



**Cámara de  
Comercio de  
Cali**

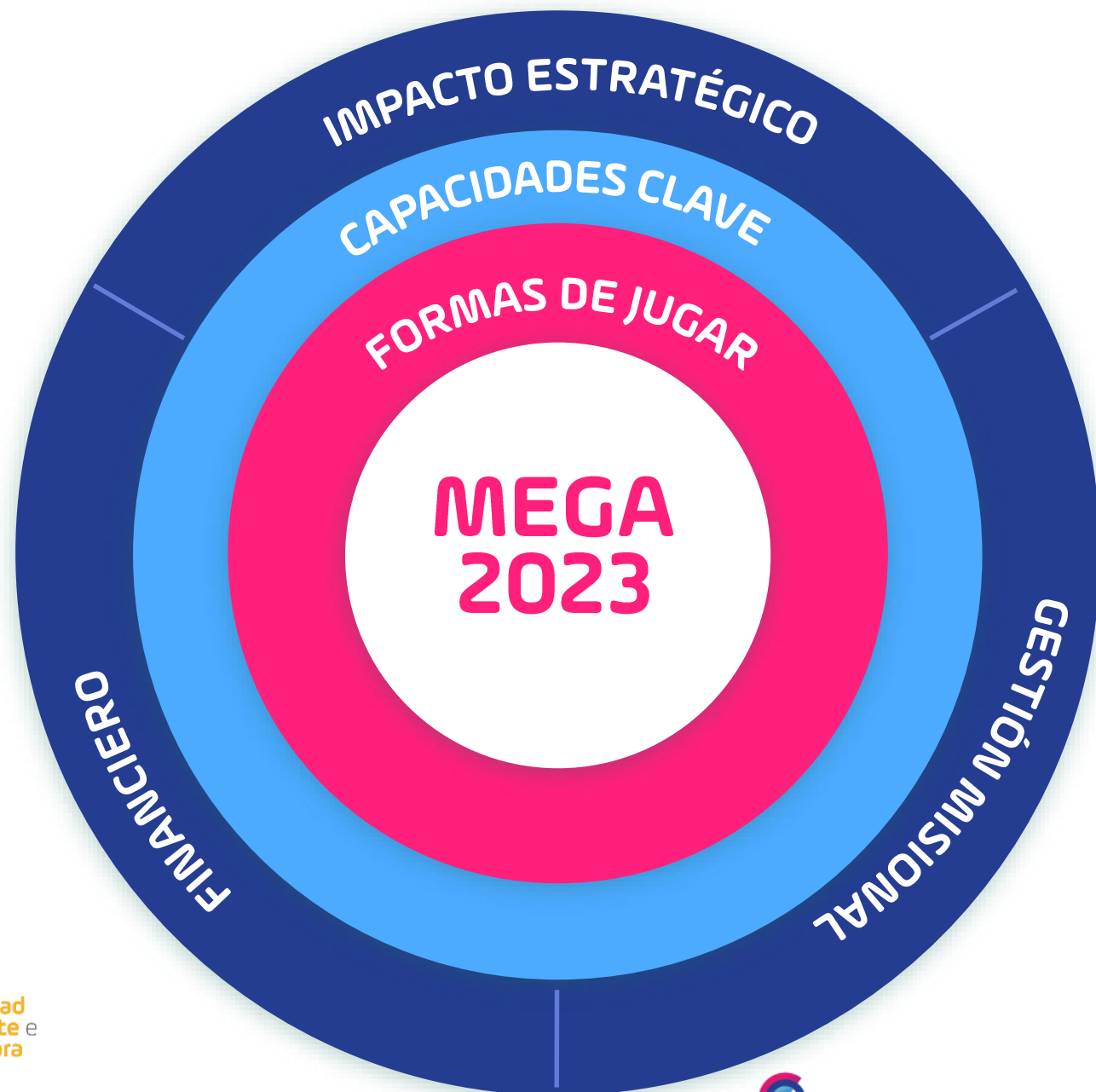
# Resultados Plan de Acción 2019

---

# Nuestra Estrategia

En 2023 la Cámara de Comercio de Cali será la parada obligada para todas las empresas de la Ciudad-Región que quieran crecer

## Nuestros Valores



# Nuestra MEGA

## Impactaremos el crecimiento de nuestros empresarios

Obtendremos un **NPS\*** (Net Promoter Score) de al menos **50 en percepción de utilidad para el crecimiento en ventas** de nuestros programas y servicios por parte de las empresas atendidas.

