente de Información y Comunicación:

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación tanto internos, como externos como son: página web, redes sociales, correos electrónicos institucionales, boletines, carteleras, monitores donde se informa el portafolio de servicio de la entidad. Las actividades de información y comunicación fueron:

- Se difundió por correo electrónico a los funcionarios de la entidad, la política y objetivos de calidad, así como también los valores institucionales.
- Se Socializó a los jefes de procesos los resultados de la auditoria de seguimiento a la ley de transparencia.
- Se realizó reinducción del Sistema de Gestión Calidad y SCI a los funcionarios en el marco de las 4tas Olimpiadas de Calidad
- Se socializó el SGC a los funcionarios Nuevos
- Información a los jefes de procesos de la entidad sobre los resultados de las auditorias.

5. Componente de Actividades de Monitoreo y Supervisión.

- Supervisión a la asignación y respuesta de los tramites asignados por el sistema de Gestión Documental.
- Cumplimiento del plan de auditoría durante la vigencia 2021 desarrollando 12 auditorías a los procesos y 46 auditorías a los procedimientos arrojando oportunidades de mejoras que están establecida en el informe final auditorías internas.
- Se realizó el reporte Trimestral del Plan Anual de Trabajo
- Seguimiento a los PQRSDF
- Seguimiento oportuno al cumplimiento de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Financiera.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento resultante de la auditoría interna y externas (ICONTEC).
- Seguimiento y monitoreo a los mapas de riesgo.
- Revisión mensual a las cuentas de recaudos públicos y privados.

Las auditorías realizadas fueron:

- Procesos misionales: Aplicación del Nuevo esquema grafico de los certificados de existencia y representación legas y de matrículas, Conciliación y Arbitraje, Afiliados, inscripción de actos y documentos, anulación de inscripción de actos y documentos, productos no conformes, reporte de contratos a entidades estatales, y Capacitaciones.
- Procesos de Apoyo: Gestión de los Recursos devolución de dinero, Comunicaciones, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, se apoyó a la auditoria de contratación, nomina e impuesto de registro.
- Procesos de Dirección: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Cumplimiento del 100% de los mantenimientos programados.
- Migración del sistema integrado de información SII2 al SII3, el cual mejora los temas de seguridad y accesibilidad en los tramites virtuales.
- Coordinación con la alcaldía del Distrito de Riohacha para el funcionamiento del webservice Cámara de Comercio – Alcaldía Distrital.
- Implantación del nuevo modelo de verificación de identidad SIPREF.
- Mejoramiento de los canales de internet para la prestación de los servicios registrales de forma virtual.
- Actualización del portal de ferias virtuales.

Resultados PQRSF presentados durante la vigencia 2021.

- La Cámara de comercio de La Guajira tiene habilitado canales de información para radicaciones de PQRSDF, estos canales son presenciales y virtuales. Durante la vigencia se dio repuestas oportunas y seguimiento a las PQRSDF obteniendo los siguientes resultados:

RELACION DE PQRSDF 2020 VS 2021		
PQRSDF	Numero de PQRSDF 2020	Numero de PQRSDF 2021
PETICIONES	65	107
QUEJAS	6	15
RECLAMOS	0	0
SOLICITUDES	1462	1517
FELICITACIONES	20	16
TOTAL	1553	1655

Resumen de Solicitudes

Durante la vigencia 2021 la cámara de comercio recibió 1517 solicitudes teniendo un aumento con relación al año 2020 del 103%.

RELACION DE SOLICITUDES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 VS 2021		
TIPO DE SOLICITUDES	NUMERO DE SOLICITUDES 2020	NUMERO DE SOLICITUDES 2021
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	75	238
SOLICITUD DE INFORMACION	895	925
SOLICITUD DE BASE DE DATOS	231	247
SOLICITUDES GENERALES	261	107
TOTAL	1462	1517

Informes presentados vigencia 2021 a entidades de vigilancia y control.

