

# Informe Final

Análisis de resultados y  
presentación de conclusiones



**2023**

# Índice general

<b>1. Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Descripción de las estrategias.....</b>	<b>12</b>
2.1. ESCA.....	12
2.2. Pactos por el crecimiento y la generación de empleo.....	15
<b>3. Metodología.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Caracterización de la población y la muestra.....</b>	<b>18</b>
4.1. Marco.....	19
4.2. Muestra.....	23
<b>5. Percepción sobre la política regulatoria del Gobierno Nacional.....</b>	<b>26</b>
5.1. Percepción de transparencia en el sector.....	27
5.1.1. Confianza en las autoridades regulatorias.....	27
5.1.2. Transparencia en la adopción y modificación de normas.....	32
5.1.3. Percepción de corrupción en la realización de trámites.....	34
5.1.4. Obstáculos regulatorios.....	36
5.2. Marco regulatorio.....	41
5.2.1. Percepción sobre el impacto de la regulación en las empresas.....	41
5.2.2. Percepción sobre el cumplimiento de normas regulatorias.....	43
5.2.3. Percepción sobre asertividad de la normatividad expedida.....	46
5.3. Acceso a información gubernamental y experiencia en trámites.....	48
5.3.1. Acceso a información gubernamental.....	48
5.3.2. Realización de trámites y solicitudes.....	56
<b>6. Evaluación de la implementación de las estrategias.....</b>	<b>65</b>
6.1. Nivel de articulación de la estrategias con el sector privado.....	65
6.1.1. Participación del sector privado.....	65
6.1.2. Liderazgo del gobierno.....	68
6.1.3. Transparencia en el proceso de construcción de la estrategia.....	69
6.2. Percepción sobre la implementación de la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo.....	70
6.2.1. Experiencia.....	71
6.2.2. Satisfacción frente a los resultados.....	73
6.2.3. Factores que inciden en la satisfacción.....	75
6.3. Percepción sobre la implementación de la estrategia ESCA.....	77
6.3.1. Experiencia.....	77
6.3.2. Satisfacción frente a los resultados.....	81

6.4. Participación en estrategias similares.....	84
<b>7. Percepción de los resultados de las estrategias.....</b>	<b>88</b>
7.1. Percepción sobre los resultados de la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo.....	88
7.1.1. Conocimiento de la estrategia.....	89
7.1.2. Resultados en los entornos de crecimiento.....	91
7.2. Percepción sobre los resultados de la estrategia ESCA.....	102
7.2.1. Accesibilidad.....	102
7.2.3. Agilización de servicios.....	123
7.2.4. Simplificación y optimización de trámites.....	131
<b>8. Identificación de oportunidades de mejora, buenas prácticas y lecciones aprendidas.....</b>	<b>145</b>
8.1. Percepción sobre aspectos asociados al entorno del sector.....	146
8.1.1. Entidades regulatorias con las que más se relacionan los empresarios.....	146
8.1.2. Obstáculos que impiden el desarrollo de la empresa o sector.....	147
8.2. Necesidad de nueva normatividad y ajuste de normatividad existente.....	149
8.2.1. Aspectos que requieren revisión por parte del Gobierno Nacional.....	150
8.2.2. Aspectos que los empresarios destacan como necesitados de regulación...	151
8.3. Identificación de trámites a intervenir y normas a priorizar.....	153
8.3.1. Principales tipos de trámites a intervenir.....	154
8.3.2. Principales aspectos normativos a priorizar.....	155
<b>9. Análisis comparativos.....</b>	<b>157</b>
<b>10. Conclusiones.....</b>	<b>160</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>164</b>
Anexo 1. Estrategia de muestreo.....	165
Anexo 2. Clasificación de los sectores según CIU.....	169

## Índice de imágenes

Gráfico 1. Distribución porcentual de la población objetivo	19
Gráfico 2: Distribución porcentual de la población objetivo según subpoblación y sector de la actividad económica	20
Gráfico 3. Distribución porcentual de la población objetivo según subpoblación y región	21
Gráfico 4. Distribución porcentual de la subpoblación PACTOS según RUES o gremios	22
Gráfico 5. Distribución porcentual de la población objetivo	23
Gráfico 6. Distribución porcentual de la muestra por sector CIIU	24
Gráfico 7. Distribución porcentual del marco muestral según información RUES	25
Gráfico 8. Distribución porcentual del marco muestral según región	26
Gráfico 9. Nivel de confianza en entidades públicas según la percepción de los empresarios	28
Gráfico 10. Nivel de confianza en entidades específicas según tamaño de la empresa	28
Gráfico 11. Nivel de confianza en entidades específicas según sector económico	30
Gráfico 12. Nivel de confianza en entidades específicas según región	30
Gráfico 13. Nivel de confianza en entidades públicas según la percepción de los gremios	31
Gráfico 14. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios y gremios	32
Gráfico 15. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por tamaño de la empresa	33
Gráfico 16. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por sector	33
Gráfico 17. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por región	34
Gráfico 18. Percepción de corrupción en la realización de trámites según empresarios y gremios	35
Gráfico 19. Percepción de corrupción en la realización de trámites según tamaño y sector de la empresa	36

Gráfico 20. Porcentaje de gremios y empresas que consideran que existen leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que representan barreras	37
Gráfico 21. Aspectos regulatorios donde más se identifican barreras	38
Gráfico 22. Actividades que se consideran barreras para el cumplimiento de leyes o normas	39
Gráfico 23. Principales leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones con base en las cuales desarrollan las actividades	40
Gráfico 24. Percepción del impacto de la política regulatoria del Gobierno Nacional en el crecimiento y desarrollo según gremios y empresarios	41
Gráfico 25. Percepción del impacto de la política regulatoria del Gobierno Nacional en el crecimiento y desarrollo según tamaño, sector y región de las empresas	42
Gráfico 26. Aspectos positivos y negativos de la política regulatoria que inciden en el desempeño de las empresas según la percepción de empresarios y gremios	43
Gráfico 27. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias por parte de las empresas según gremios y empresarios	44
Gráfico 28. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias según tamaño, sector y región de las empresas	44
Gráfico 29. Porcentaje de empresas que han incurrido en algún tipo de sanción por el incumplimiento de normas regulatorias	45
Gráfico 30. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias según tamaño, sector y región de las empresas	46
Gráfico 31. Percepción sobre la asertividad de las normas expedidas por el Gobierno Nacional según gremios y empresarios	47
Gráfico 32. Percepción sobre la asertividad de las normas expedidas por el Gobierno Nacional según tamaño, sector y región de las empresas	47
Gráfico 33. Canales por medio de los cuales acceden los empresarios y gremios a la información gubernamental	49
Gráfico 34. Canales por medio de los cuales acceden los empresarios a la información gubernamental según tama, región y sector económico	49
Gráfico 35. Participación en procesos de consulta pública por parte de empresarios y gremios	50
Gráfico 36. Participación en procesos de consulta pública por parte de empresarios según tamaño, región y sector económico	51
Gráfico 37. Nivel en que se escuchan los comentarios en las etapas de consulta pública según empresarios y gremios	52
Gráfico 38. Nivel de satisfacción con los mecanismos que utilizan las autoridades regulatorias para someter a consulta la construcción de normas según empresarios y gremios	53