## Llegando a muchos más en número

Participación de **15.000 empresas matriculadas** en al menos un programa, producto o servicio al año



**MEGA  
2023**

## Y en escala

Participación de **1.300 empresas** medianas y grandes matriculadas en la ciudad-región, en al menos un programa, producto o servicio al año.

# ¿Cómo lo lograremos?

## 6 formas de jugar

Frentes de acción,  
conectados a nuestro  
propósito superior,  
donde tenemos derecho  
a ganar



# ¿Cómo lo lograremos?

## 6 formas de jugar

**1** Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización

**2** Generamos y divulgamos el conocimiento más profundo y relevante del tejido empresarial de la Ciudad – Región

**3** Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

**4** Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial

**5** Desarrollamos negocios alineados con nuestra misión que generen valor para las empresas y rentabilidad para la Cámara de Comercio

**6** Producimos comunicación inspiradora y potente que visibilice el aporte de las empresas y de la CCC al desarrollo regional





# Resultados Plan de acción 2019

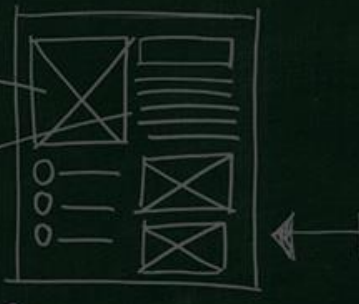
- Simple strategy
- Anal
- Vision & Mission
- Make the diff



SUNDAY	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28
29	30	31			



USER INTERFACE



TRENDS  
2016 Formular & Guides

BRAND

CREATIVE  
MOVEMENT

Change  
Concept??

→ deadline!

think -  
like a  
- comment

- Find inspired  
where



INFORMATION



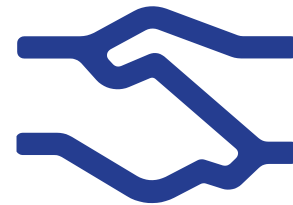
1

Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización



## Formalización focalizada

Trabajo de campo para identificar y formalizar aquellas empresas dentro las 9 apuestas productivas y empresas con potencial de crecimiento en otras dinámicas



**1.537** empresarios formalizados en 2019

+ **21.7%** Respecto a 2018

**124%**

Cumplimiento

1

# Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización

## Eficiencia Operativa

Actividades encaminadas a garantizar y optimizar la operación de los Registros Públicos

**70%** de los trámites del registro mercantil fueron realizados en 24 horas

**140%**

Cumplimiento

## Campaña de renovación

Estrategia diseñada con el fin de lograr la mayor cantidad de renovaciones de matrículas / inscripciones de los diferentes Registros Públicos

**60.370** Empresas renovadas al 1° de abril

**3.4 %** de incremento de las empresas renovadas frente a 2018 (Mercantil y Esal )

**106%**

Cumplimiento

## Call Center Registros Públicos

Atención telefónica y virtual de los clientes que requieren asesoría para los trámites de Registros Públicos

**89%** de las llamadas atendidas dentro del umbral de tiempo de respuesta – Nivel de Servicio

**86%** en el 2018

**99%**

Cumplimiento



1

# Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización

## Focalízate

Se visitaron a **2** Ciudades (Armenia y Manizales) para benchmark en:

- Mejores prácticas para crear Empresa
- Trámites con instituciones ( Dian, Cajas de compensación, Derechos de autor )

▶ **100%**  
Cumplimiento

## Tecnología de Registros Públicos

**28.8 %** de los trámites recibidos se realizaron virtualmente

**22.9%** en el 2018

▶ **96%**  
Cumplimiento



Virtualízate,  
cambia las filas  
por momentos

Servicios Virtuales, la mejor forma  
de hacer tus trámites

INGRESA AQUÍ

1

Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización



▶ 112%  
Cumplimiento

### Programa de Fidelización

**2.795** Asistentes en espacios de formación y crecimiento gratuitos ofrecidos por la Unidad de Registro y Redes Empresariales como Estrategia de Fidelización para nuestros Empresarios