La oficina de control interno verifico que durante la vigencia 2021 fueron entregados los informes a los entes de control los cuales fueron:

ENTIDAD	INFORMES	DETALLE	PERIODICIDAD
Contraloría General de la Republica	Gestión contractual	Se reportaron mensualmente los contratos, convenios y órdenes de compra realizados con recursos públicos.	MENSUAL
Contraloría General de la Republica	Informe consolidado anual del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020.	Se presentó el consolidado anual, el cual consta de los siguientes ítems: ingresos y egresos públicos, Ejecución presupuestal, estadísticas de Registro Mercantil, Relación de bienes de propiedad de la Cámara, informe de gestión, plan anual de trabajo.	ANUAL
Contraloría General de la Republica	Reporte de informacion presupuestal trimestral en el chips para la contraloria.	Reporte de los ingresos y egresos del trimestre	TRIMESTRAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe de presupuesto inicial y Final	Detalle del presupuesto Inicial y Final de la Entidad.	ANUAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe de Labores	Evaluación a la gestión de la Camara de Comercio.	ANUAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe Socio Economico	Estudio Socioeconómico de La Guajira” se busca dar un marco de referencia en torno al panorama de los diferentes sectores de la economía del departamento y de los 15 municipios que hacen parte del área de jurisdicción de la Cámara de Comercio de La Guajira.	ANUAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Programa anual de Trabajo de la Vigencia.	Relacionas las actividades a desarrollar por la CCG durante la vigencia	ANUAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe de Reporte Timestral al PAT	Relacionas las actividades ejecutadas trimestralmente por la CCG .	TRIMESTRAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe de Indicadores del PAT	Relacionas los Indicadores de gestión a los 13 productos del PAT.	SEMESTRAL
Super intendencia de Industria y Comercio	Informe de ingreso y egresos	Relación de Ingresos y Egresos del periodo.	ANUAL
Ministerio de Trabajo	Informe de plan de acción de la auto evaluación de los estandares minimos.	Detalle de toda la gestión realizada por la entidad en cumplimiento a los estandares minimos establecidos para el SG-SST	ANUAL
Ministerio de Trabajo y ARL	Plan de mejoramiento de la evaluacion de los estandares minimo	Acciones a desarrollar teniendo en cuenta los resultados de la auto evaluación.	ANUAL
Ministerio de Trabajo y ARL	Informe de gestión del SG-SST	Reporta todas las actividades desarrolladas en el SG-SST de la vigencia.	ANUAL

COMUNICACIÓN

- Socialización de los resultados de la gestión registral, avances de los programas de apoyo a los empresarios del 2021 y los retos de la entidad en el 2022 relacionados con la VUE, Sociedades BIC, Plan de Formalización, Centro CATI y los programas Turismo Emprende, Fábricas de Productividad, Crecer para Avanzar, Gestión de Destinos, entre otros.

- Vinculación a las campañas nacionales promovida por Confecámaras y difundidas por redes sociales entre las que se destacan así: 1. #somosiguales para generar unión entre los colombianos en la actual coyuntura y crear conciencia sobre la importancia del sector empresarial del país. 2. Videos de empresarios locales respondiendo como están aportando al bienestar de los empleados de sus empresas y al crecimiento del país 3. #ColombiaArrancaSeguro cuyo énfasis son los cuidados asociados a los protocolos de bioseguridad en las actividades productiva. 4. Despliegue campaña del VUE.
- Promoción a través de medios comunicación y redes sociales de los resultados y avances de los nuevos ciclos de los programas Fábricas de Productividad y Empresas Trayectoria Mega, Expoguajira, Crecer para Avanzar, calendario semanal de eventos virtuales y análisis de temática de coyuntura empresarial como pobreza monetaria, desempleo e informalidad entre otros
- Envío de mensajes de textos masivos campaña de renovación y post renovación así: 1. Base de datos matriculados renovados 2021 con mensaje: *Gracias por renovar a tiempo* con el 98.9% de efectividad de la recepción del mensaje. 2.– Base de Datos pendientes de renovación con el mensaje *Continúe con disfrutando los beneficios de la formalidad* con el 94.9% de efectividad en la recepción del mensaje.
- Difusión de 120 piezas publicitarias con contenido de programas, actividades, canales de atención, 50 mensajes de promoción para difusión radial, 45 registros en medios nacionales y locales registrados y 1 participación semanal en programas radiales locales.
- Realización de encuesta del servicio con un reporte del 97% de satisfacción.