Gráfico 39. Nivel de satisfacción con las estrategias de publicidad para la difusión y consulta de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional según empresarios y gremios	54
Gráfico 40. Limitaciones identificadas por empresarios y gremios para el acceso a la información gubernamental	55
Gráfico 41. Limitaciones identificadas por los empresarios para el acceso a la información gubernamental según tamaño, región y sector económico de la empresa	56
Gráfico 42. Porcentaje de empresarios y gremios que realizaron trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022	57
Gráfico 43. Canales utilizados para realizar trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022	58
Gráfico 44. Canales utilizados para realizar trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022 según tamaño, región y sector económico de las empresas	59
Gráfico 45. Percepción sobre el acceso, la atención, la claridad y el tiempo de respuesta en trámites o solicitudes según gremios y empresas	60
Gráfico 46. Percepción sobre el acceso, la atención, la claridad y el tiempo de respuesta en trámites o solicitudes según tamaño, región y sector económico de la empresa	61
Gráfico 47. Nivel de satisfacción con el procedimiento ejecutado durante el trámite según gremios y empresas	62
Gráfico 48. Participación de gremios en la implementación de las estrategias según etapa	66
Gráfico 49. Número de gremios encuestados que considera que sus aportes fueron tenidos en cuenta en las acciones de intervención	67
Gráfico 50. Calificación del nivel de liderazgo del Gobierno Nacional en los escenarios de articulación con los privados para la construcción de las estrategias	68
Gráfico 51. Satisfacción de los gremios participantes con la divulgación de la información asociada a los resultados de la implementación de las estrategias	70
Gráfico 52. Experiencia de los gremios participantes en la estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo	71
Gráfico 53. Nivel de satisfacción de los gremios participantes en la estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo	73
Gráfico 54. Experiencia de los gremios participantes en la estrategia ESCA	78
Gráfico 55. Nivel de satisfacción de los gremios participantes en la estrategia ESCA	82
Gráfico 56. Ranking de estrategias similares reconocidas por los gremios y las empresas	85
Gráfico 57. Conocimiento de la estrategia según unidad empresarial	89
Gráfico 58. Conocimiento de la estrategia según tamaño empresarial	90
Gráfico 59. Conocimiento de la estrategia según región y sector CIU	91
Gráfico 60. Percepción positiva hacia los entornos de crecimiento según los empresarios	92

Gráfico 61. Percepción de favorabilidad en los entornos como resultado de políticas del Gobierno Nacional	92
Gráfico 62. Cambios generados como resultado de políticas del Gobierno Nacional	94
Gráfico 63. Distribución porcentual de inversiones realizadas en tecnología en función de las empresas inscritas en pactos	95
Gráfico 64. Distribución porcentual de inversiones realizadas en tecnología en función de las empresas no inscritas en pactos	95
Gráfico 65. Cambios generados en el entorno de sofisticación en bienes o servicios	97
Gráfico 66. Distribución porcentual de Incentivos generados por parte del Gobierno Nacional en las empresas que hacen parte de los sectores de pactos según tamaño	97
Gráfico 67. Distribución porcentual de Incentivos generados por parte del Gobierno Nacional en las empresas de sectores económicos diferentes a en pactos según tamaño	98
Gráfico 68. Cambios generados para acceder al mercado internacional	99
Gráfico 69. Cantidad de empresas exportadoras de productos y/o servicios por meses.	100
Gráfico 70. Distribución porcentual de ingresos provenientes de exportaciones.	100
Gráfico 71. Clasificación de la variación media sobre la cantidad de empleados 2019-2022 por tamaño de empresa	102
Gráfico 72. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por unidad empresarial	104
Gráfico 73. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por tamaño	105
Gráfico 74. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por regiones	106
Gráfico 75. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por unidad empresarial	107
Gráfico 76. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por tamaño	108
Gráfico 77. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por regiones	109
Gráfico 78. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por unidad empresarial	110
Gráfico 79. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por tamaño	111
Gráfico 80. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por regiones	112
Gráfico 81. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de trámites por unidad empresarial	113
Gráfico 82. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de	

trámites por tamaño	114
Gráfico 83. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de trámites por regiones	115
Gráfico 84. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por unidad empresarial	116
Gráfico 85. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por tamaño	117
Gráfico 86. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por regiones	118
Gráfico 87. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por unidad empresarial	119
Gráfico 88. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por tamaño	120
Gráfico 89. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por regiones	121
Gráfico 90. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por unidad empresarial	121
Gráfico 91. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por tamaño	122
Gráfico 92. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por regiones	123
Gráfico 93. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por unidad empresarial	124
Gráfico 94. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por tamaño	125
Gráfico 95. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por regiones	125
Gráfico 96. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por unidad empresarial	126
Gráfico 97. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por tamaño	127
Gráfico 98. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por regiones	128
Gráfico 99. Nivel de percepción sobre la ampliación de canales para seguimiento de trámites por unidad empresarial	129
Gráfico 100. Nivel de percepción sobre los canales para seguimiento de trámites por tamaño	130
Gráfico 101. Nivel de percepción sobre los canales para seguimiento de trámites por	

regiones	131
Gráfico 102. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por unidad empresarial	132
Gráfico 103. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por tamaño	133
Gráfico 104. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por región	134
Gráfico 105. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por unidad empresarial	135
Gráfico 106. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por tamaño	136
Gráfico 107. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por regiones	137
Gráfico 108. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por unidad empresarial	138
Gráfico 109. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por tamaño	138
Gráfico 110. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por regiones	139
Gráfico 111. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por unidad empresarial	140
Gráfico 112. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por tamaño	141
Gráfico 113. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por regiones	142
Gráfico 114. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por unidad empresarial	143
Gráfico 115. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por tamaño	144
Gráfico 116. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por regiones	145
Gráfico 117. Ranking de entidades más relacionadas según unidad empresarial	146
Gráfico 118. Ranking de entidades más relacionadas según tamaño empresarial	147
Gráfico 119. Ranking de obstáculos que impiden el desarrollo empresarial según gremios y empresarios	148
Gráfico 120. Ranking de obstáculos que impiden el desarrollo empresarial según tamaño de las empresas	149
Gráfica 121. Aspectos que se considera deben reglamentarse y no se encuentran reglamentados por el Gobierno en la actualidad	152
Gráfica 122. Listado de categorías a intervenir más mencionadas por los empresarios.	154
Gráfico 123. Listado de normas a priorizar más mencionadas por los empresarios.	156

## Índice de tablas

Tabla 1. Estructura general del formulario construido	17
Tabla 2. Top cinco de trámites que más realizan los gremios y empresarios	62
Tabla 3. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según tamaño de la empresa	63
Tabla 4. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según región en la que se ubica la empresa	63
Tabla 5. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según el sector económico de la empresa	64
Tabla 6. Coeficientes de correlación de posibles factores de incidencia en la satisfacción general con la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo	76
Tabla 7. Evaluación de estrategias similares de acuerdo con la percepción de los gremios	86
Tabla 8. Evaluación de estrategias similares de acuerdo con la percepción de las empresas	88
Tabla 9. Percepción en el entorno productivo según tamaño y sector CIU	93
Tabla 10. Percepción en el entorno de sofisticación según tamaño y sector CIU	94
Tabla 11. Percepción en el entorno de formalización según tamaño y sector CIU	96
Tabla 12. Percepción en el entorno de exportación según tamaño y sector CIU	98
Tabla 13. Percepción en el entorno de generación de empleo según tamaño y sector CIU	101
Tabla 14: Comparativo de aspectos Metodológicos	157
Tabla 15: Comparativo de algunos resultados	158