Cámara cercana

Descentralizamos nuestros servicios de Registros Públicos facilitando la gestión que deben cumplir nuestros Empresarios

▶ 100%  
Cumplimiento

**22** Salidas de Cámara Móvil

Dagua , Jamundí , La Cumbre , Vijes y Yumbo



**5** Centros Comerciales con módulo de atención



1

# Operamos los registros públicos de manera eficiente y eficaz apalancados en tecnología con alto grado de virtualización



## Programa de Afiliados

Estrategia diseñada con fin de lograr la satisfacción y permanencia en el Programa de Afiliados y la consecución de nuevos Afiliados

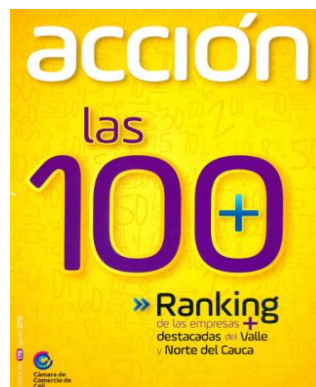
**929** nuevos Afiliados ▶ **116% cumplimiento**

**1.393** Asistentes a eventos exclusivos para nuestros afiliados ▶ **107% cumplimiento**



PREMIOS CRECER

Cámara de Comercio de Cali | Afiliados



## Revista Acción

**\$ 150** millones de ingreso por pauta  
▶ **88% cumplimiento**

2

## Generamos y divulgamos el conocimiento más profundo y relevante del tejido empresarial de la Ciudad – Región

### Generamos conocimiento

#### Estudios Económicos

Compra de bases de datos, suscripciones a revistas especializadas, publicaciones de informes económicos y presentaciones especializadas, coorganización de foros económicos y compra de software estadístico

**129** Publicaciones y presentaciones sobre el entorno económico y desempeño empresarial

**▶ 119%**  
Cumplimiento

### Plataforma de información

Rankings Empresariales, Encuesta Ritmo Empresarial y la elaboración e impresión de los Compás

 **17** Rankings Empresariales  
**2** Encuesta de Ritmo Empresarial

**▶ 112%**  
Cumplimiento

2

## Generamos y divulgamos el conocimiento más profundo y relevante del tejido empresarial de la Ciudad – Región

### Servicios de Análisis Económico



Consultorías realizadas por el área de Estudios Económicos (Grupo de Estudios Empresariales y de Competitividad)

**10** Servicios de Consultorías Económicas

**333%**  
Cumplimiento

### Calidad de vida urbana

Promover una ciudadanía informada, responsable y participativa a través de un seguimiento periódico y sistemático a la calidad de vida de la ciudad.

**65** Boletines de monitoreo a la calidad de vida urbana en Cali y/o Yumbo

CALI  
**cómovamos**

YUMBO  
**cómovamos**

**108%**  
Cumplimiento

2

## Generamos y divulgamos el conocimiento más profundo y relevante del tejido empresarial de la Ciudad – Región

### Gestión del conocimiento Unidad Emprendimiento e Innovación

▶ 100%  
Cumplimiento



**10** Informes de comportamiento, monitoreo, seguimiento y evaluación de impacto a los programas de emprendimiento e innovación Empresarial

**30** Publicaciones y visibilizaciones de contenidos generados en espacios, medios y redes

**6** Publicaciones de los diferentes estudios elaborados por el área realizadas a medios con el fin de aportar en el fortalecimiento del tejido empresarial

### Red de Conocimiento

**2** Transferencias de metodologías de medición de impacto de programas de acompañamiento empresarial a actores del ecosistema nacional

▶ 200%  
Cumplimiento

2

## Generamos y divulgamos el conocimiento más profundo y relevante del tejido empresarial de la Ciudad – Región



### Gestión del conocimiento Unidad Fortalecimiento Empresarial

#### Investigación y Gestión del conocimiento en desarrollo

**21** Informes de investigación y gestión del conocimiento

**▶ 420%**  
Cumplimiento

#### Comunicaciones

Se midieron **7** programas y se realizaron **10** publicaciones para visibilizar el impacto de la Unidad de Fortalecimiento Empresarial

