



2024

ANÁLISIS

DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

ANÁLISIS DE CONTEXTO CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO

Con el fin de evaluar diferentes aspectos que hicieron parte del entorno de la Cámara de Comercio de Pasto durante la vigencia 2024 y parte de 2025, se realiza un análisis de diferentes variables a nivel interno y externo y se determina el impacto que ellas generaron en la entidad.

Análisis Interno:

- Análisis de Clima laboral
- Análisis del Cliente
- Análisis de la organización
- Análisis de proveedores

El análisis de estas variables va a determinar las **Fortalezas**, las **Debilidades** que tiene la organización, así como las **Oportunidades y Amenazas**.

Análisis Externo:

- Análisis de entorno Político
- Análisis de entorno Económico
- Análisis de entorno Tecnológico
- Análisis de entorno Ambiental
- Análisis de entorno Cultural
- Análisis de entorno Legal.

Análisis de Contexto Interno

1. Análisis de clima laboral

Teniendo en cuenta que Cámara de Comercio de Pasto, cuenta con un proceso de Gestión Humana, y con el fin de obtener información sobre esta categoría se solicitó a esta área suministrar la información necesaria que determine el clima laboral dentro de la entidad. La metodología que se utilizó fue la aplicación de un instrumento de encuesta en donde se tuvieron en cuenta aspectos como: remuneración salarial, plan de capacitaciones, formación profesional, procesos de inducción – reinducción, actividades de bienestar, sistema de seguridad y salud en el trabajo, estabilidad laboral, ambiente laboral.

La población final o los funcionarios que respondieron la encuesta fue de 86

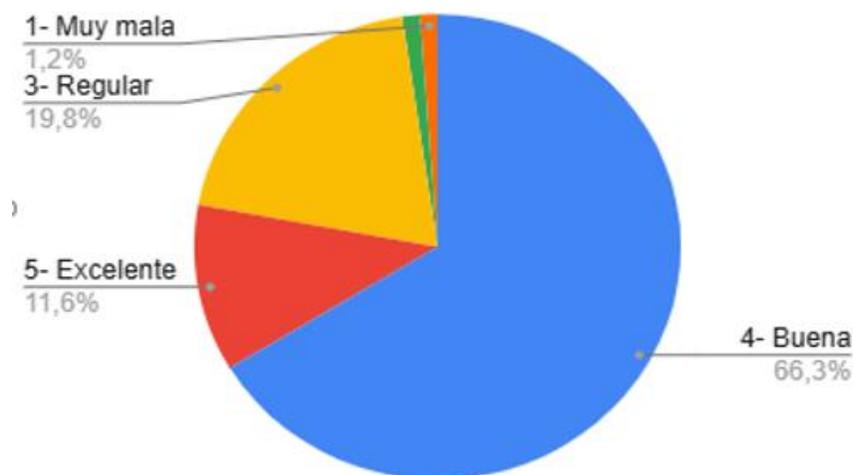
Se solicitó evaluar las variables asignando una calificación de 1 a 5 de acuerdo con la percepción de cada una de ellas, siendo 1 la calificación más baja (Muy Malo) y 5 la calificación más alta (Excelente). De igual manera se solicitó evaluar el impacto de las variables de 1 a 5 siendo 1 el impacto más bajo y 5 el impacto más alto. Donde impacto hace referencia a la importancia del factor evaluado desde la perspectiva del encuestado.

Para determinar la dinámica de cada pregunta se determinan el impacto y la calificación de acuerdo a cada variable o pregunta, como se muestra en el gráfico No 1, utilizando el mismo procedimiento en cada una de las 19 preguntas del cuestionario.

A continuación, un ejemplo de la medición de la pregunta 1 y 2 respectivamente:

Grafico No 1

Como Calificaría su remuneracion salarial



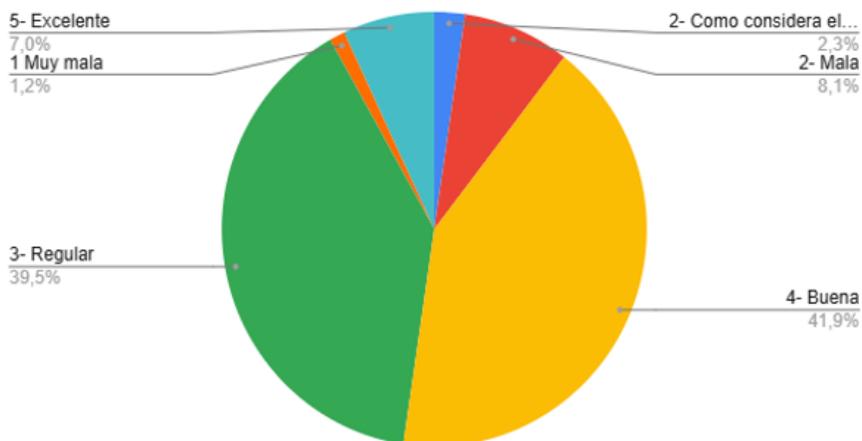
Fuente: Encuesta clima organozacional Camara de Comercio de Pasto.

De acuerdo a la pregunta anterior, se puede concluir que:

- Una persona respondió que la remuneración es muy mala representado en el 1.2%
- 17 personas respondieron que la remuneración es regular representada en el 19.8%
- 57 personas respondieron que la remuneración es buena representada en el 66.3%
- 11 personas respondieron que la remuneración es excelente representado en el 11.6%

2. Como considera el plan de capacitaciones que ofrece la entidad a los colaboradores?

Grafico 2



Fuente: Encuesta Clima Organizacional, Cámara de Comercio de Pasto.

De acuerdo a la pregunta anterior se puede concluir lo siguiente:

- Una persona respondió que muy mala representado en el 1.2%
- 7 personas responden que es mala, representadas en el 8.1%
- 34 personas responden que es regular, representadas en el 39.5%
- 36 personas responden que es buena, representadas en el 41.9%
- 9 personas responden que es Excelente representadas en el 9.3%

En resumen, el resultado de la encuesta en referencia a la CALIFICACIÓN de las variables se determina lo siguiente:

Tabla 1

Variable	Calificación 5 –Excelente	Impacto
Remuneración Salarial	12.7%	41.9%
Espacios para continuar con formación profesional	6.9%	43.0%
Procesos de Inducción	6.9%	47.6%
Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo	13.9%	66.2%
Liderazgo Jefe	29.06%	56.97%
Programas de Bienestar	2.32%	66.27%
Estabilidad Laboral	15.11%	68.60%
Rotación de Personal	1.16%	62.7%
Herramientas de Trabajo	23.25%	70.93%
Instalaciones ambiente físico	23.25%	70.93%
Percepción del ambiente Laboral en la Empresa	12.79%	58.13%
Agilidad de Respuesta en procesos Internos	13.95%	65.11%

Al analizar la anterior tabla, se observa que existen variables que fueron valoradas y calificadas en rangos superiores a 50 (bueno) lo que significa que sobre ellas existe una **FORTALEZA** dentro de la entidad como son: Sistema de Seguridad, estabilidad laboral, herramientas de trabajo, instalaciones y ambiente físico, mirando que los espacios y adecuaciones son óptimas para el normal desarrollo de las tareas diarias en las diferentes áreas de la organización.

Sin embargo y en base al análisis de impacto se determina que existen variables sobre las cuales existe insatisfacción y por tanto se convierten en **DEBILIDADES** y es necesario tomar acciones de mejora. Las variables son: Remuneración Salarial Espacios para continuar con formación Profesional, Procesos de Inducción y Reinducción, entendiéndose que este tipo de procesos son muy importantes para aquellos integrantes que llegan a la organización, ya que ellos deben conocer la filosofía de la empresa, mediante el propósito superior, la visión, el equipo de trabajo, sus espacios de interacción, las funciones laborales, los deberes y demás actividades que se deban desarrollar inherentes a su cargo.

Comparando el estudio que se realizó en el año 2023 de clima organizacional, prácticamente arroja las mismas problemáticas, entendiéndose que es necesario instaurar ciertos procesos de mejora, subsanar las debilidades y reestablecer la confianza en cierto sector de

colaboradores. El anterior análisis entonces se convierte en una **debilidad**, dado que el clima organizacional es pieza fundamental para el desarrollo de cualquier organización sin importar su naturaleza, aclarando que el recurso o talento humano es lo más importante de la empresa, es donde se gesta el conocimiento.

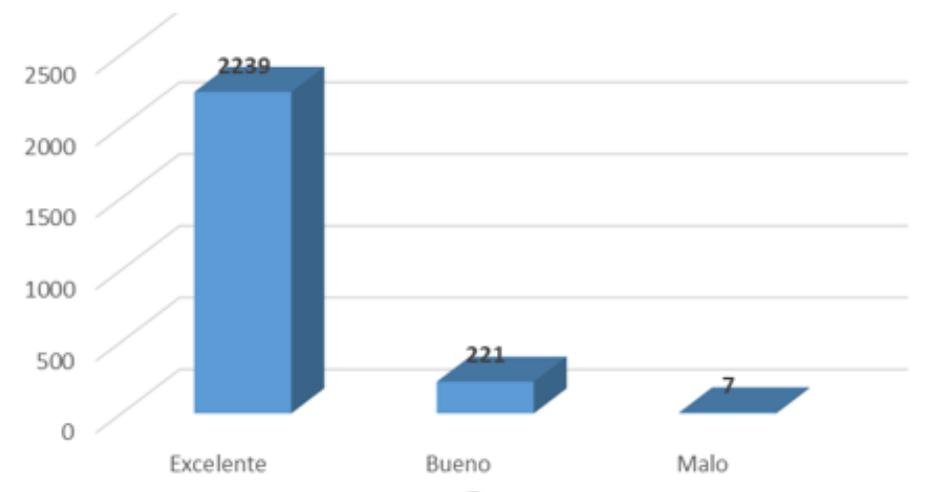
Análisis del cliente

A continuación, se presenta el análisis de clientes del primer semestre y segundo semestre de 2024 y un comparativo con relación al año 2023, determinado por cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario de encuesta que fue de un total de 5.035 encuestas, año (2024) aplicadas así:

1) Cómo describe el servicio recibido?