## 1. Introducción

En un mundo empresarial en constante evolución, la capacidad de adaptación y el fomento de un entorno propicio para el crecimiento económico y la generación de empleo son esenciales para el bienestar de una sociedad. En este contexto, el Gobierno Nacional implementó dos estrategias clave: Estado Simple Colombia Ágil - ESCA, para la simplificación de trámites y la mejora de la normatividad empresarial, y los Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo, priorizados en nueve sectores económicos: 1) Alimentos procesados, 2) Business Process Outsourcing - BPO, 3) Cadena química, 4) Farmacéutico, 5) Industrias para la construcción, 6) Industrias del movimiento, 7) Moda, 8) Software y Tecnologías de la Información, y 9) Turismo. Ambas estrategias buscaban abordar desafíos importantes en el panorama empresarial, pero es crucial evaluar su efectividad y su impacto en la economía y el empleo.

La estrategia ESCA se centró en abordar uno de los mayores obstáculos para el crecimiento empresarial: la complejidad, el tiempo y los costos que caracterizan los trámites gubernamentales. La simplificación de procesos y la mejora de la normatividad son pasos esenciales para facilitar el establecimiento y la expansión de empresas.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede establecer que, en términos generales, el sector empresarial percibe que la estrategia ESCA ha tenido un impacto positivo en la reducción de la carga administrativa para las empresas, lo que se traduce en ahorros de tiempo y dinero.

Sin embargo, es importante señalar que la implementación de ESCA no está exenta de desafíos. Aunque la estrategia ha mejorado diferentes aspectos asociados a las metas esperadas, aún se requiere un seguimiento continuo para garantizar que las mejoras sean sostenibles a largo plazo.

Por otro lado, los Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo, se han centrado en impulsar nueve sectores económicos clave. Esta estrategia ha buscado fortalecer la competitividad de estas industrias a nivel nacional e internacional. Los resultados muestran que, en general, se logró un avance significativo en términos de crecimiento y empleo en los sectores priorizados.

No obstante, esta estrategia también ha enfrentado desafíos. La coordinación entre el gobierno y las empresas puede ser complicada, y la implementación de medidas específicas puede llevar tiempo.

En este documento se busca atender los objetivos trazados en la evaluación. Para tal efecto el documento se divide en 9 capítulos adicionales a esta introducción. En el segundo capítulo se describen brevemente las dos estrategias objeto de evaluación. En el tercer capítulo se hace una sencilla explicación de la metodología utilizada. En el cuarto capítulo se hace una caracterización de la población objeto de estudio, a partir del marco de referencia, el Registro Único Empresarial y Social - RUES, y a partir de la muestra de empresas y gremios seleccionada para obtener información de fuente primaria. En el quinto capítulo se muestran los resultados de las percepciones de los empresarios sobre la política regulatoria del Gobierno Nacional. En el sexto capítulo se evalúa la implementación de las dos estrategias a partir de las percepciones de los gremios participantes. En el séptimo capítulo se evalúan los resultados de las dos estrategias, de acuerdo con la percepción de los empresarios y los gremios. En el octavo capítulo se hace una identificación de oportunidades de mejora, buenas prácticas y lecciones aprendidas. En el noveno capítulo, se analizan los resultados a la luz de experiencias similares en otros países. Finalmente, en el décimo y último capítulo se resaltan las principales conclusiones a partir de los resultados encontrados.

## 2. Descripción de las estrategias

En esta sección se presentan de manera breve los instrumentos de política pública “Estado Simple Colombia Ágil” -ESCA- y “Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo”, sobre los cuales se hizo el diseño y la implementación de una encuesta para conocer la percepción que tiene el sector privado de las estrategias.

### 2.1. ESCA<sup>1</sup>

El programa Estado Simple Colombia Ágil surgió en el año 2018 como respuesta a la necesidad del país de mejorar la calidad de los procesos de regulación, y avanzar en la eliminación de obstáculos para el desarrollo de Colombia. En este sentido, ESCA tenía como propósito reducir la excesiva carga regulatoria, identificando e interviniendo trámites, barreras y normas engorrosas o dispendiosas que generan altos costos para los

---

<sup>1</sup> Con base en el documento Policy Brief #40: “Estados ágiles en América Latina: aprendizajes y desafíos de la estrategia de simplificación de procedimientos de Colombia”.

ciudadanos. Adicionalmente, ESCA se caracterizaba por la participación de diferentes actores como son la ciudadanía, la academia, los gremios y los empresarios cuyos aportes han sido escuchados y tenidos en cuenta.

La iniciativa se creó en el marco del de la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022) la cual le dio facultades extraordinarias al Presidente de la República que le permitieron expedir normas con fuerza de ley para eliminar o modificar normas que establecen trámites, procedimientos y solicitudes engorrosos e ineficientes.

Pilares del programa ESCA:

- Reducir costos financieros a usuarios y entidades participantes en los procesos de simplificación.
- Facilitar las interacciones entre las entidades del Estado, los empresarios, los ciudadanos y las organizaciones sociales, mediante la simplificación o supresión de trámites, la eliminación de barreras, la intervención de normas de alto impacto y la derogatoria de normas obsoletas.
- Promover escenarios que faciliten e incrementen la productividad y competitividad del país.

La estrategia ESCA estaba coordinada por cinco entidades del nivel nacional: i) el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, como facilitador general; ii) el Ministerio de Justicia y del Derecho, como asegurador de calidad hacia el futuro; iii) el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el rol de líder en gobierno digital; iv) el Departamento Nacional de Planeación, como Líder de la perspectiva de política pública; y iv) el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el rol de líder del programa desde la administración pública.

Tipos de intervenciones:

Entre las intervenciones con respecto a trámites y normativas identificadas, la estrategia ESCA ha incluido las siguientes:

- Intervención administrativa: cada entidad, de manera directa, puede simplificar o eliminar una norma, barrera o trámite, porque está dentro de su mandato.
- Intervención por eliminación: otros procesos de la entidad suprimen la norma, barrera o trámite, de tal manera que no es necesaria la intervención administrativa.

- Intervención tecnológica: virtualización o automatización de un trámite o barrera, con el fin de ahorrar tiempo y otro tipo de costos a los usuarios. Puede o no requerir de intervenciones administrativas o normativas previas o simultáneas, así:
  - Virtualización: digitalización de los procesos. Requiere de transformación informática de elementos que antes se generaban de forma física.
  - Automatización: procesos a través de los cuales se generan respuestas inmediatas. Ahorran tiempo y no requieren control permanente por parte del personal de la entidad.

Los resultados de ESCA suman cerca de 4785 intervenciones: en racionalización de trámites, 3469; en eliminación de barreras, 436; y en mejora normativa, 880, que han generado a los colombianos ahorros importantes en tiempo y dinero.