**▶ 200%**  
Cumplimiento

#### Sistema de seguimiento

El **70%** de los programas de Fortalecimiento Empresarial tienen informe de medición cuantitativa

**▶ 140%**  
Cumplimiento

# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Crecimiento para la Formalización - Negocios Tradicionales

Programa que brinda capacidades empresariales para atraer más clientes y aumentar las ventas de los empresarios

**De Peluquero a Empresario**  
532 Empresarios atendidos **▶ 106% Cumplimiento**

**De Cocinero a Empresario**  
352 Empresarios atendidos **▶ 101% Cumplimiento**



### CreCER 2.0

Fortalecimos **3** Gremios en temas de desarrollo empresarial en donde su objetivo fue contribuir a la productividad de las microempresas, así como fortalecer las capacidades al interior de la estas entidades

**▶ 100% Cumplimiento**



3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Centros de Desarrollo Empresarial Prospera

Espacio para los habitantes de las zonas vulnerables de Cali y el municipio de Yumbo, donde encuentran apoyo gratuito para desarrollar ideas empresariales, consolidar sus negocios y conectarse con el mundo laboral

977 Empresarios Atendidos en nuestros centros Prospera

# Prospera

Centro de Desarrollo Empresarial



122%  
Cumplimiento

 Cámara de Comercio de Cali

# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Centro de Crecimiento Empresarial

Espacio abierto al público donde se orienta y asesora a los empresarios en distintos temas empresariales y programas de la CCC



**1.197** empresarios atendidos en 2019

**▶ 251%**  
Cumplimiento

### Exponegocios

Plataforma que entrega conocimiento sobre las tendencias del mundo de los negocios a los empresarios en Colombia



**2.924** Asistentes en la versión 2019  
**+10%** Respecto al 2018

**▶ 104%**  
Cumplimiento

3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas



### Más Productiva

**10** empresas fortalecidas incrementaron al menos un **15%** el nivel de productividad, optimizando su desempeño operacional, estratégico y financiero.

▶ **100%**  
Cumplimiento

3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Fábricas de productividad

En alianza con MinCIT y 11 cámaras de comercio, estamos impactando la productividad de las Pymes del suroccidente, a través de intervenciones técnicas y acompañamiento especializado

 112

Empresas acompañadas

 187%  
Cumplimiento



El progreso  
es de todos

Mincomercio



# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Formación

formamos a los empresarios y a su equipo de trabajo de forma práctica e integral, con una amplia oferta de formación que mejora las competencias y la productividad

#### Programas, seminarios y cursos de formación en:

- Herramientas Administrativas y Gerenciales
- Formación Especializada
- Formación Virtual
- Conferencias gratuitas\*



Mercadeo y ventas



Producción



Financiera y tributaria



Comercio Exterior



Desarrollo del empresario



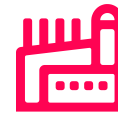
Administrativa



Jurídica



Emprendimiento e Innovación



2.557

Empresas

+154% Respecto al 2018

▶ 133% cumplimiento



14.082

Asistentes

93% Satisfacción de nuestros programas, cursos y seminarios de formación

▶ 147% cumplimiento



\$353

Millones de ingreso

▶ 78% cumplimiento

\* No generan ingreso

3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Herramientas de Ideación

Programas de emprendimiento para fortalecer el crecimiento de emprendedores en etapa temprana, logrando potencializar sus modelos de negocio, validando sus productos y/o servicios en el mercado.

 **135** Empresarios atendidos

 **108%**  
Cumplimiento

---

## Herramientas para Escalar

Herramientas para el escalamiento empresarial, afianzando el direccionamiento estratégico, capacidades gerenciales y herramientas para el financiamiento inteligente.

 **237** Participantes

 **119%**  
Cumplimiento

3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Herramientas Para Innovar

Herramientas de innovación empresarial, para generar capacidades y procesos para la competitividad y sostenibilidad de las empresas a nivel regional e internacional



130 Empresas atendidos



130%  
Cumplimiento

---

## Herramientas de expansión

Servicios de acompañamiento y/o beneficios para el fortalecimiento para las empresas en procesos de transformación empresarial, buscando la sostenibilidad en el tiempo.