- 2.239 de los encuestados responde que excelente
- 221 responde que fue bueno
- 7 responden que fue malo

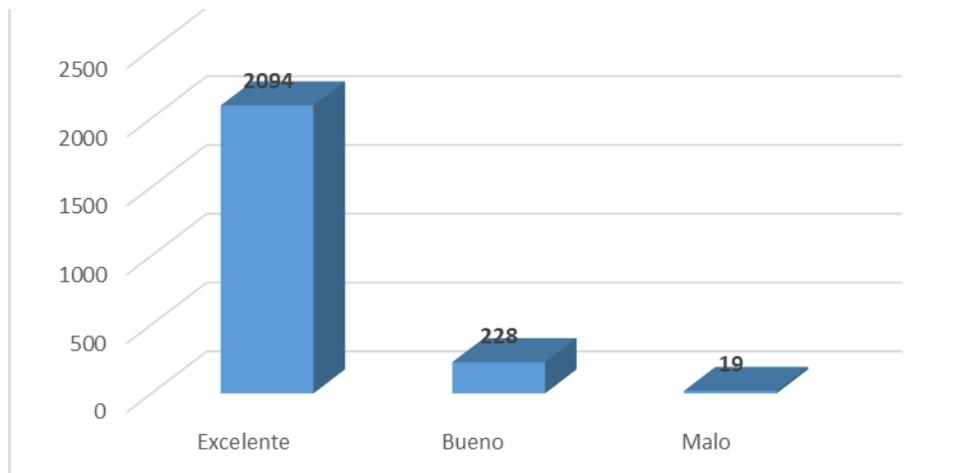
Grafico 3. Servicio recibido



2) Cómo considera que fue el tiempo en espera para resolver su consulta y/o tramite?

- 2.094 de los encuestados responde que fue Excelente
- 228 responde que fue bueno
- 19 responde que fue malo

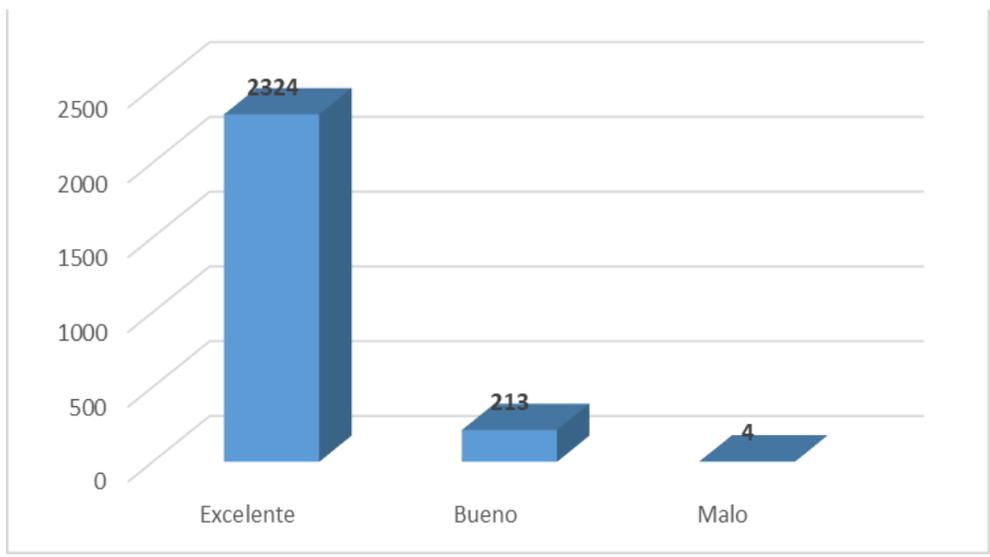
Grafico 4. Tiempo de Espera



3) ¿Cómo califica la actitud del personal de lo atendió?

- 2.324 de los encuestados responde que fue excelente
- 213 responde que fue bueno
- 4 responde que fue Malo

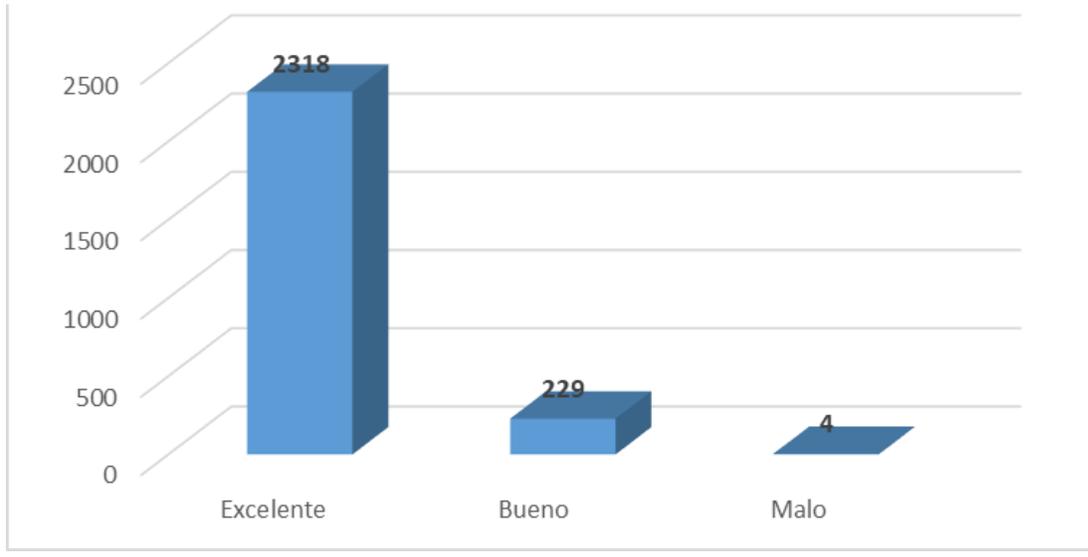
Grafico 5. Actitud del personal que lo atendio.



4) El personal que lo atendió, resolvió su solicitud

- 2.318 de los encuestados responde que fue Excelente.
- 229 responden que fue bueno
- 4 responden que fue Malo

Grafico 6. Respuesta a solicitudes



Análisis de respuesta:

- 1) Calificación del Servicio; se destaca que los usuarios consideran que el servicio en general es excelente
- 2) Tiempo de Espera; Presenta el mayor número de calificación negativas y buenas
- 3) Atención del personal/conocimiento; Los usuarios consideran que el personal se encuentra capacitado
- 4) Actitud del personal; Presenta la mayor calificación positiva con relación al Personal

Análisis de Respuestas comparativo 2023 - 2024

2023 Calificación buena 530 calificaciones - RP 93.97%

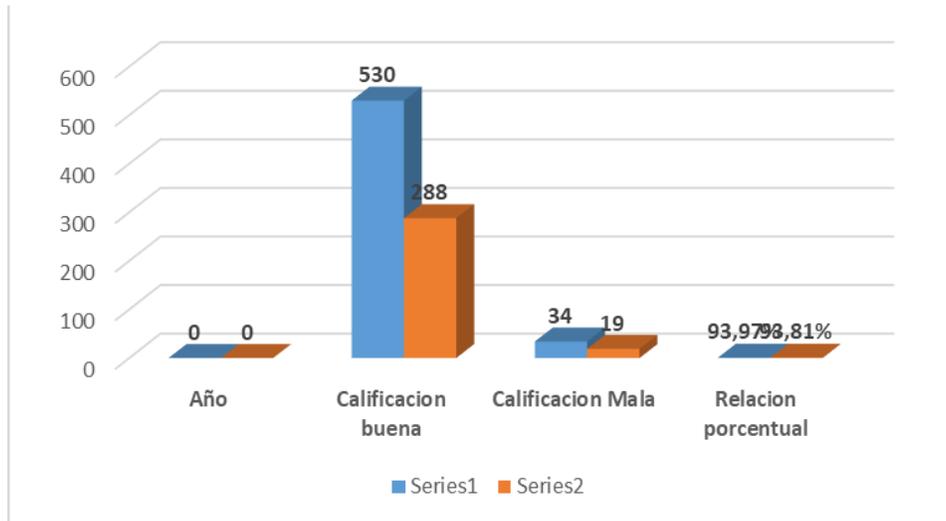
Calificación mala 34 calificaciones - RP 6.03%

2024 Calificación Buena 288 calificaciones - RP 93.81%

Calificación Mala 19 calificaciones - RP 6.19%

Año	Calificacion buena	Calificacion Mala	Relacion porcentual
2023/serie 1	530	34	93,97%
2024/ Serie 2	288	19	93,81%

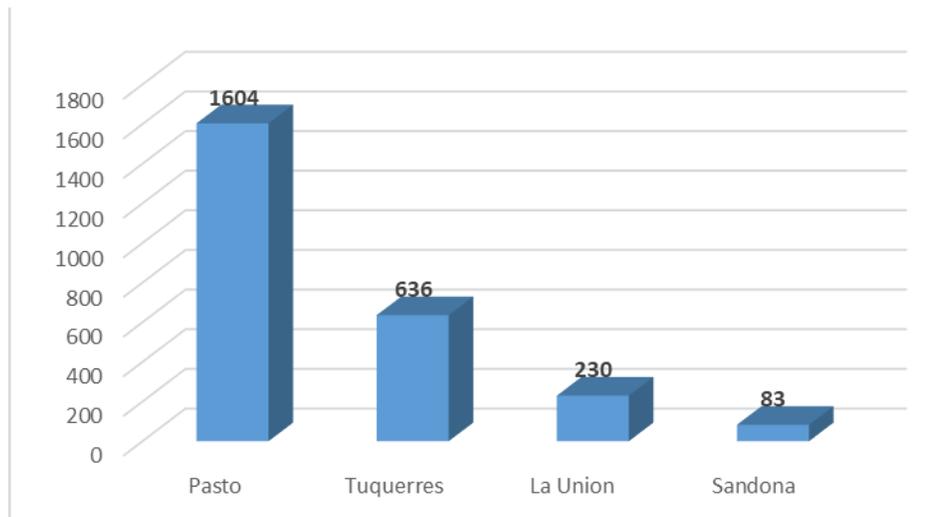
Grafico 7. Comparativos años 2023-2024



Distribución de encuestas en las sedes de Pasto y Seccionales

- Pasto 1.604 encuestas
- Tuquerres 636 encuestas
- La Unión 230 encuestas
- Sandona 83 encuestas

Grafico 8. Distribución de encuestas



Conclusiones

1) Se presenta una disminución significativa en calificaciones negativas con relación al tiempo de espera, esto es resultado de contar con mayor personal para atender al público en la temporada, el 92% de los usuarios consideran que la actitud del personal es excelente al momento de brindar atención. Esto se convierte en una **FORTALEZA**

2) La Seccional La Unión presentó una medición inferior con el año anterior donde se reportó cerca de 800 calificaciones, esta situación guarda relación con el personal de dicho punto, toda vez que fue vinculado este año La seccional Tuquerres refleja un mayor número de calificaciones respecto a trámites realizados ya que se logró evaluar cerca del 15% de usuario atendidos.

3) Se evidencia que mantener el personal con experiencia genera resultados positivos en la evaluación ejemplo, la seccional Tuquerres y Sandoná en comparación la oficina La Unión Se debe considerar otra forma de aumentar el número de calificaciones, ya que se realizaron un promedio de 49.274 tramites en el primer semestre, de los cuales solo se logró encuestar 2.553 siendo esto el 5.1%.