Algunas intervenciones de ESCA:

- Ventanilla Única Empresarial -VUE-:
  - Buscó centralizar todos los trámites y procedimientos relacionados con la actividad (ante diferentes entidades), para que en una sola interacción el empresario pueda adelantar estos trámites de forma virtual.
  - Integró 31 trámites y servicios relacionados.
  - Antes, el empresario tenía que dirigirse a 7 entidades diferentes.
  - En el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 se busca integrar más procedimientos, como los relacionados con la seguridad social de los trabajadores, así como garantizar mayor interoperabilidad entre plataformas.
- Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE):
  - Integró la Carta Virtual de Responsabilidades para exportaciones aéreas.
  - Redujo 12 horas el procedimiento
  - La supervisión y control de antinarcóticos de la Policía Antinarcóticos y el registro y licencia de importación ahora dura sólo 3 minutos.
- Inscripción de riesgos laborales:
  - Unificación de los procedimientos de registro de empleados y empresas con la ARL en un solo procedimiento en línea.
  - El procedimiento toma un día.
- Registro Nacional de Turismo:
  - Eliminación de los costos asociados al Registro Nacional de Turismo.

De acuerdo con evaluaciones realizadas a la estrategia ESCA, el principal resultado ha sido la reducción de costos, en tiempo y en dinero, para los ciudadanos y las empresas.<sup>2</sup>

## 2.2. Pactos por el crecimiento y la generación de empleo

La estrategia “Pactos por el crecimiento y la generación de empleo” es una Política orientada a fortalecer la capacidad de generación de valor e inserción global de los sectores de industria y servicios, en un marco de equidad social y sostenibilidad ambiental. Esta Política parte de tres insumos que orientaron su enfoque conceptual: 1) el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad, 2) la Política Nacional de Desarrollo Productivo (Conpes 3866 de 2016) y 3) los aportes originados desde el sector privado en torno al desarrollo industrial del país.

La Política se basó en cinco ejes estratégicos transversales que enmarcan la visión del Gobierno Nacional para transformar el aparato productivo colombiano:

- 1) entorno competitivo,
- 2) productividad,
- 3) innovación,
- 4) formalización, y
- 5) emprendimiento e inversión.

Adicionalmente, contempló un eje estratégico vertical denominado nuevas fuentes de crecimiento, orientado a acelerar la dinámica productiva de ciertas actividades económicas y facilitar el acceso de empresas nacionales a mercados internacionales relevantes.

Los pactos se desarrollaron bajo el concepto de alianzas público-privadas, a través de diálogos entre entidades del sector público, gremios y empresarios. El desarrollo tuvo en cuenta cinco fases:

- 1) Fase 1: identificación de cuellos de botella y sus posibles soluciones, partiendo de diagnósticos y de herramientas existentes en cada una de las entidades del orden nacional.
- 2) Fase 2: mesa técnica público-privada en la que se ajustaron y priorizaron algunos de los cuellos de botella identificados previamente, se revisaron las soluciones sugeridas por las entidades públicas y se plantearon nuevas soluciones

---

<sup>2</sup> Estado Simple, Colombia ágil deja ahorro por más de \$316.0000 millones en beneficios a ciudadanía y el empresario (29 de junio de 2022). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/general/esca-deja-ahorros-por-mas-de-316-000-millones>

- 3) Fase 3: sesión coordinada por la Vicepresidenta de la República, en compañía de Ministros, Consejeros y altos funcionarios del Estado, para definir, con el sector privado, una agenda de compromisos específicos de corto y mediano plazo, que resultan estratégicos para potenciar la dinámica económica del sector.
- 4) Fase 4: compilación, revisión y ajuste de la matriz de compromisos derivada de la reunión previa con el sector privado, y construcción de documento síntesis
- 5) Fase 5: suscripción, entre el Presidente de la República y el sector privado, de los Pactos por el crecimiento y para la generación de empleo.

Dentro del proceso de construcción de los pactos se priorizaron nueve sectores, por su especial potencial de exportación, generación de valor agregado, desarrollo de encadenamientos productivos locales, generación de inversión y empleo en Colombia. Estos sectores son: 1) Alimentos procesados, 2) Business Process Outsourcing (BPO), 3) Químicos, 4) Farmacéuticos, 5) Industrias para la construcción, 6) Industrias del movimiento, 7) Moda, 8) Software y TI, y 9) Turismo.

### 3. Metodología

Este estudio se ha desarrollado atendiendo a estándares internacionales de producción estadística y analítica. En ese sentido, la metodología de trabajo se orienta en las ocho fases del Modelo General de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en inglés): 1) Especificación de necesidades, 2) Diseño, 3) Construcción, 4) Recolección, 5) Procesamiento, 6) Análisis, 7) Difusión y 8) Evaluación. El GSBPM es usado para integrar datos y metadatos; es un prototipo para realizar la documentación de procesos, para la armonización de infraestructuras de cómputo estadístico y para proveer un marco de referencia para mejoras y evaluaciones del proceso de calidad (Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa - UNECE 2016, p.4).

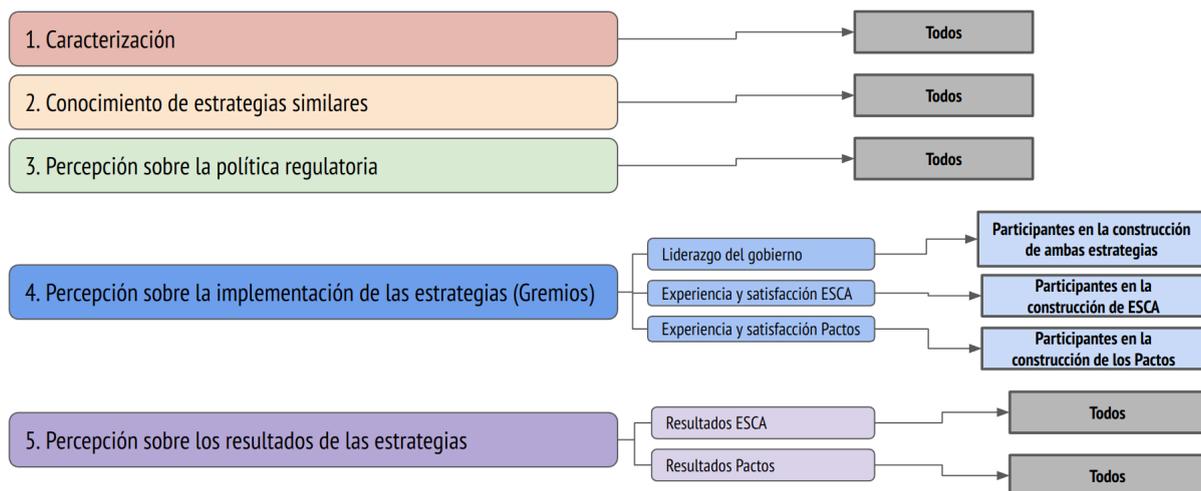
Las fases de especificación de necesidades, diseño y construcción fueron desarrolladas en conjunto con Colombia Productiva, partiendo de los objetivos del estudio:

- Identificar las necesidades y percepción del sector privado sobre los resultados que en materia de calidad regulatoria y administración pública han tenido las políticas públicas “Estado Simple Colombia Ágil” y “Pactos por el Crecimiento y Generación de Empleo”, a través de una encuesta que cumpla con este objetivo.
- Diseñar una encuesta a los empresarios que recoja percepciones sobre la efectividad, balance y resultados frente a las medidas implementadas.
- Identificar buenas prácticas, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.