101 Participantes beneficiados



101%  
Cumplimiento

# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Mentalidad y Cultura

#### Visibilización

Generar contenidos para activar y mantener una conversación de mentalidad y cultura emprendedora, que logre persuadir de manera positiva a la comunidad, creando nuevos referentes de emprendimiento local

#### 128 Actores del ecosistema visibilizados

- MEC
- Innovation Land
- LATAM ventures Forum

▶ **128%**  
Cumplimiento

#### Liderazgo Emprendedor

Generación de capacidad en liderazgo para los equipos de trabajo emprendedor, que permitan alinearse con los propósitos y metas de crecimiento

#### 18 Talleres

- Valientes
- Foguéate
- Mentoría Wise

▶ **100%**  
Cumplimiento



3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Mentalidad y Cultura Comunidad Emprendedora

Generar capacidades de adaptación, que permitan obtener mayores conexiones de valor y la construcción de una red para fomentar el cambio de mentalidad en el ecosistema de emprendimiento e innovación.

**15** Eventos ▶ **115%** cumplimiento

**4.209** Participantes ▶ **351%** cumplimiento



**Cali Meet Up**  
**Emprendimiento corporativo**  
**MEC**

# 3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Iniciativas Cluster - Implementación Planes de Acción

39 Proyectos y actividades alineadas a los planes de acción de las Iniciativas Cluster ejecutados

▶ 260%  
Cumplimiento

- Desarrollo de Productos
- Acceso a Mercados
- Seminarios de Formación
- Ferias Especializadas
- Simposios



**Qualinn**  
2020  
Simposio de Innovación  
en Excelencia Clínica

**Bi-ON2020**  
Congreso Nacional de  
Energías Renovables

**Epicentro  
Cluster  
2020**

3

Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

## Iniciativas Cluster – Fortalecimiento de procesos de gobernanza y gestión

5 Esquemas de las de Gobernanza de las Iniciativas Cluster definidos y en funcionamiento  **100%**  
Cumplimiento

2 nuevas iniciativa cluster

- Cluster de Economía Digital
  - Cluster de Experiencias
- 
- 200%**
- 
- Cumplimiento



# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Travesía Pacífico

Se impulsó el desarrollo productivo y competitivo de **6 asociaciones comunitarias** de promoción ecoturística de la zona rural de Buenaventura, basado en un encadenamiento comercial a través de procesos de formación y asistencia técnica especializada en temas administrativos, comerciales, financieros y organizativos

▶ **100%**  
Cumplimiento

### Programa de crecimiento microempresarial itinerante Prospera

◀ **100%**  
Cumplimiento

Se implementó el programa para el desarrollo de Prospera en **Siloé** con el fin de brindar acompañamiento y servicios empresariales a los emprendedores y empresarios de las zonas de la ladera.

# 3

## Diseñamos y ejecutamos programas, proyectos y servicios que brinden herramientas para el crecimiento de las empresas

### Micros Más Productiva

Se atendieron **14 empresarios** en el programa Micro Más Productiva que tiene como objetivo incrementar el nivel de productividad de las **microempresas** de la región, mediante la transferencia de herramientas y metodologías de mejoramiento continuo, y acompañamiento especializado

**140%**  
Cumplimiento

### Centro de Transformación Digital Empresarial

**100%**  
Cumplimiento

**1** Proyecto de Transformación Digital a MiPymes desarrollado mediante implementación de herramientas TIC

- se impactaron en total **2.121** usuarios, de los cuales **722** fueron diagnosticados y **316** ejecutaron un plan de transformación digital

4

Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial

Fortalecemos entidades que promueven el **desarrollo económico y empresarial de la región**



4

Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial

**Despliegue de la Narrativa Estratégica de Competitividad**

**Fortalecimiento del Ecosistema Regional de Competitividad**

**Seguimiento y actualización** de los Proyectos Priorizados en la Agenda Regional de Competitividad e Innovación del Valle del Cauca