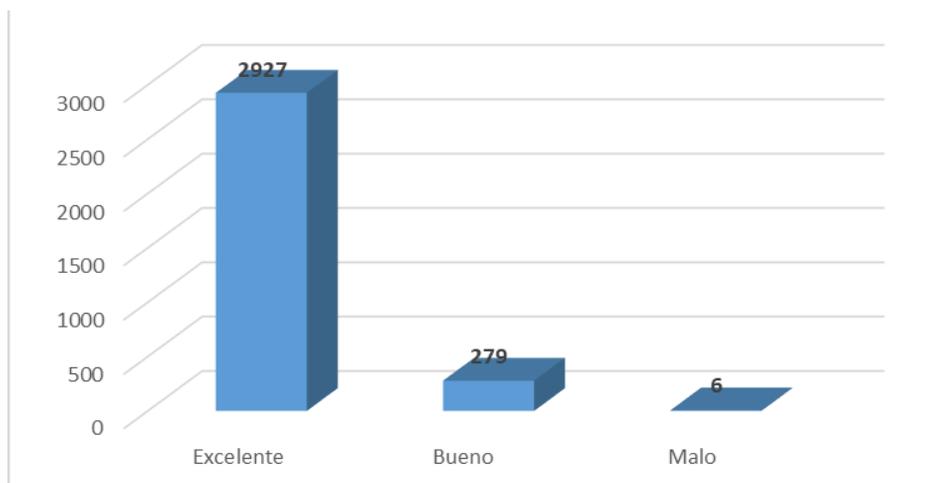
Análisis segundo semestre año 2024 Vs Año 2023

A continuación, se presenta el análisis de clientes del segundo semestre de 2024 y un comparativo con relación al año 2023, determinado por cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario de encuesta que fue de un total de 2.796 encuestas realizadas así:

1) ¿Cómo describe el servicio Recibido?

- Excelente 2.927
- Bueno 279
- Malo 6

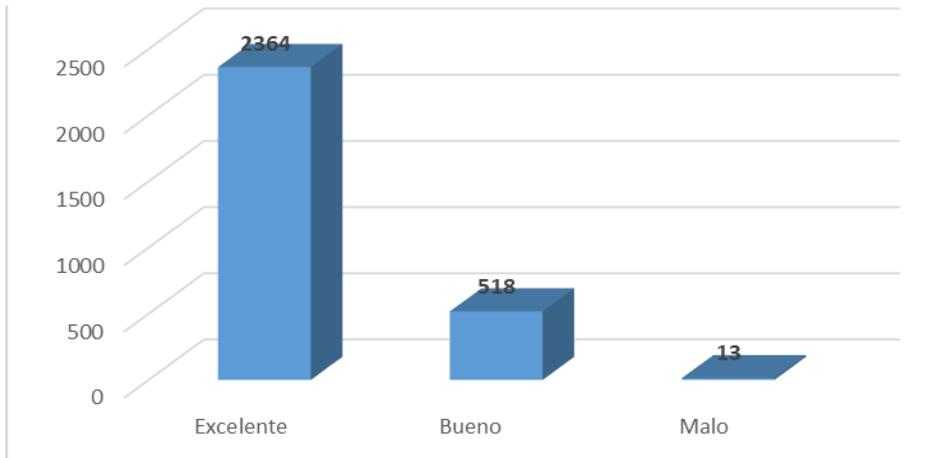
Grafico 9. Servicio recibido



2) ¿Cómo considera que fue el tiempo en espera para resolver su consulta y/o tramite?

- Excelente 2.634
- Bueno 518
- Malo 13

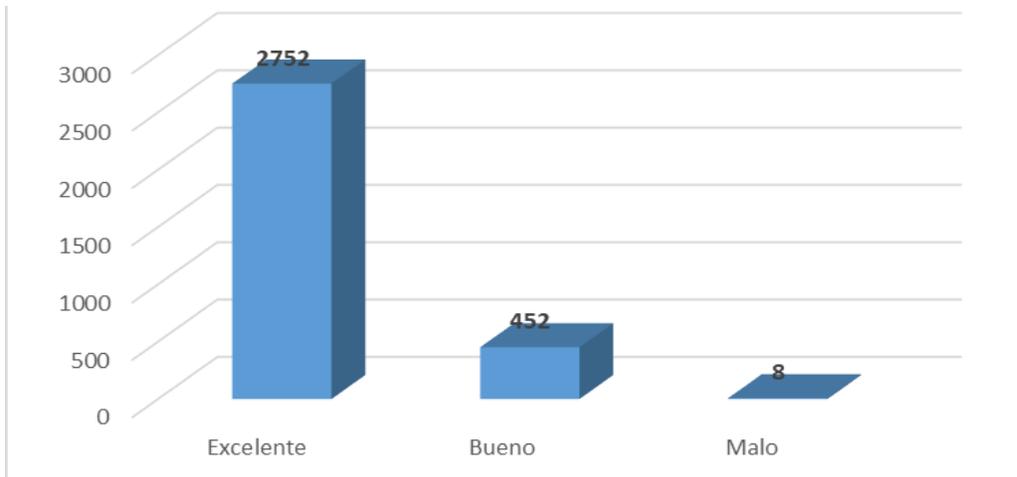
Grafico 10. Tiempo de espera



3) El personal que lo atendió, resolvió su solicitud de forma:

- Excelente 2.752
- Buena 452
- Mala 8

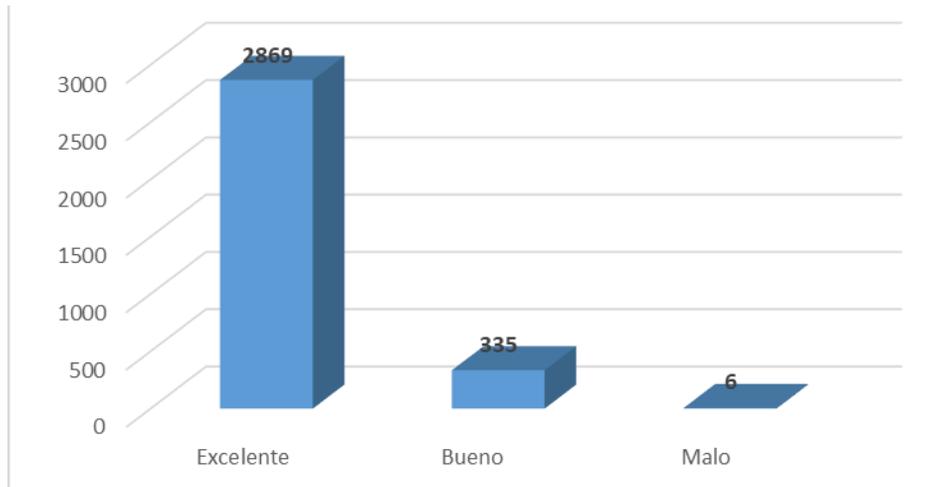
Grafico 11. Respuesta a solicitudes



4) ¿Cómo califica la actitud del personal que lo atendió?

- Excelente 2.869
- Buena 335
- Mala 6

Grafico 12. Actitud del personal



Análisis de Respuesta

- 1) Calificación del Servicio Presenta la calificación más alta – los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio.
- 2) Tiempo de Espera El tiempo es un elemento que más calificaciones negativas tiene, como también de calificaciones aceptables.
- 3) Atención del personal/conocimiento Los usuarios consideran que, en gran medida, el personal se encuentra capacitado para atender sus solicitudes
- 4) Actitud del personal Es la segunda calificación más alta- el usuario considera que junto con el servicio brindado la actitud del personal es excelente

Comparativo I Y II Semestres 2024

Tabla 2

Ítem de calificación	Promedio I Semestre	Promedio II Semestre
Excelente	2.266	2.795
Bueno	237.7	396
Malo	7	8
Total Encuestas	2.511	3.199

Distribución de encuestas en las sedes de Pasto y Seccionales

- Pasto 1.634 encuestas
- La Union 329
- Samaniego 20
- Sandona 440
- Tuquerres

Conclusiones Segundo Semestre de 2024

- 1) Se presenta un aumento de calificaciones con el semestre anterior el cual tiene un porcentaje de diferencia de 10%. El 91% De los usuarios califica el servicio brindado como excelente
- 2) Se evidencia que mantener el personal con experiencia genera resultados positivos en la evaluación ejemplo es el repunte en encuestas y calificaciones de la seccional La Unión Se realizó una correcta aplicación de las encuestas ya que se realizaron 20.716 tramites de manera presencial y se aplicaron 2.796
- 3) encuestas, la muestra fue del 13,5% El 91% De los usuarios consideran que la actitud de los trabajadores es excelente.
- 4) Se realizó una correcta aplicación de las encuestas ya que se realizaron 2.071 tramites de manera presencial y se aplicaron 2.796 encuestas, la muestra fue del 13,5%, el 91% De los usuarios consideran que la actitud de los trabajadores es Excelente.

Análisis de la Organización

1. Estructura Organizacional

Para el año 2024 La organización realiza unos cambios en la estructura organizacional, con el único propósito de mejorar en los procesos internos y optimizar recursos.

La planta de personal para el año 2025 cuenta con 108 cargos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Planta de personal Cámara de Comercio de Pasto 2025	No. de cargos
Presidente Ejecutivo	1
Secretaria General	1
Directores de Departamento	6
Contador	1
Coordinadores	4
Líderes de proceso	13
Profesional Universitario	48
Técnico Administrativo I	2
Técnico Administrativo II	11
Técnico Administrativo III	4
Técnico Administrativo IV	11
Auxiliar de servicios generales	5
Judicante	1
Total Cargos	108

Los cambios más importantes dentro de esta estructura, fue la creación mandos medios o líneas intermedias de mando, como son los líderes de proceso, coordinadores y profesionales, que permitirán que los directores de área puedan delegar de la mejor manera sus funciones y con ello no causar traumatismo en los procesos misionales.

Direccionamiento Estratégico

Propósito Superior: Impulsar el desarrollo Empresarial de la Región, promoviendo un entorno productivo, competitivo y sostenible, con el objetivo de impactar de manera directa el cierre de brechas socioeconómicas.

Visión Institucional: Ser la principal entidad impulsora de desarrollo económico empresarial de la región promoviendo la competitividad, la innovación y el crecimiento

sostenible de nuestros empresarios a través de la colaboración y la representación ante los distintos actores económicos y gubernamentales.

Objetivos Estratégicos

Para el planteamiento de los objetivos estratégicos nos apoyamos en una metodología sencilla denominada Objetivos de Resultados Claves o OKR, porque es fácil de entender, tanto para quien lo gestiona como para todos los miembros de la organización.

OKR1 Optimización del Servicio

Crecimiento, optimización y mayor alcance en los servicios prestados por la cámara de Comercio de Pasto, reflejado en el incremento del número de servicios empresariales y de unidades productivas atendidas, mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio, asegurando una experiencia ágil, eficiente y satisfactoria para los empresario y sectores priorizados

OKR 2. Desarrollo Empresarial

Fomentar el desarrollo del entorno económico y empresarial con un enfoque de Productividad, Competitividad y Sostenibilidad y Rentabilidad. El desarrollo empresarial debe estar orientado a generar un entorno productivo, competitivo y sostenible que permita a las empresas ser escalables y rentables a largo plazo.