Con esta premisa, se elaboró la matriz de consistencia<sup>3</sup>, herramienta que permitió identificar los constructos o dimensiones de análisis, base para la construcción del formulario de recolección de información primaria.

La construcción del formulario de recolección de información integró los diferentes aspectos plasmados en la matriz de consistencia, así como las percepciones de los diferentes actores. El siguiente diagrama muestra la estructura general del formulario diseñado conjuntamente con diferentes entidades como: a. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, b. Colombia Productiva y c. Departamento Nacional de Planeación, donde se muestran los módulos de la encuesta así como los actores que están involucrados en la respuesta de cada uno.

Tabla 1. Estructura general del formulario construido



Fuente: elaboración propia Infométrika

En el formulario construido se pueden evidenciar los elementos a evaluar de ambas estrategias, las preguntas con sus opciones de respuesta, el tipo de pregunta y la relación con las categorías y subcategorías definidas en la matriz de consistencia (Ver formulario en el Anexo 3). Este formulario fue aplicado a una muestra de empresas y a un conjunto predefinido de gremios participantes en la construcción de las dos estrategias, de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo 1.

<sup>3</sup> La matriz de consistencia es un instrumento formado por columnas y filas, que permite evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño de investigación, la población y muestra de estudio (Marroquín, 2012).

Con el formulario de recolección diseñado y aprobado, se dió inicio a la construcción del aplicativo de captura. Una vez la aplicación de captura fue desarrollada en su totalidad, se procedió con el set de pruebas y validaciones por parte del área de tecnología, realizando una nueva revisión al cuestionario, tanto en su contenido, cargue de información en la nube, como en el flujo de la información del mismo, permitiendo su instalación en los correspondientes dispositivos móviles DMCs, dejándolo listo para la aplicación.

En relación al diseño, se plantea un muestreo probabilístico, estratificado por tamaño de la empresa y selección aleatoria de empresas sin reemplazamiento, conocido en la literatura de muestreo como ESTMAS (ver [Anexo 1](#)).

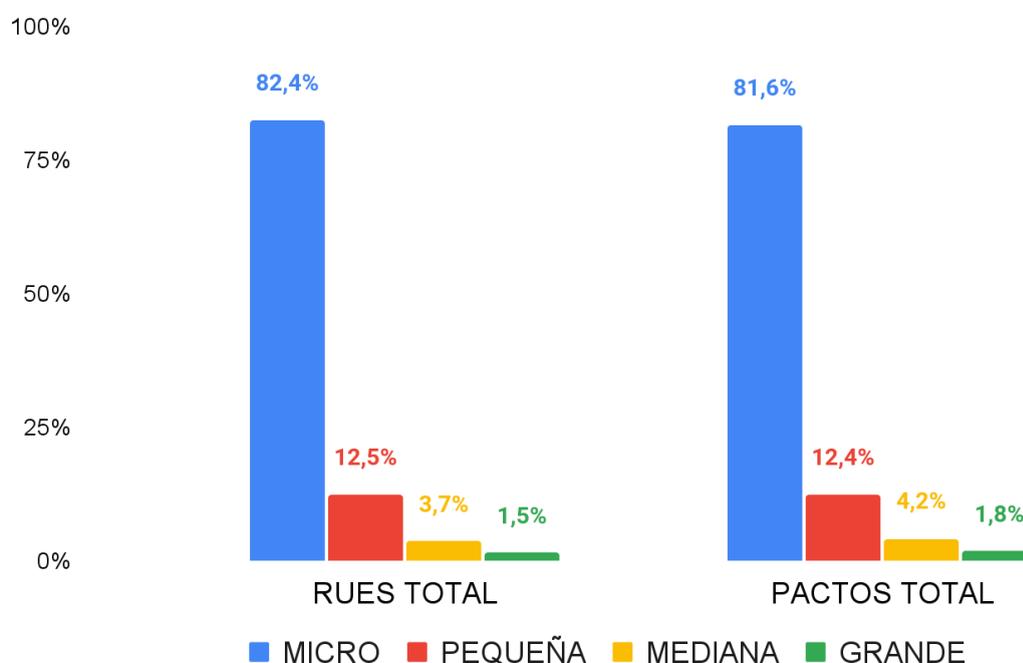
#### 4. Caracterización de la población y la muestra

En este capítulo se describe la población objetivo correspondiente al universo de empresas, así como las empresas que tienen actividades dentro de los nueve sectores priorizados de los PACTOS. Para ello, se parte revisando la información del marco de muestreo y luego, la muestra finalmente obtenida.

A partir del marco de muestreo se tuvieron en cuenta dos poblaciones objetivo: la primera población corresponde a las empresas del sector privado afiliadas y no afiliadas a gremios. A su vez, esta población está segmentada entre las empresas que desarrollan actividades de los sectores priorizados en la Estrategia Pactos por el Crecimiento y Generación de Empleo, y las empresas en otras actividades. La segunda población, corresponde a los gremios que participaron en la definición y alcance de los dos instrumentos de Política Pública que se evalúan en este estudio.

## 4.1. Marco

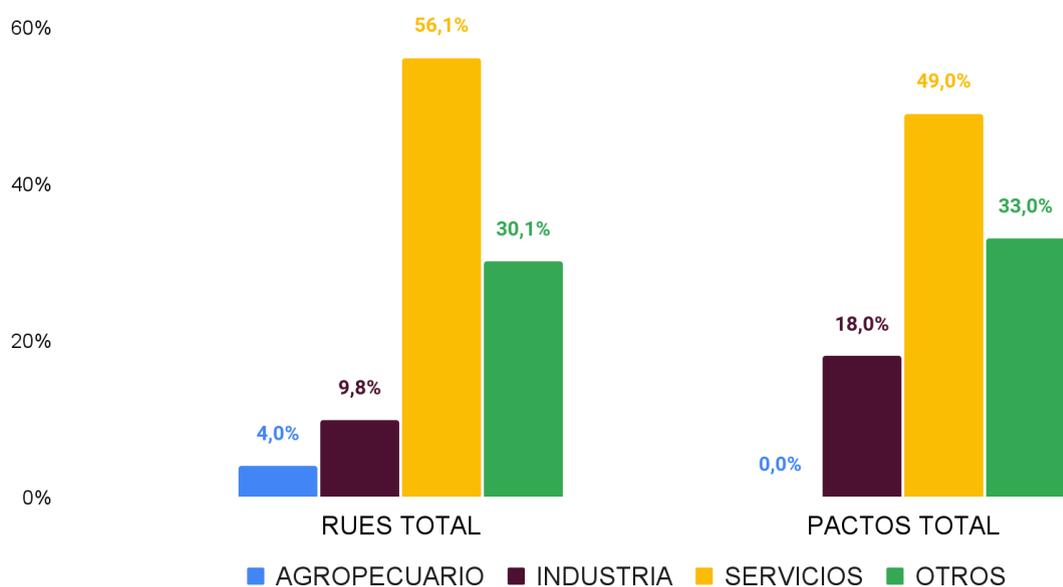
Gráfico 1. Distribución porcentual de la población objetivo



**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco de muestreo construido a partir de la información RUES y de la información suministrada por los gremios que participaron en la estrategia.