**3** eventos relacionados con el posicionamiento de la Narrativa estratégica de competitividad

▶ 100% cumplimiento

**1** proyecto ejecutado de impulso a la competitividad regional relacionado con el desarrollo de productos de turismo industrial

▶ 100% cumplimiento

**5** presentaciones del observatorio de competitividad

▶ 125% cumplimiento

4

## Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial

### Innovación Educativa



Promovemos cultura de la creatividad, innovación y lenguajes digitales en estudiantes y docentes, como base fundamental para el desarrollo de talento humano con potencial para aportar soluciones, generar valor en entornos diversos y dinamizar el progreso regional

**4.360** participantes en programas de desarrollo de mentalidad emprendedora, pensamiento creativo e innovador (estudiantes y profesores)

- **4.292** estudiantes
- **68** Profesores

▶ **152%**  
Cumplimiento



### Bilingüismo

**4** proyectos implementados por la Mesa de Bilingüismo

▶ **133%** cumplimiento

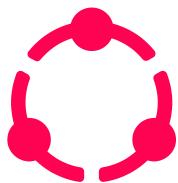
**27.775** beneficiados por los proyectos de la Mesa de Bilingüismo

▶ **165%** cumplimiento



4

## Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial



### Articulación Público - Privada

Articular actores públicos y privados para facilitar la gestión empresarial.

**14** encuentros del Bloque Regional Parlamentario

**7** reuniones de Mesa de clima de negocios

**131%**  
Cumplimiento

**3** trámites revisados y mejorados para Cali, asociados al Doing Business

**75%**  
Cumplimiento

---

### Cámara Coordinadora

Programa para el fortalecimiento de las Cámaras de Comercio del Suroccidente.

**100%**  
Cumplimiento

**3** programas de la CCC transferidos

**4** comités con presidentes al año

**2** capacitaciones claves para la gestión cameral

4

Apoyamos entidades y programas del ecosistema de competitividad regional que contribuyen a un mejor entorno para el desarrollo empresarial


## Internacionalización

Trabajamos para promover el **acceso a mercados externos** y la **construcción de relaciones de valor** con clientes y proveedores de insumos, materias primas, tecnología, conocimiento y productos terminados

### Internacionalización Empresarial

 **2** Eventos de conexiones empresariales:

- LAC FLAVORS
- SOFTIC

 **3** Proyecto para promover el acceso a nuevos mercados


- 1 Proyecto en ejecución
- 1 Proyecto estructurado
- 1 Proyecto ejecutado

 **4** Cursos de formación especializada en temas de comercio exterior

### Relacionamiento para la Internacionalización

 **3** Foros de Oportunidades comerciales

 **1** Misión Exploratoria a Nueva York en alianza con la Alcaldía de Santiago de Cali

 **8** Eventos de relacionamiento con embajadas e instituciones aliadas para la internacionalización

113%  
Cumplimiento

100%  
Cumplimiento

5

Desarrollamos negocios alineados con nuestra misión que generen valor para las empresas y rentabilidad para la Cámara de Comercio

## Centro de Conciliación y Arbitraje

En 2019, seguimos consolidando el CCYA como el **segundo más importante del país** en ingresos, con un crecimiento del **9%** respecto a 2018

### Ingresos

▶ 104%  
Cumplimiento



**Arbitraje:** \$ 381 millones  
**Formación Jurídica:** \$ 36 millones  
**Conciliación:** \$ 334 millones  
**Capacitación:** \$ 668 millones  
**Insolvencia:** \$ 40 millones  
**Amigable composición:** \$ 21 millones

5

Desarrollamos negocios alineados con nuestra misión que generen valor para las empresas y rentabilidad para la Cámara de Comercio

## Inteligencia de mercados

Generamos **\$ 1.154** millones en ingresos en productos relevantes para los empresarios con un crecimiento del **12%** respecto a 2018



**CERTICAMARA**

**\$170** millones

▶ 77% cumplimiento



**BASES DE DATOS**

**\$675** millones

▶ 134% cumplimiento



**DEPÓSITOS DE ESTADOS FINANCIEROS**

**\$293** millones

▶ 122% cumplimiento



**COMPITE 360**

**\$17** millones

▶ 116% cumplimiento

6

Producimos comunicación inspiradora y potente que visibilice el aporte de las empresas y de la CCC al desarrollo regional