OKR 3. Impacto Estratégico

Generar un impacto positivo en los sectores definidos como prioritarios y estratégicos para la economía regional, apoyando el desarrollo de las capacidades productivas sostenibles y potenciando su participación competitiva en mercados nacionales, regionales e internacionales.

OKR 4. Articulación Público - Privada

Fortalecer la articulación entre actores públicos, privados, intencionales y académicos para impulsar el desarrollo socioeconómico del departamento de Nariño. La articulación deberá estar enfocada en el crecimiento regional y en la estructuración de un entorno favorable para el desarrollo empresarial.

OKR 5. Alto Desempeño

Cámara de Comercio de Pasto como referente regional y nacional de Alto Desempeño Operativo, enmarcado en principios de Gobernanza, Sostenibilidad y Desarrollo de Capital Humano; caracterizada por ser una entidad moderna, en mejora continua y que promueve el continuo desarrollo de la cultura empresarial de la región.

2. Principios y Valores

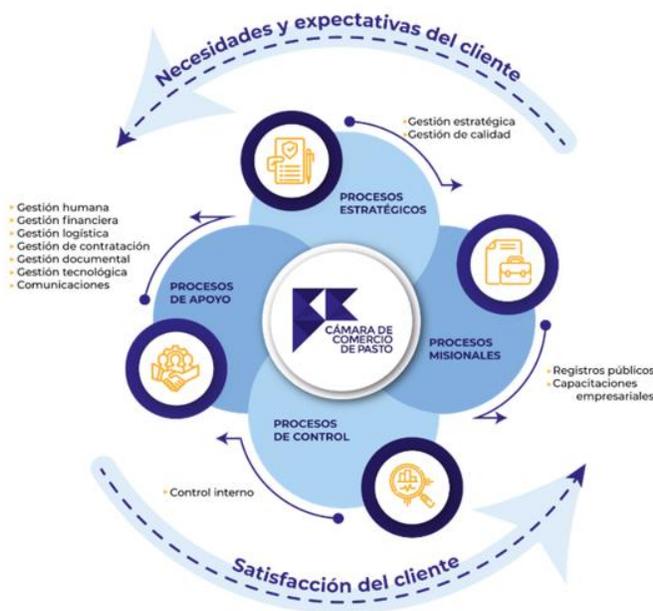
Somos Íntegros: Actuamos y pensamos en el marco de la ética, el respeto, la honestidad y la legalidad, desempeñándonos con transparencia y excelencia.

Centrados en el Servicio: Con nuestro comportamiento y acciones buscamos permanentemente la satisfacción de necesidades clave de los actores del ecosistema de valor (empresarios, comerciantes, emprendedores, etc.)

Articulamos Soluciones: Contribuimos a la generación de valor a través de un portafolio de servicios innovador orientado al logro de productividad y condiciones de calidad de vida superior, integrando esfuerzos entre la comunidad empresarial, universidad, estado, comunidad y medio ambiente.

3. Mapa de procesos

Sistema de Gestión de Calidad



4. Política de calidad

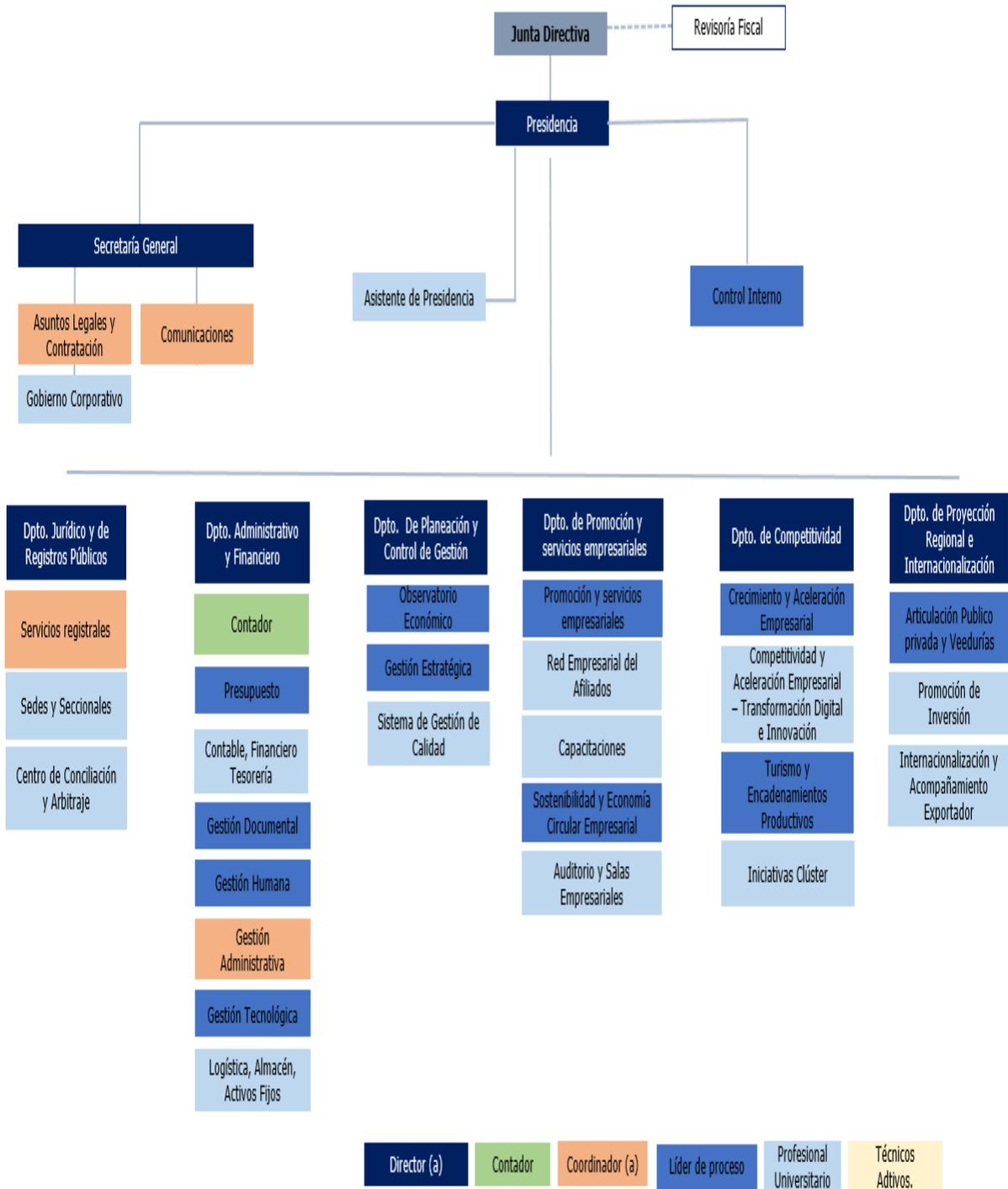
La Cámara de Comercio se compromete con la prestación de servicios efectivos y oportunos satisfaciendo las necesidades y expectativas de los empresarios, comerciantes y demás partes interesadas contando con un talento humano competente, recursos tecnológicos físicos y financieros adecuados que permitan el equilibrio financiero, desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo de los procesos. Nos comprometemos a proteger el medio ambiente, mitigando y adaptándose al cambio climático. Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Pasto se compromete a tener un sistema de Gestión de Calidad que garantice el permanente cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

5. Objetivos de Calidad

1. Brindar servicios efectivos y oportunos, enfocándose en satisfacer las necesidades y expectativas de empresarios, comerciantes y otras partes interesadas.
2. Desarrollar continuamente al personal para asegurar su competencia y alineación con los propósitos organizacionales.
3. Asegurar que los recursos disponibles sean adecuados, sostenibles y eficazmente gestionados promoviendo el equilibrio y el desarrollo sostenible.
4. Proteger el medio ambiente, mediante la adopción de prácticas que mitiguen y se adapten al cambio climático.
5. Garantizar que todos los procesos y actividades estén alineados con los requisitos legales y normativos vigentes.
6. Fomentar una cultura organizacional que priorice la mejora continua.

6. Organigrama Cámara de Comercio de Pasto.

ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO DE PASTO



Fuente: Cámara de Comercio de Pasto- Dpto. de Planeación y gestión estratégica

La estructura empresarial es mucho más que un simple modelo de organización. De ella depende, en gran medida, el desempeño de las compañías y la eficacia de las dinámicas productivas que se lleven a cabo en su interior.

Por lo general, una estructura organizativa es la que define procesos internos como la relación entre las diversas secciones de una empresa, el grado de participación de sus miembros, los diferentes modelos de autoridad y las responsabilidades asignadas. Para el caso puntual de Cámara de Comercio de Pasto, la organización tiene un organigrama funcional, que permite que cada miembro de la empresa trabaje para un determinado Departamento, esto permite la especialización de tareas y la ampliación y desarrollo de experticia definida en el cargo, no significa esto que el esquema no se pueda cambiar, ya que este tipo de estructura organizacional permite el cambio de actividad, ya sea en la misma área o en otra alterna o relacionada.

Una estructura empresarial puede variar según los intereses de quienes están al frente de ellas o de los objetivos que la organización haya trazado de antemano. No todas las estructuras son iguales, pues no todas las empresas tienen los mismos objetivos tanto internos como externos. Sin embargo, aunque dichas variantes resulten insoslayables, existen elementos clave que toda estructura organizacional de una empresa debe tener. Lo anterior se convierte en una **FORTALEZA**.

1- Análisis de Proveedores y Contratistas

Con el objetivo de conocer el desempeño de los proveedores y contratistas de la Cámara de comercio de Pasto, la entidad realiza una evaluación de los mismos, la evaluación está compuesta por diferentes factores dependiendo si es orden de compra, orden de trabajo y contrataciones con formalidades, dicha calificación es realizada por los supervisores. En la orden de compra, los factores clave se componen de: calidad, Cantidad, oportunidad y servicio, los cuales son evaluados en una escala de valoración de 1 a 10 dependiendo si el servicio fue deficiente, aceptable o sobresaliente, al final la calificación de cada uno de estos ítems es promediada para obtener un total.

En la calificación de del desempeño de las órdenes de trabajo, los factores clave se componen de: cumplimiento de las obligaciones de acuerdo a lo pactado, tiempos de entrega pactados, respuesta a los requerimientos y si esta respuesta se realizó de manera oportuna, los cuales son evaluados en una escala de valoración de 1 a 10 dependiendo si el servicio fue deficiente, aceptable o sobresaliente.