A partir de la información consultada del RUES, de un total de 389.878 empresas que conforman el marco muestral y de la información suministrada por los gremios que participaron en la estrategia, el 82,4% son de tamaño microempresa (321.224), las pequeñas corresponde a 48.593 (12,5%), las medianas a 14.260 (3,7%) y las grandes con un 1,5% (5.801); el tejido empresarial del país se caracteriza por tener un número importante de microempresas. En el caso de los PACTOS, de un total de 102.367 empresas que conforman el marco muestral, el 81,6% son microempresas; el 12,4% (12.716) correspondiente a las pequeñas empresas; el 4.307(4,2%) son empresas de tamaño mediano, y el 1,8% son empresas de tamaño grande.

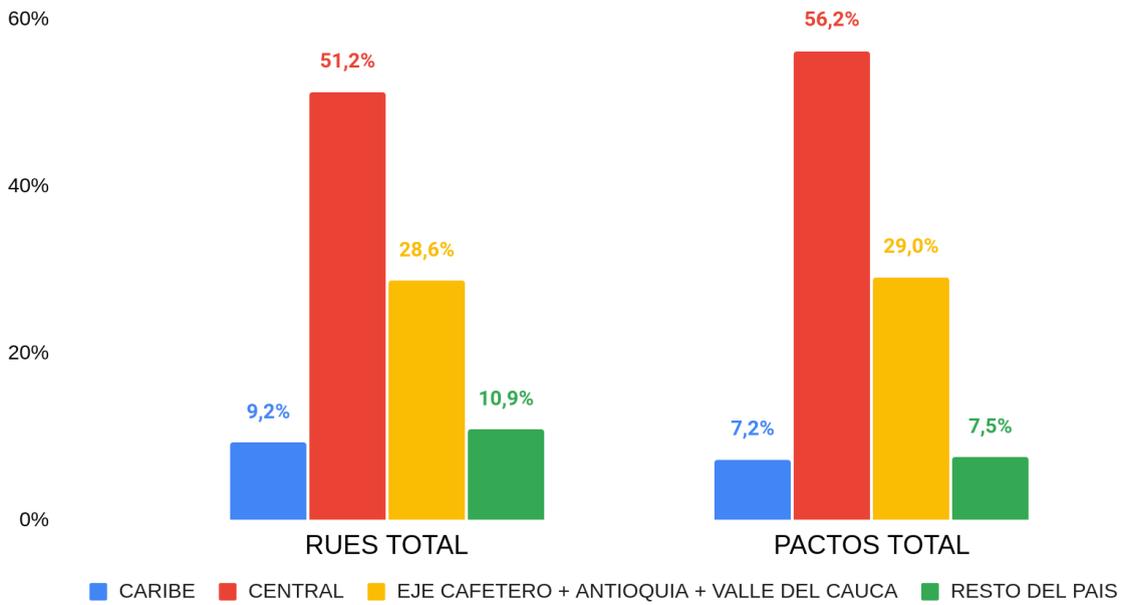
Gráfico 2: Distribución porcentual de la población objetivo según subpoblación y sector de la actividad económica



**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestrales construido a partir de la información RUES

A partir de la información suministrada del RUES y calculando las frecuencias según el sector económico de la actividad económica principal de la empresa (para ver la clasificación utilizada en el estudio, ver [Anexo 2](#)), el marco muestral se caracteriza por tener en su mayoría empresas del sector servicios (56%) seguido por empresas del sector comercio (17%). Frente a la subpoblación PACTOS, el sector servicios también ocupa el primer lugar en participación (49%) y le sigue el sector otros con 33%.

Gráfico 3. Distribución porcentual de la población objetivo según subpoblación y región

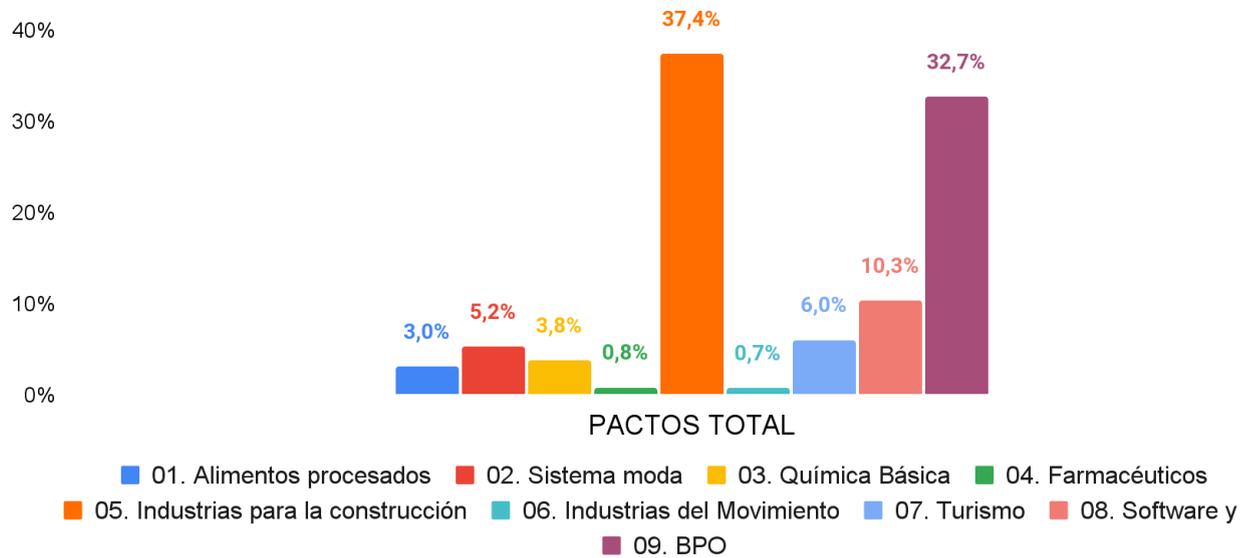


**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES y de la información suministrada por los gremios.

A partir de la información de ubicación del municipio comercial de cada empresa se agruparon 4 regiones. La región **central** contiene los municipios de los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y los Santanderes así como Bogotá D.C.; la región **Caribe** está conformada por los departamentos de La Guajira, Córdoba, Cesar, Bolívar, Atlántico y Magdalena; la región **Eje cafetero, Antioquia y Valle** se conforma con además de los ya mencionados en el nombre de la región, por los departamentos de Quindío, Risaralda y Caldas; los restantes departamentos del país se reúnen en la región **Resto del país**.

Para el total del universo de estudio y la subpoblación PACTOS no se aprecian diferencias marcadas entre las dos distribuciones, cabe resaltar que la mayor concentración de empresas se ubican en la región central, más del 50% del tejido empresarial se encuentra ahí, y le sigue la región Eje cafetero, Antioquia, Valle, Antioquia y Valle con cerca del 30%.