### Comunicación Institucional

Gestionamos la percepción de los grupos de interés, y generamos contenidos contenidos que acerquen el conocimiento de la CCC a los empresarios

**58%** del valor de las noticias de la CCC corresponde a medios nacionales

▶ 116% cumplimiento



### Comunicación para el Mercadeo

Fortalecemos los atributos de la marca corporativa

**1.2%** de los visitantes al sitio web generaron conversión ( Leads, dejan datos, hacen descargas )

▶ 117% cumplimiento



### Comunicación Interna

Fortalecemos la identidad y la alineación con la cultura corporativa

**34%** tasa de participación en la Intranet

▶ 135% cumplimiento

# Fortalecimiento Corporativo

# Fortalecimiento Corporativo

## Adecuación de la infraestructura

**100%** ejecución y entrega de las obras en 2019

- Finalización de Obra Sede Yumbo
- Sala de Lactancia
- Remodelación piso 13 de la Sede Principal
- Remodelación baños piso 13
- Renovación de Activos

## Optimización y mejora de procesos

**60%** Punto único de contacto para solicitudes de servicios del Back Office

**90%** Autogestión información financiera

**97%** Culminación del proceso factura electrónica

**100%** Proceso CRM – II Fase

**100%** Fortalecimiento de infraestructura tecnológica

**100%** Automatización procesos interno

**80%** Activos tecnología áreas

# Fortalecimiento Corporativo

## Desarrollo y capacitación de nuestro talento humano

### Modelo de competencias

**4** programas orientados al mejoramiento de las competencias corporativas y específicas de todos los niveles de cargos de la CCC

▶ **100% cumplimiento**

### Cultura de trabajo

**2** Programas de consolidación de valores corporativos

- Medición de Cultura
- Fortalecimiento de Valores Corporativos

▶ **100% cumplimiento**

### Coaching y liderazgo colectivo

**3** Programas orientados al desarrollo de habilidades de liderazgo al mas alto nivel

▶ **100% cumplimiento**

### Evaluación de desempeño

**97%** Cumplimiento en el cronograma del proceso de desarrollo y evaluación de competencias acordes con orientación al logro y revisar planes de sucesión con cargos claves

### Calidad de vida

**100%** Ejecución de programas en el desarrollo del proceso completo de seguridad y salud en el trabajo buscando bienestar y clima organizacional adecuado en los colaboradores de CCC



# Fortalecimiento Corporativo

## Gerencia Jurídica

**96%** cumplimiento documentos contractuales y **95%** cumplimiento solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos

▶ 100% cumplimiento

- Se realizó una Mejora en el Sistema de Gestión Contractual Orión y **4** capacitaciones a los colaboradores relacionadas con su uso
- Actualización del Manual de Contratación de la Entidad

▶ 100% cumplimiento

## Gestión Documental

**100%** Cumplimiento en el Cronograma

Actividades asociadas a la implementación de buenas prácticas y normas legales para el tratamiento, conservación y buen uso de la información recibida y producida por la entidad.

## Producción de Eventos

**94%** de Satisfacción del cliente externo con los eventos de la CCC

Calificación 2018: **86%**

▶ 104% cumplimiento

## Call Center

**96%** en el nivel de atención para las consultas entrantes ( Chat y Llamadas )

Atención promedio de **93%** en 2018

▶ 107% cumplimiento

# Fortalecimiento Corporativo

## Aseguramiento Corporativo

### Consultoría en Controles

Participación y acompañamiento en la implementación del **92%** los proyectos estratégicos

▶ **102% cumplimiento**

### Fortalecimiento del Sistema de Control Interno

**81%** Madurez del Sistema de Control Interno trabajando frentes como:

- Controles
- Documentación
- Autorizaciones

▶ **101% cumplimiento**

**100% De Cumplimiento en el Cronograma en los planes de:**

- Cultura de Gestión del Riesgo
- Mejoramiento y Optimización del Proceso
- Seguridad de la Información
  - Tecnológica
  - Procesos

▶ **100% cumplimiento**

**Gracias**



**Cámara de  
Comercio de  
Cali**