Para la evaluación de los contratos con formalidades, en cada uno de los factores se valoran conforme a la siguiente escala de valoración: de 1 a 3, son los siguientes:

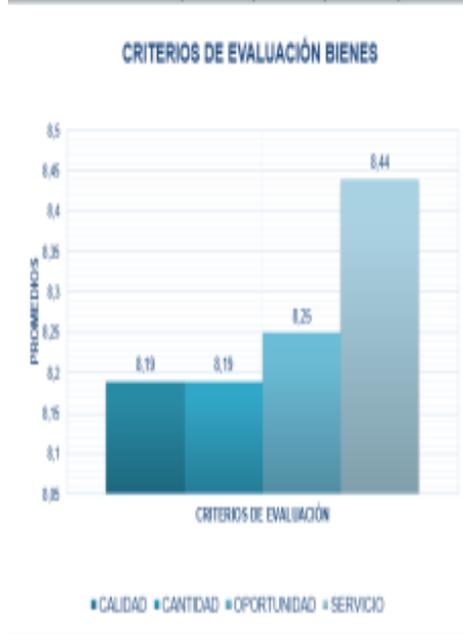
Cumplimiento total de las obligaciones adquiridas, cumplimiento de las obligaciones conminando al cumplimiento con requerimientos contractuales y cumplimiento de las obligaciones conforme al objeto contractual.

Analizando la evaluación de proveedores y contratistas del año 2024, podemos observar que se tuvo un excelente desempeño en cuanto a los criterios que se tienen en cuenta

para la evaluación. Respecto a órdenes de compra, una calificación promedio de 8.5 siendo este un promedio alto al tener en cuenta que la máxima puntuación es 10, así mismo en las ordenes de trabajo donde se obtuvo una calificación promedio de 9,2 la cual es una calificación aún mejor. Para los contratos con formalidades, se obtuvo un promedio 3.0 siendo excelente.

ESCALA DE CALIFICACION BENCHMARKING	CALIFICACION	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	DESCRIPCIÓN	Muy Mala	Mala	Muy Deficiente	Deficiente	Muy Regular	Regular	Aceptable	Buena	Muy Buena	Excelente	Sobresaliente
		Deficiente			Calificado con reserva			Calificado				

Promedio por Criterios de Evaluación	Calidad	Cantidad	Oportunidad	Servicio
	0,19	0,19	0,25	0,44



Con la información anterior, pudimos desarrollar el indicador del área de Asuntos Legales y Contratación para las órdenes de compra, obteniendo los siguientes resultados.

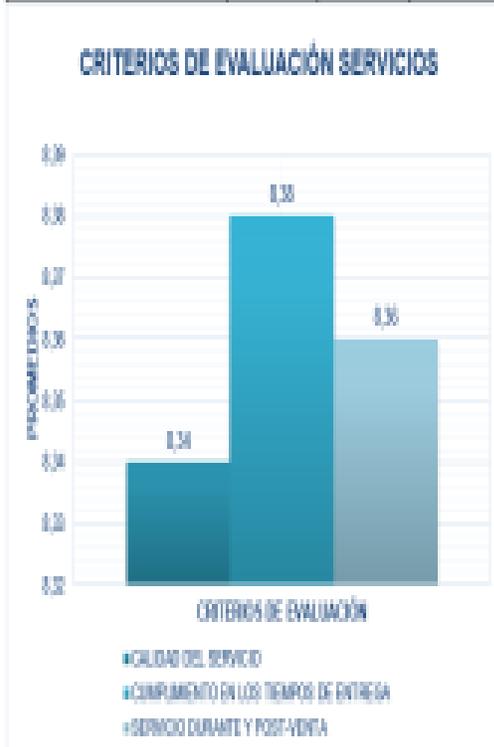
Un promedio general del 83% en cuanto a la calificación de los proveedores, lo que ubica a los proveedores en un rango de calificación sobresaliente.

CÓDIGO IND:	IND-CO-002	% DE CUMPLIMIENTO PROVEEDORES DE BIENES				
VERSIÓN:	001					
FECHA:						
OBJETIVO:	Asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos para las compras en un 80%.	PERÍODO:	2023			
PROCESO:	Contratación					
MEDICIÓN						
Nombre del Indicador:	% de Cumplimiento Proveedores de Bienes		Fuente de Datos:	Formatos: Informe de evaluación y la evaluación de proveedores.		
Responsable de la medición y análisis:	Lider de Proceso de Contratación		Meta:	80%		
Periodicidad de:	Medición Anual	Toda vez que se haga una compra ANUAL	Tipo de Indicador:	Eficiencia Eficacia Efectividad		
				X		
INDICE	Unidades:	Calificación obtenida "100"	Rangos:	Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
	Denominador:	Máxima Ponderación		80%	80% - 89%	80%
% DE CUMPLIMIENTO PROVEEDORES DE BIENES			SEGUIMIENTO			
			CRITERIO DE EVALUACION	Calificación	Máxima ponderación	%
			Calidad	8,2	10	82%
			Cantidad	8,2	10	82%
			Oportunidad	8,0	10	80%
			Servicio	8,4	10	84%
			Total	8,3	10	83%
FECHA DE APROBACIÓN			DD	MM	AAAA	
ANÁLISIS						
<p>Para el primer semestre de la vigencia de 2024 se tiene que el cumplimiento de los proveedores se califica con un valor de 83% de cumplimiento en la gestión de los proveedores de bienes y por tanto se encuentra en un rango de cumplimiento sobresaliente, alcanzando la meta.</p>						

Tabla No. 2 Calificación de servicios. (órdenes de trabajo).

ESCALA DE CALIFICACION BENCHMARKING	CALIFICACION	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	DESCRIPCION	No	Mal	Muy Deficiente	Deficiente	Muy Regular	Regular	Aceptable	Buena	Muy Buena	Excelente	Sobresaliente	
		Deficiente					Calificado con reserva			Calificado			

Promedio por Criterios de Evaluación	Calidad	Cumplimiento	Servicio
	0,34	0,30	0,36



Con la información anterior, se pudo desarrollar el indicador del área de Asuntos Legales y Contratación para las órdenes de trabajo, obteniendo los siguientes resultados. Un promedio general del 84% en cuanto a la calificación de los contratistas, lo cual los ubica en un rango de calificación sobresaliente.

CODIGO IND:	IND-CO-003	% DE CUMPLIMIENTO PROVEEDORES DE SERVICIOS																					
VERSION:	001																						
FECHA:																							
OBJETIVO:	Asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos para la contratación de servicios en un 95%.	PERIODO:	2024																				
PROCESO:	Contratación																						
MEDICION																							
Nombre del Indicador:	% de Cumplimiento Proveedores de Servicios		Fuente de Datos:	Formato: Informe de evaluación y Re evaluación de proveedores.																			
Responsable de la medición y análisis:	Lider de Proceso de Contratación		Meta:	95%																			
Periodicidad de:	Medición: Anual	Análisis: Anual	Tipo de Indicador:	EFICIENCIA EFICACIA EFECTIVIDAD																			
INDICE	Numerador	Calificación obtenida *100	Rango:	SOBRESALIENTE SATISFACTORIO DEFICIENTE																			
	Denominador	Ítem de Ponderación		≥ 90% ≥ 70% - < 90% < 70%																			
% DE CUMPLIMIENTO PROVEEDORES DE BIENES			SEGUIMIENTO																				
<p>83% 84% 84% 84% 95%</p> <p>Calidad Cumplimiento Servicio Post Venta Total</p> <p>■ No de Cumplimiento Proveedores de Servicios ■ META</p>			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterio</th> <th>Calificación</th> <th>Máxima ponderación</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad</td> <td>8,3</td> <td>10</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>8,4</td> <td>10</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Servicio Post Venta</td> <td>8,4</td> <td>10</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>8,4</td> <td>10</td> <td>84%</td> </tr> </tbody> </table>	Criterio	Calificación	Máxima ponderación	%	Calidad	8,3	10	83%	Cumplimiento	8,4	10	84%	Servicio Post Venta	8,4	10	84%	Total	8,4	10	84%
Criterio	Calificación	Máxima ponderación	%																				
Calidad	8,3	10	83%																				
Cumplimiento	8,4	10	84%																				
Servicio Post Venta	8,4	10	84%																				
Total	8,4	10	84%																				
			FECHA DE APROBACIÓN:	DD MM AAAAA																			
ANÁLISIS																							
El cumplimiento de los proveedores de servicios se observa en un 84% y por tanto según el rango de este indicador se considera sobresaliente, la calificación general de los proveedores es muy buena por cuanto la supervisión está evidenciando el cumplimiento de cada contrato, se logró la meta.																							

Contratos con Formalidades

Por último, en los contratos con formalidades el desempeño de los contratistas fue satisfactorio, debido a que todos obtuvieron la máxima calificación por parte de sus supervisores (3).

Con la información anterior, pudimos desarrollar el indicador del área de Asuntos Legales y Contratación para los contratos con formalidades, obteniendo los siguientes resultados.

Un promedio general del 100% en cuanto a la calificación de los contratistas, lo que ubica a los contratistas en un rango de calificación sobresaliente.

Observaciones

Conforme a las opciones de mejora que se hicieron desde el área de control interno, calidad, ICONTEC respectivamente, se tomaron las medidas para subsanar los mismos, por lo tanto, se realizó lo siguiente:

1. Se ha cumplido con la acción de mejora en el cargue de la información contractual en SECOP I, al cien por ciento.

2024

1. · Se actualizó el manual y procedimiento de contratación, subsanando inconvenientes del manual anterior.
2. · Se ha cumplido al cien por ciento con el plan de mejoramiento de la superintendencia de sociedades al área de contratación.
3. · Se da seguimiento a los nuevos indicadores del área, los cuales si miden una efectividad en el área.
4. · Se actualizaron formatos del área los cuales estaban obsoletos, se procedió a realizar lo pertinente en ISOTOOLS.
5. · Respecto al reporte a la plataforma de la contraloría SIRECI, se encuentra al día con la publicación de los formatos de contratos, órdenes de compra y trabajo, convenios que involucran recursos públicos, donaciones, y reporte de obras civiles
6. Con lo anterior, se puede evidenciar el cumplimiento en cuanto al análisis de desempeño del área de contratación en el año 2024.

Con lo anterior, se puede evidenciar el cumplimiento en cuanto al análisis de desempeño del área de contratación en el año 2024. Analizada esta información se determina que el desempeño de proveedores y contratistas es una **FORTALEZA** dentro de la entidad.

Análisis de Contexto Externo

Entorno Político

El año 2023 representó un ambiente político de cambios a nivel regional debido a las elecciones de Gobernador y alcaldes que se desarrollaron en el mes de octubre. A nivel nacional se demostró el poder de las fuerzas políticas tradicionales, no obstante, en el departamento de Nariño la Gobernación fue asumida por un representante del partido del Gobierno Nacional. Por otra parte, un aspecto importante como las reformas planteadas por el Gobierno Nacional continúan en debate para el 2024.

En el año 2024 se inició con el Plan Departamental de Desarrollo denominado "**Nariño Región País para el Mundo**" el cual tiene un impulso transformador; con fuerte apuesta por la paz territorial, infraestructura y movilización comunitaria, sin embargo, enfrenta retos persistentes en seguridad, informalidad fronteriza y solicitudes de mayor transparencia. Su liderazgo marca un cambio con el sello del Pacto Histórico, pero su éxito dependerá de consolidar la paz real y fortalecer la institucionalidad.