Gráfico 4. Distribución porcentual de la subpoblación PACTOS según RUES o gremios

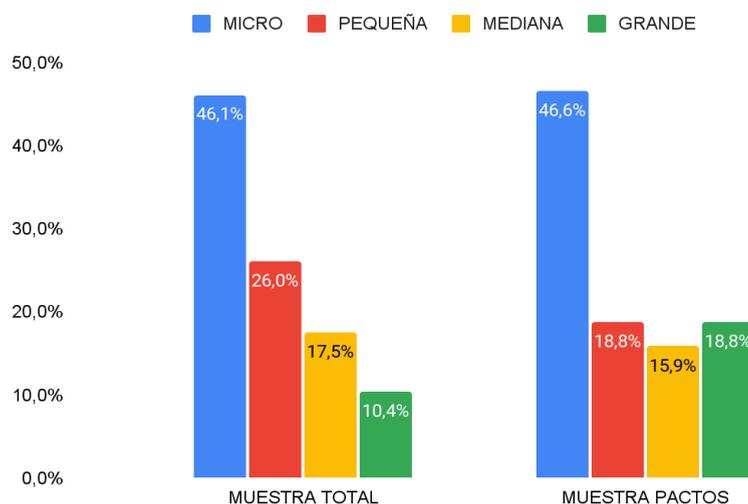


**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES y de la información suministrada por los gremios.

A partir de los microdatos del RUES y según la actividad económica se clasificó las empresas según alguno de los nueve pactos presentando mayor concentración en el pacto 05. Industrias para la construcción con 37% (38.300) del total de 102.365 empresas que conforman la subpoblación pactos y le sigue el pacto 09. BPO con un 33%.

## 4.2. Muestra

Gráfico 5. Distribución porcentual de la población objetivo

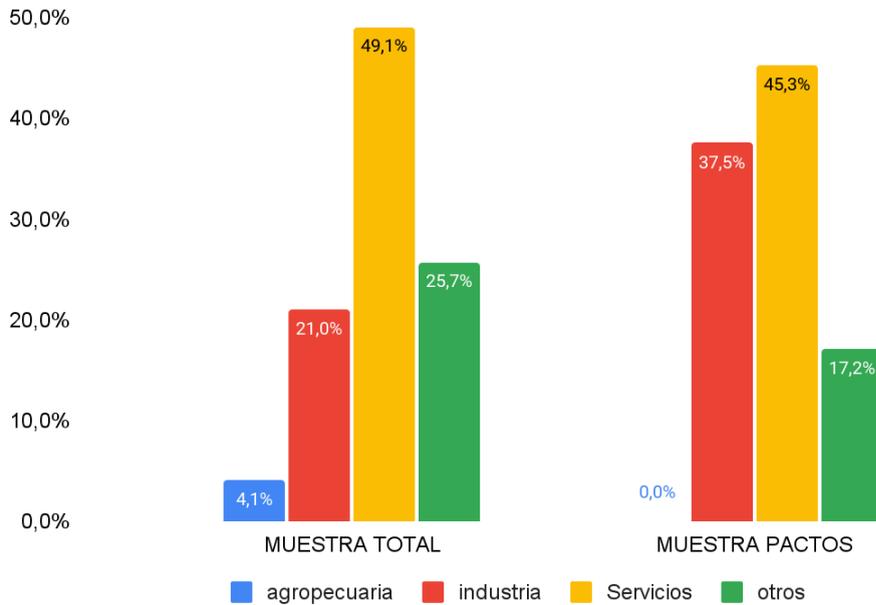


**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES

De las 658 empresas encuestadas, el 46,12% se compone de empresas clasificadas como microempresas, y este porcentaje disminuye de manera proporcional al incremento en el tamaño de la empresa. En el total del estudio, se obtiene un coeficiente de variación<sup>4</sup> del 3,90% (para mayor detalle de los errores de muestreo ver [Anexo 1](#)). Sin embargo, cuando se focaliza únicamente en las empresas que operan en el sector de los pactos, se observa que tanto las empresas grandes como las pequeñas tienen una participación igualitaria (18,8%) en la muestra, mientras que las empresas medianas (15,9%) muestran una menor representación.

<sup>4</sup> El coeficiente de variación corresponde a una medida de error de muestreo.

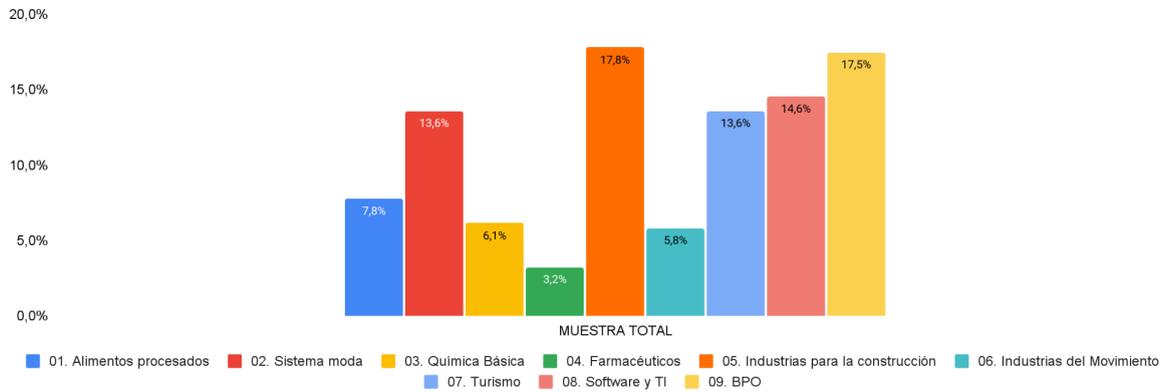
Gráfico 6. Distribución porcentual de la muestra por sector CIU



**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES

Se establecieron cinco categorías de clasificación para el estudio con base a la información del sector de acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) versión 4 (ver [Anexo 2](#)). En esta clasificación, se observa que la mayoría de las respuestas provienen del sector de servicios, representando el 49.12% de la muestra total.

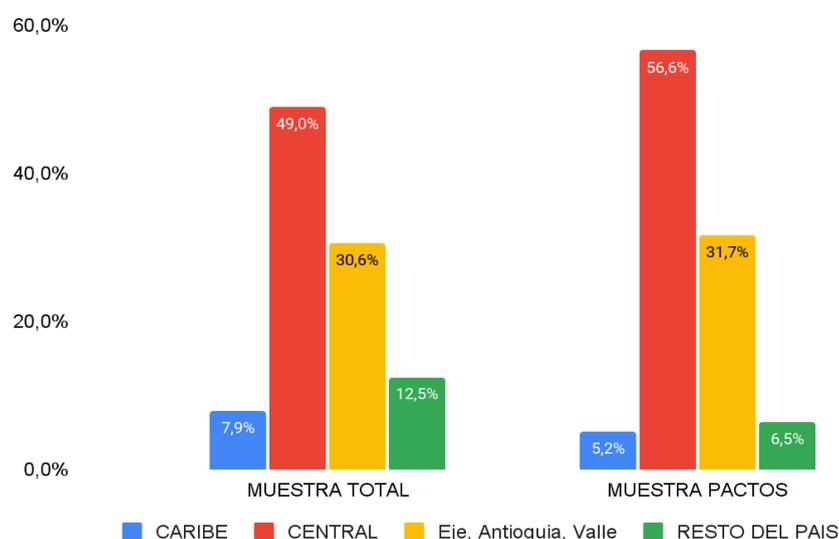
Gráfico 7. Distribución porcentual del marco muestral según información RUES



**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES

El 7,8% corresponde al pacto de alimentos procesados (24); el 13,6% al pacto de sistema de moda; el 6,1% para química básica; el 3,2% para farmacéuticos; el 17,8% para industria para la construcción; 5,8% industrias del movimiento; el 13,6% para turismo; el 14,6% para software y TI; y por último, 17,5% para BPO. En la muestra de estos nueve sectores de los pactos, es evidente que los sectores con mayor representación incluyen las industrias relacionadas con la construcción, BPO, software y tecnologías de la información (TI), turismo, y sistema de moda. En contraste, se observa que los sectores farmacéuticos e industrias del movimiento cuentan con una participación notablemente menor en la muestra.