Impulsó una estrategia en zonas afectadas por el conflicto (Abades, Pacífico Sur, Guambuyaco, etc.), con ayuda humanitaria, huertas comunitarias y bancos de alimentos para población desplazada

Destinó **\$6.540 millones COP** para dotar a municipios con motoniveladoras y retroexcavadoras como parte de la "Maqueta Paz", mejorando vías rurales y conectividad.

Lanzó la feria "La Mejor Taza 2024" en septiembre, buscando impulsar el café de especialidad como alternativa económica para más de 40 000 familias cafeteras, y como eje de paz y modernización productiva.

Apoyó los **Diálogos Regionales para la Paz** con el ELN y otros grupos como Comuneros del Sur y CNEB, promoviendo acuerdos de dejación de armas, desminado y sustitución de cultivos ilícitos, lo que ha situado a Nariño como un "laboratorio territorial de Paz Total".

En el año 2024 se inició con el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto denominado "Pasto Competitivo, sostenible y Seguro con el Dr. Nicolás Toro Muñoz, como Alcalde del municipio de Pasto; el cual propone "retomar niveles de desarrollo promoviendo programas de reactivación económica y programas especiales con una Alcaldía participativa que contribuya con la recuperación de la autoridad y el gobierno"

En cuanto a aspectos económicos, su propuesta de reactivación económica implica generar trabajo, empleo y proteger al empresario, al industrial y al constructor; líneas vitales para la economía de Pasto. Expresa la necesidad de actualizar y modificar el Plan de Ordenamiento Territorial, el cual, ha causado inconvenientes que incluyen la obstrucción la inversión por parte del gobierno nacional. Informa que “se crearan mecanismos que ayuden al mejoramiento de la actividad comercial, empresarial y la construcción y se presentaran ante el gobierno nacional la solicitud de modificación que convierta a Pasto en un distrito especial, turístico y culturalmente para el fomento de actividades de naturaleza”.

De igual manera se plantea convertir a Pasto en un área franca de mediano y alto impacto para que el municipio se torne atractivo para la inversión comercial e industrial. De igual manera, promover a la capital nariñense como una ciudad carnaval y en los sectores rurales reactivar el mercado campesino para la actividad agroindustrial.¹

Este nuevo ambiente político genera para el departamento y para los municipios que hacen parte de la jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto una **FORTALEZA**, teniendo en cuenta que a nivel departamental y municipal existe una voluntad política de construir un escenario de desarrollo económico, dándole relevancia al sector empresarial como eje promotor del empleo. De igual manera la iniciativa de actualización del POT representa una oportunidad para el sector construcción que se ha visto afectado por las últimas coyunturas en el departamento.

Entorno Económico

PIB DEPARTAMENTO DE NARIÑO



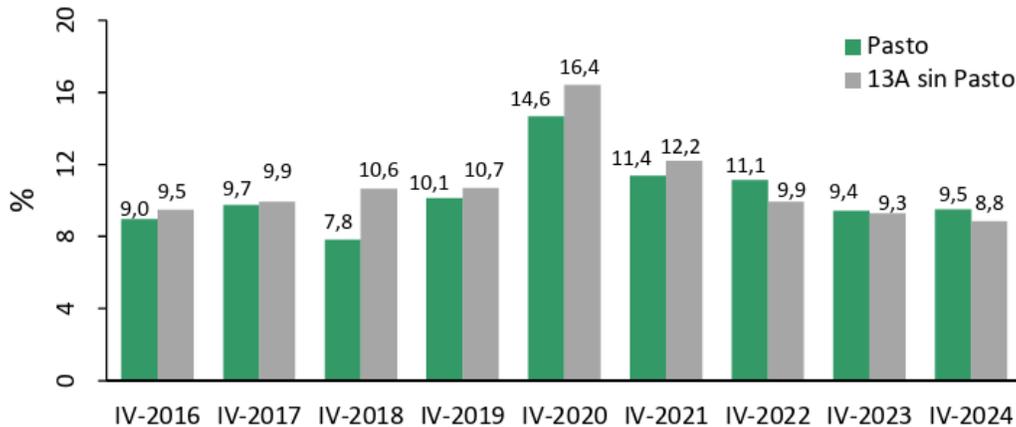
Fuente. Dane

La economía del departamento en el año 2024 llegó a los 25,8 billones de pesos, lo que representa el 1.5% de la economía colombiana, esta participación se ha mantenido constante en los últimos años, sin que se presenten signos de una mejoría en el indicador.

Empleo

Desempleo Total Nacional Pasto

Grafico 12 Tasa de desempleo Cuarto Trimestre Pasto



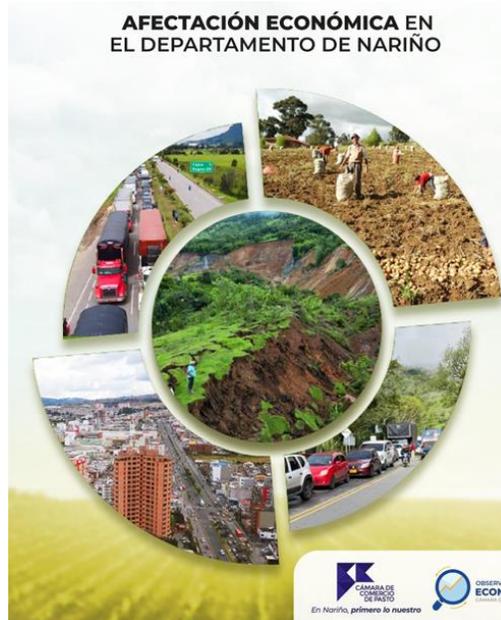
Fuente: DANE-GEIH, Cálculos: DNP-DEE

En 2024 el PIB creció 1,7% gracias al impulso de la demanda interna que se fue acelerando a lo largo del año. Pese a lo anterior, la generación de empleo en las 13 áreas ha venido perdiendo velocidad, creciendo tan solo 1,5% entre el cuarto trimestre de 2023 y el cuarto de 2024, lo cual, en todo caso, fue superior al incremento de la fuerza de trabajo. Con ello, la tasa de desempleo en las 13 áreas alcanzó una caída de 0,5 puntos porcentuales (p.p.).

En medio de este contexto, Pasto muestra un leve aumento de la tasa de desempleo de 0,1 p.p. entre el cuarto trimestre de 2023 y el cuarto de 2024, en tanto que en el resto de las 13 áreas* (13 áreas sin Pasto) la tasa de desempleo bajó medio punto (-0,5 p.p.). Con ello, la tasa de desempleo de Pasto fue de 9,5% en el cuarto trimestre del año, ubicándose por encima de la del resto de las 13 áreas* (8,8%). (Gráfico 12). Este leve aumento en la tasa de desempleo se debe a la caída en la cantidad de personas empleadas, la cual se tradujo a su vez en un leve aumento en los desocupados, pese a una salida de personas del mercado de trabajo.

¹ Mercado laboral urbano –resultados al IV trimestre de 2024

AFECTACIONES ECONÓMICAS BLOQUEO VÍA PANAMERICANA



El bloqueo de la principal vía de acceso terrestre al departamento de Nariño en enero de 2023, representó el principal obstáculo para el desempeño económico del departamento que no ha podido entrar en una verdadera etapa de reactivación económica posterior a la Pandemia debido a diferentes problemas de conectividad como los generados por el paro nacional en 2021 y los constantes bloqueos de la vía Panamericana ya sea por cuestiones naturales o por paros en el departamento del Cauca y Valle. Estos bloqueos han sido recurrentes en las últimas décadas y se han convertido en una barrera de desarrollo para la economía nariñense y un claro desincentivo para el inversionista.

Durante el 2023, diferentes sectores elevaron su voz de protesta y presentaron las afectaciones económicas percibidas, a la vez que presentaron propuestas al Gobierno Nacional para que se tomen medidas que mitiguen el deterioro económico.

En el 2024, la vía Panamericana entre Pasto y Cali experimentó múltiples cierres y bloqueos, principalmente debido a deslizamientos de tierra, derrumbes y protestas sociales. Estas interrupciones afectaron la movilidad, el transporte de mercancías y pasajeros, y la economía de la región.

En mayo de 2024, comunidades indígenas bloquearon la vía en diferentes puntos, incluyendo El Túnel en Cajibío y La María en Piendamó, exigiendo acuerdos incumplidos por el gobierno en temas como tierras, salud, vivienda, entre otros.

Hubo bloqueos por parte de transportadores y comunidades campesinas en protesta por el mal estado de las carreteras y la falta de respuestas de las autoridades.

En marzo de 2025, se reabrió el tránsito después de 15 días de cierre por un deslizamiento en Pasto, aunque con restricciones de horarios y paso a un solo carril en zonas críticas.

Un derrumbe en enero de 2025 incomunicó temporalmente la vía entre Popayán y Cali.

Se registraron deslizamientos en la vía Pasto-Mojarras debido a la caída de piedras en el kilómetro 41, causando cierres totales y la necesidad de remoción de grandes cantidades de material.

En abril de 2025, comunidades Awá bloquearon la vía al mar que conecta Pasto con Tumaco, exigiendo respeto a su autonomía.

En general, los bloqueos afectaron la economía regional, especialmente el turismo y la industria, y generaron escasez de alimentos y otros productos esenciales.

Consecuencias:

- La vía Panamericana, ruta clave entre el sur y el centro de Colombia, sufrió interrupciones significativas en su movilidad.
- Hubo escasez de alimentos y otros bienes en Cali y otras ciudades debido a los bloqueos.
- Se registraron pérdidas económicas en la región debido a la interrupción del transporte de carga y pasajeros.
- Las autoridades trabajaron para habilitar la vía lo más pronto posible y buscar soluciones a través del diálogo con las comunidades.

Por lo anterior se concluye que el Entorno Económico actualmente es una **AMENAZA** para la estabilidad económica del departamento.

Entorno Tecnológico

Este aspecto es muy importante y se debe tener muy claro, la tecnología es un aliado en los procesos organizacionales, las diferentes tecnologías que a continuación se analizarán ayudarán a procesar de mejor manera la información, son tecnologías que de una u otra manera lograran en tiempo real identificar las fortalezas y oportunidades de contar con la información, con ello también puntualizar que estas corrientes tecnológicas no reemplazaran al pensamiento y análisis humano y que por el contrario esta fusión llevará a encontrar un híbrido más preciso y productivo en las empresas contemporáneas.

La IA generativa se posiciona como una de las tendencias tecnológicas más destacadas para el año 2025, tanto por su rápido desarrollo como por una adopción generalizada en múltiples sectores empresariales. Una predicción que cuenta con el respaldo de diferentes firmas analistas a nivel internacional, y que ha marcado buena parte de sus presentaciones y eventos tecnológicos desde mediados de 2023.

Junto con la inteligencia artificial generativa, se vislumbran otras tendencias tecnológicas que moldearán la escena empresarial. Entre ellas se incluyen la tecnología sostenible, las aplicaciones inteligentes y el creciente impulso que está ganando el No Code.

Por todo ello, es importante realizar inversiones en transformación digital para potenciar la productividad y competitividad, promover la sostenibilidad e innovación en las empresas, o mantenerse al tanto de las últimas novedades en tecnología, las organizaciones deben construir un plan de transformación tecnológica que permita diseñar un futuro adecuado a la productividad y objetivos empresariales, ya no se piensa en tendencias si no en diseños de realidad futura.

Se dará un espacio especial para hablar de todas y cada una de las herramientas tecnológicas de punta, con el objetivo de saber y entender cuál es su funcionalidad, su operatividad y alcance y de esa manera analizar cuál sería la mejor opción para Cámara de comercio, entendiendo que la IA es algo que se debe adoptar lo antes posible como una exigencia y necesidad latente el día de hoy.

La Cámara de Comercio de Pasto cuenta con las siguientes herramientas tecnológicas:

Ventanilla Única Empresarial: La **Ventanilla Única Empresarial (VUE)**, es una estrategia de articulación público-privada que busca mejorar el entorno para el desarrollo de la actividad empresarial.

Esta iniciativa es coordinada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), con la participación de entidades de orden nacional y territorial, y desde el sector privado cuenta con la participación de la red de Cámaras de Comercio.

La creación y operación de la VUE están soportadas en el [Decreto 1875 del 17 de noviembre de 2017](#) y en el [Decreto 2106 de noviembre de 2019](#).

A través de la plataforma tecnológica de la VUE, los emprendedores podrán de forma progresiva, **reducir los costos, el tiempo y el número de trámites que se deben efectuar para la apertura y operación de las empresas**, eliminando así barreras de entrada al mercado.

Esto permitirá:

- **Facilitar y promover la formalización empresarial.**
- Garantizar a los empresarios y ciudadanos en general **la igualdad y el acceso a los trámites empresariales** disponibles en la VUE.
- **Simplificar el proceso de creación de empresa**, al tiempo que se garantiza la privacidad de datos y la seguridad de la información en el portal VUE.²

Tramites Virtuales - Gobierno en Línea: Es una estrategia definida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C). Esta estrategia pretende contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado Colombiano a través de la construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor de la utilización de las TIC.

Teniendo en cuenta este mandato y al ser las Cámaras de Comercio delegatorias legales de funciones públicas, los servicios que presta la entidad se han puesto a disposición de la sociedad a través de la página web: www.ccpasto.org.co por medio del enlace TRAMITES VIRTUALES

Redes Sociales: Actualmente la Cámara de Comercio de Pasto cuenta con presencia en las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, con un alcance de más de 500.000 personas al año.

Softwares:

Sistema SII: A partir de enero de 2018, entro a la operación el aplicativo SII para la función de registro público en la Cámara de Comercio de Pasto y realizar todas las tareas y actividades necesarias para garantizar el paso de todos los datos del sistema SIRP al sistema SII. Por lo tanto, esta variable se constituye como una oportunidad alta, porque permite un mejor manejo de servicio registral, excelente prestación del servicio virtual al usuario, un mayor alcance lo cual facilita el acceso de la comunidad en general e influyendo positivamente en el flujo de efectivo que ingresa a la Cámara de Comercio de Pasto. igualmente, la información está disponible para los entes de control, es accesible y genera autonomía e independencia al usuario.

Sistema docXFlow 4.0: La Cámara de Comercio de Pasto implementó DocXFlow, con el fin de reemplazar el aplicativo Docunet, porque no cumplía con todos los requerimientos

² <https://www.vue.gov.co/ventanilla-unica-empresarial/beneficios-de-la-vue>

para garantizar la seguridad y el seguimiento adecuado de los documentos que entraban y salían de la organización. Este sistema, permite un mejor seguimiento de las solicitudes de los usuarios y de todos los documentos que ingresan y salen de la organización, mayor seguridad de la información, mayor control y accesibilidad. Este sistema durante el año 2023 presentó una actualización, brindando mayor soporte en su servidor.

Sistema ISOTools: la plataforma ISOTools; es una herramienta que permite a la organización, implantación, mantenimiento y mejora continua de los modelos y sistemas de gestión, aportando soluciones innovadoras para la gestión de la estrategia, los procesos y las personas. Su aplicación es fácil, accesible, ágil, medible y aporta resultados al corto plazo, buscando la excelencia y mejora continua.

Plataforma MONDAY: En este sistema se realiza el seguimiento y evaluación de todos los proyectos de la organización. Para el año 2022 los funcionarios responsables de los Planes Operativos Anuales de manera mensual reportaron los avances de en cuanto a los proyectos asignados. Esta herramienta se constituye en una herramienta de alto valor para la organización en cuanto permite medir de manera real el avance de las actividades planeadas y generar las alertas necesarias en caso de que se presenten retrasos en su ejecución.

Analizadas estas variables, se encuentra que a nivel tecnológico la Cámara de Comercio de Pasto, cuenta con una **OPORTUNIDAD** dado que las herramientas permiten mayor agilidad en los tramites de los usuarios y en los procedimientos realizados por los colaboradores.

Entorno Ambiental

Factores Climáticos: El departamento de Nariño durante la vigencia 2023 y año 2024, presentó una gran afectación derivada de factores climáticos, como fue lo ocurrido en el municipio de Rosas Cauca dada la pérdida definitiva de la vía Panamericana. Todos los sectores económicos sintieron la afectación. De igual manera los factores climáticos retrasaron la entrega de las vías que reemplazaban la vía perdida.

El trayecto desde Chachagüi hasta Popayán siempre ha presentado afectaciones derivadas de deslizamientos de tierra que han afectado entre otros aspectos a la dinámica económica y comercial del departamento, cabe tener en cuenta que la economía nariñense sufre los efectos de los bloqueos casi a un ritmo de 1 por cada 1,3 años (16 meses); lo cual se perfila a ser una de las principales barreras de crecimiento y desarrollo de la región.

Uso de Suelo:

El IGAC reveló que Nariño es el departamento número 25 del país con mayor porcentaje de su área con conflictos de uso del suelo.

El 21,3% de sus suelos presenta un uso inadecuado: 18% por sobreutilización y 3,3% por subutilización. Entre tanto, solo el 73,9% respeta la verdadera vocación y capacidad del suelo.

El territorio cuenta con estudios semi detallados en el 10% de su área, un factor que impide que su ordenamiento productivo y ambiental se realice de manera acorde a las características de sus suelos.

El uso de suelo en el departamento presenta principalmente dos tipos de conflictos, el primero asociado con la sobreutilización del suelo y el segundo con la concentración de la propiedad de la tierra. De acuerdo con el análisis realizado por la Unidad de Planificación Rural Agraria (UPRA), en Nariño la vocación del uso del suelo es para uso agrícola (5,9%), ganadería (1,5%), forestal de producción (0,3%) y agroforestal (3,4%). Sin embargo, el análisis de la cobertura de tierra identificó que el uso agrícola corresponde al 27,4%, las áreas de pastoreo son del 10,1% y las áreas destinadas a producción forestal y agroforestal no son visibles. Por lo tanto, existe una sobreutilización del 18,4% del suelo que representan conflictos socio-ambientales y presión sobre el agua requerida para desarrollar procesos agropecuarios (Unidad de Planificación Agropecuaria, 2014).

Factores Hidrológicos: El departamento fisiográficamente está dividido en tres regiones naturales. La región Pacífica con el 52% del área y una baja densidad poblacional que cubre la Llanura del Pacífico o Chocó biogeográfico; la región Andina, que incluye el Nudo de Los Pastos, abarca el 38% de la superficie departamental, siendo la más poblada y la región Amazónica, en el pie de monte de la Amazonía, conformada por colinas escasamente pobladas, habitadas principalmente por indígenas, con un 10% del territorio (Colombia. Corporación Autónoma Regional de Nariño, 2016a). De acuerdo con la zonificación establecida por el IDEAM en 2013, Nariño se encuentra en jurisdicción de dos vertientes o macro cuencas, la del Amazonas y del Pacífico, cinco zonas hidrográficas y 17 sub zonas hidrográficas (Colombia. Corporación Autónoma Regional de Nariño, 2016a)

Los conflictos por uso del agua, según Corponariño, se presentan en las 17 sub zonas hidrográficas del departamento, principalmente en las zonas de recarga hídrica. Se identifican conflictos asociados a la cantidad y calidad de agua. Los problemas de calidad son asociados al desarrollo de actividades económicas, la presencia de centros poblados no planificados y a procesos erosivos. En cuanto a los conflictos por cantidad de agua, dentro de las causas identifican: el "uso ineficiente del recurso hídrico", los cauces intermitentes, la captación ilegal del agua y el reparto inequitativo (Colombia. Corporación Autónoma Regional de Nariño, 2016b).

En términos de oferta hídrica, Corponariño ha establecido que la principales sub zonas hidrográficas en el departamento son las sub zonas de los ríos Mayo, Juanambú y Guáitara, teniendo en cuenta la distribución de la población en el territorio.³

El deterioro del entorno ambiental en el departamento de Nariño, causado por prácticas productivas no sostenibles, deforestación, cambio climático y desastres naturales,

3

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19177/1/MoncayoMaria_2020_AgroecologiaPolitica_Agua.pdf

representa una amenaza para el desarrollo económico, la seguridad alimentaria y la estabilidad de sectores clave como el turismo, la agricultura y el comercio.

La dependencia de la vía Panamericana en términos de comunicación terrestre, la falta de desarrollo en infraestructura vial, el uso de suelo inadecuado y los conflictos del agua generan que a nivel ambiental se determine que existen **AMENAZAS** para el normal y conveniente desarrollo económico del departamento.

Entorno Cultural

El arte, la danza, la música, las artesanías y el carnaval de la región de Nariño han demostrado ser una potencia en el departamento de Nariño. Demostración de ello es la destacada participación, siendo reconocido como el mejor stand y destino invitado de honor. Su participación bajo el lema "Nariño; 5 Mundos por Descubrir" resalta la diversidad de paisajes, desde el océano pacífico hasta la Amazonia, y promovió el turismo como motor de desarrollo y reconciliación.

El Carnaval de Negros y Blancos, el barniz de Pasto, las músicas de marimba y los cantos tradicionales del Pacífico Sur, posicionan a Nariño como un destino de paz, reconocido por sus paisajes, carnavales, gastronomía y cultura.

En términos culturales el departamento cuenta con una gran **OPORTUNIDAD** para su desarrollo turístico y crecimiento económico.

Entorno Legal

Este entorno hace referencia a las leyes, normas y regulaciones que impactan a las Cámaras de Comercio.

Las Cámaras de Comercio en Colombia, como delegatarias legales de funciones públicas se constituyen en un modelo de colaboración público – privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresariado, de la libertad de empresa como base del desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional.

Las Cámaras de Comercio, son personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo de lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma.

Las Cámaras de Comercio estarán sujetas en sus actos de administración, gestión y contratación, a las normas de carácter público que les sean aplicables a los particulares que ejercen funciones administrativas por delegación legal, cuando así se disponga expresamente en las mismas, la cual tiene diferencias con la aplicable a los delegatarios de funciones públicas en virtud de un contratos o un acto administrativo, las cuales que deberán ser tenidas en cuenta por tratarse de normas de aplicación restrictiva y exegética.⁴

Dada la normatividad existente y la vigilancia suministrada por parte de la Superintendencia de Sociedades a las Cámaras de Comercio, este entorno brinda una **OPORTUNIDAD** para la gestión realizada por la entidad y su impacto en el desarrollo económico de la región.

Entorno Legal y obligaciones

1. Funciones establecidas en la ley 550 de 1999 sobre acuerdos de reestructuración empresarial- artículo 6
2. Otras funciones de cámara de comercio decreto 898 de 2002
3. Función de llevar el registro de proponentes ley 80 de 1993
4. Función de designar peritos ley 222 de 1995
5. Función de emitir dictamen pericial antes de celebrarse un contrato de arrendamiento de un inmueble destinado a despachos judiciales y otras oficinas públicas decreto 2131 de 1990
6. Función de llevar registros de entidades sin ánimo de lucro. Decreto 2150 de 1995
7. Financiamiento de programas de desarrollo empresarial ley 905 de 2004
8. Función de verificar las obligaciones parafiscales para los proponentes que se inscriban en el registro de proponentes Ley 828 de 2003.
9. Función de actuar como comisionados en diligencias de remates ley 794 de 2003
10. Función de llevar el registro único empresarial de las Mipymes ley 590 del 2000
11. Tramite de número de identificación tributaria NIT ley 788 de 2002
12. Función de llevar el registro de las veedurías ciudadanas ley 850 de 2003
13. Función de llevar el registro de vendedores de juegos de suerte y azar ley 643 del 2001
14. Función de llevar el depósito de los estados financieros ley 222 de 1995.

En el año 2024 salió el decreto 045 de 2024, emitido por el gobierno nacional, que establece tarifas reducidas para tramites de registro mercantil y renovación de matrícula en las Cámaras de Comercio, beneficiando a micro y pequeñas empresas a Ley 045 es una OPORTUNIDAD, por cuanto al reducir las tarifas de registro y renovación de matrículas mercantiles para micro y pequeños empresarios. Esto facilita la formalización de más empresas y fortalece el tejido empresarial. Además, el gobierno ha implementado

⁴ <https://confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>

estrategias para que las cámaras puedan ofrecer servicios más eficientes y de mayor calidad.

Matriz DOFA - Cámara de Comercio de Pasto.

MATRIZ DOFA CAMARA DE COMERCIO DE PASTO		
	Fortalezas	Debilidades
Factores Internos	Clima Laboral	Condiciones laborales
	Estabilidad Laboral	Remuneracion salarial
	Instalaciones -Ambiente Fisico	Espacios para continuar formacion Profesional
	Actividades de Bienestar	Procesos de Induccion y Reinduccion
	Atencion al Cliente	
	Servicio Recibido	
	Actitud de atencion del personal	
	Analisis Organizacional	
	Organigrama Funcional	
	Definicion de objetivos Estartegicos OKR en Pec	
Mapa de Proceso establecido		
Politica de calidad clara incluye la parte Ambiental.		
Estructra Empresarial definida		
Proveedores		
desempeño de proveedores y contratistas		
Factores Externos	Oportunidades	Amenzas
	Entorno Tecnologico	Entorno Economico
	Generacion de cambios y manejo de inforamacion, Tramites virtuales en Linea. Aprovechamiento de tecnologias emergentes como la IA. Seguimiento a proyectos a traves de la plataforma MONDAY. Sistemas de Informacion Operando.	Cierres, bloques de la Via Panamericana represneta un riesgo significativo para la sostenibilidad y el crecimiento empresarial en el departamento de Nariño, afectando la inversion, el consumo interno y la generacion de empleo y limitando las posibilidades de desarrollo economico.
	Entorno Politico	Entorno Ambiental
	Articulacion y voluntad politica de construir un escenario de desarrollo economico, dandole relevancia al sector empresarialcomo eje promotor del empleo.	La creciente degradacion del entorno ambiental en el Departamentode Nariño, debido al cambio climatico, la deforestacion, la contaminacion y la ocurrenciade desastres naturales, represneta una amneza para la sostenibilidad de las actividades productivas, el desarrollo turistico y la calidad de vida de la poblacion.
	Entorno Cultural	
la riqueza cultural del departamento de ariño constituye una oportunidad para el desarrollo del turismo y crecimiento economico.		
Entorno Legal		
La normativas que promueven la formalizacion empresarial, la digitalizacion, de tramites y la proteccion de los derechos comerciales represnetan una oportunidad para mejorar el clima de negocios en la jurisdiccion, facilitar la creacion de empresas y atraer inversion.		

Análisis Matriz DOFA

Fortalezas:

1. **Clima laboral positivo:** El buen ambiente laboral es una fortaleza destacada, evidenciada en la satisfacción del personal con las herramientas de trabajo, las condiciones físicas de las instalaciones, la estabilidad laboral y las actividades de bienestar. Estos elementos contribuyen a mitigar el impacto emocional de la rutina,

la carga laboral y otros factores que pueden afectar el desempeño del equipo humano.

2. **Estructura organizacional flexible y orientada al cambio:** La organización cuenta con una estructura sólida y adaptable, lo que permite una respuesta ágil a los desafíos del entorno. Esta estructura está alineada con un propósito superior: promover el desarrollo regional a través de un entorno empresarial productivo, competitivo y sostenible, contribuyendo al cierre de brechas socioeconómicas.
3. **Visión estratégica e inspiradora:** La visión institucional representa un motor estratégico que guía el accionar de la entidad como principal promotora del desarrollo económico empresarial de la región. Está sustentada en principios como la optimización del servicio, el desarrollo empresarial, el impacto estratégico, la articulación público-privada y el alto desempeño, elementos que favorecen una dinámica organizacional innovadora y orientada a resultados.

Debilidades

Clima Laboral: Las condiciones laborales presentan debilidades importantes, especialmente en cuanto a la percepción de una remuneración salarial insuficiente y poco equitativa, manifestada por la mayoría del personal encuestado. Asimismo, la ausencia de oportunidades para continuar con la formación y el desarrollo profesional limita el crecimiento del talento humano. Esta situación puede afectar la motivación, el compromiso y la capacidad de innovación del equipo, reduciendo el potencial de una gestión del conocimiento sólida y sostenible.

Oportunidades: Un aspecto clave a resaltar como oportunidad de crecimiento, desarrollo y óptimo manejo de la información es la parte tecnológica, que como se menciona puntualmente en el documento, viene con una serie de herramientas que permitirán obtener resultados y diagnósticos en tiempo real, permitiendo tomar decisiones informadas y oportunas. La tecnología viene dotada de muchas oportunidades que las organizaciones deben adoptar de manera ágil y segura.

La inteligencia Artificial (IA) y el Gobierno Corporativo se combinan para transformar la toma de decisiones y la gestión empresarial la IA puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la toma de decisiones estratégicas. Es importante reconocer las ventajas de interrelacionar este aspecto porque permitirá el análisis de datos para predecir tendencias y automatizar procesos, reducir riesgos e identificar oportunidades de crecimiento, gestionar proactivamente los riesgos, garantizar el cumplimiento de la normativa, transmitir la información la toma de decisiones de forma más oportuna y eficaz.

Existen unos desafíos de la IA en el gobierno corporativo y esto es:

- Establecer estructuras de control sólidas que contengan políticas, directrices y marcos
- Supervisar y evaluar continuamente los sistemas de I.A.
- Asegurarse de que cumplen las normas éticas establecidas y las regulaciones legales
- Encontrar un equilibrio entre abordar sus desafíos, mitigar sus riesgos inherentes y maximizar los beneficios.
- Es importante recalcar el papel fundamental de la IA en el gobierno corporativo, la IA está transformando la toma de decisiones al ofrecer un análisis de datos más preciso, mejorar la gestión de riesgos y aumentar la eficiencia operativa. Los líderes superiores deben estar preparados para navegar en este nuevo terreno de oportunidades. Y cambios tecnológicos vistos como una oportunidad de mejora.

De la misma manera el entorno político a través de la articulación interinstitucional y la voluntad política para construir un escenario de desarrollo económico representan una oportunidad clave para el fortalecimiento del sector empresarial, reconociéndolo como eje promotor del empleo y motor del progreso regional.

La riqueza cultural del departamento de Nariño constituye una oportunidad para potenciar el desarrollo turístico y dinamizar el crecimiento económico, aprovechando el patrimonio, las tradiciones y la identidad local como elementos diferenciadores que pueden atraer visitantes y fortalecer las economías locales.

El entorno legal favorable, mediante normativas que promueven la formalización empresarial, la digitalización de trámites y la protección de los derechos comerciales, ofrece una oportunidad para mejorar el clima de negocios, facilitar la creación de empresas y atraer inversión en el departamento de Nariño.

Entorno Legal

La existencia de normativas que promueven la formalización empresarial, la digitalización de trámites y la protección de los derechos comerciales representa una oportunidad clave para mejorar el clima de negocios en la jurisdicción, facilitar la creación de nuevas empresas y atraer inversión nacional e internacional.

La entrada en vigencia del Decreto 045 de 2024, que reduce las tarifas de registro y renovación de matrícula mercantil para micro y pequeñas empresas (aproximadamente el 90 % del tejido empresarial), representa una oportunidad para estimular la formalización, reducir las barreras de entrada en el mercado, impulsar el crecimiento de los emprendedores y atraer inversión, al disminuir los costos operativos de las empresas más pequeñas. Además, la disposición para promover la asociatividad entre cámaras permitirá fortalecer su eficiencia y capacidad de servicio.

Amenazas

Entorno Económico

Los cierres y bloqueos recurrentes en la vía Panamericana representan una amenaza significativa para la sostenibilidad y el crecimiento empresarial en el departamento de Nariño, al afectar negativamente la inversión, el consumo interno, la movilidad de mercancías y la generación de empleo, además de limitar gravemente las oportunidades de desarrollo económico y competitividad regional.

Es importante tener en cuenta que decretos como el 045 de 2024 que disminuyen la tasa contributiva, limitan el capital de funcionamiento de las cámaras sobre todo las de menor tamaño, para lo cual se hace necesario, determinar nuevas estrategias que permitan obtener recursos para no dejar de ofrecer servicios indispensables al empresario y tejido empresarial.