Gráfico 8. Distribución porcentual del marco muestral según región



**Fuente:** Cálculos propios a partir del marco muestral construido a partir de la información RUES

Al realizar una división de la muestra según las diferentes regiones, se observa que la abrumadora mayoría de las empresas pertenecen a las regiones central y del Eje cafetero, Antioquía, Valle, representando casi el 80% del tamaño total de la muestra. En particular, cuando se concentra la atención en las empresas asociadas a la estrategia de los pactos, estas dos mismas regiones comprenden el 88% de la muestra total.

## 5. Percepción sobre la política regulatoria del Gobierno Nacional

Este capítulo se desarrolla a través de tres secciones: 1) percepción de transparencia del sector, 2) marco regulatorio y 3) experiencia en trámites y solicitudes.

Todos los cuadros en este capítulo del informe se desarrollarán haciendo comparaciones entre unidades empresariales (Empresas/Gremios), Tamaño de empresa (Micro, Pequeña, Mediana, Grande), Sector (grandes sectores) y Región (Centro, Eje cafetero, Antioquía, Valle, Caribe y Resto).

## 5.1. Percepción de transparencia en el sector

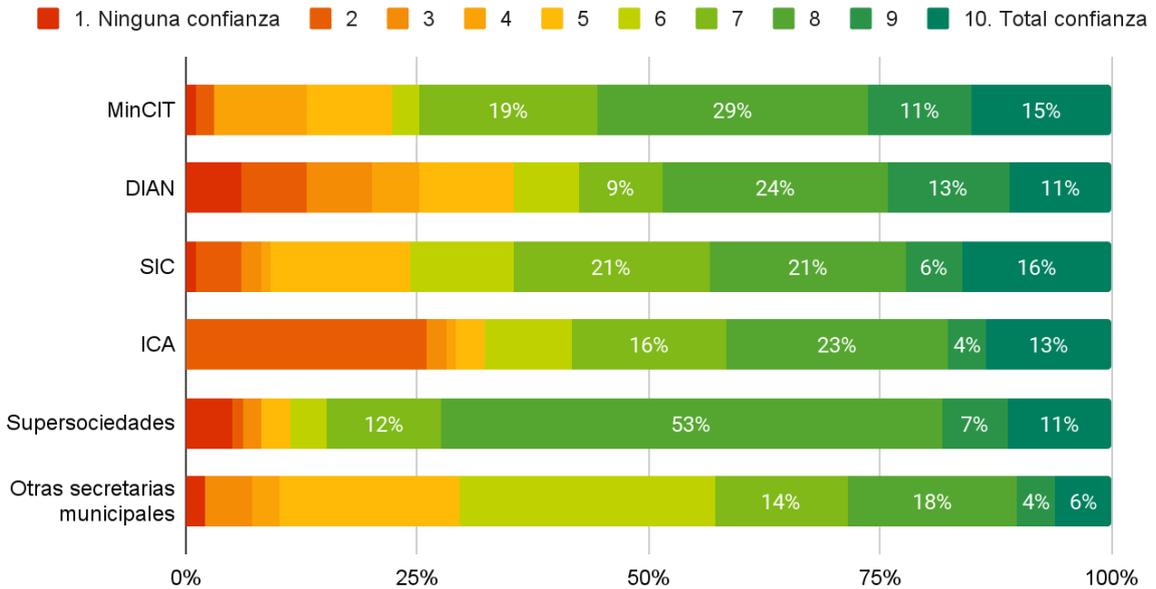
En esta sección se busca medir el nivel de confianza en las autoridades regulatorias durante el proceso de expedición, adopción y modificación de las normas. Así mismo, se busca identificar las percepciones de corrupción en instituciones y en la realización de trámites, además de los obstáculos regulatorios identificados.

Dentro del cuestionario se indaga a las empresas y gremios por las autoridades con las cuales tiene una mayor relación y se invita a calificar el nivel de confianza en cada una de ellas. El análisis desarrollado alrededor del nivel de confianza se concentra en las entidades que sobresalen como las de mayor relación: DIAN (59%), SIC (33%), Otras secretarías municipales (20%), Supersociedades (12%), ICA (11%) y MinCIT (10%).

### 5.1.1. Confianza en las autoridades regulatorias

El nivel de confianza en estas autoridades regulatorias tiene un comportamiento diferencial en la percepción de los empresarios y los gremios. En el primer caso, la confianza es heterogénea dependiendo de cada entidad. El MinCIT por ejemplo tiene el mejor nivel de confianza para los empresarios sumando 26% en niveles 9 y 10, acompañado de muy bajos porcentajes en las categorías de confianza 1 y 2. Este fenómeno se replica en la percepción sobre la DIAN y la SIC. En el caso del ICA, los porcentajes de empresarios con percepciones altas, en categorías 9 y 10 de confianza, se reduce al 17%, y se observa un importante porcentaje de empresarios con muy baja confianza en esta entidad (25% en categorías 1 y 2 de confianza).

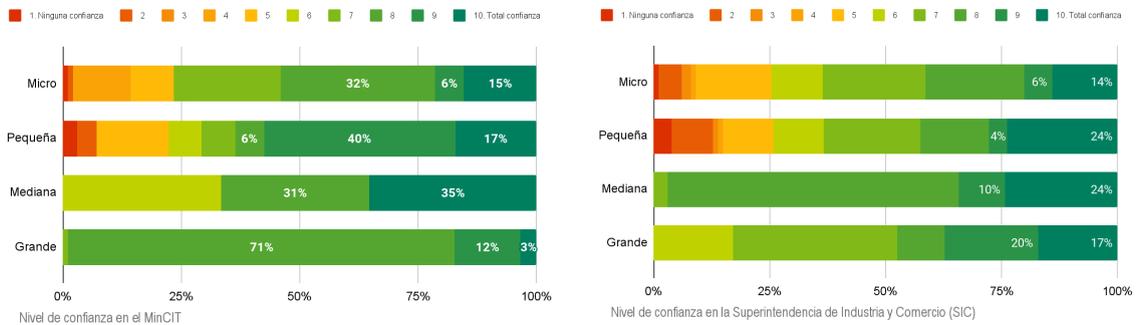
Gráfico 9. Nivel de confianza en entidades públicas según la percepción de los empresarios



Nivel de confianza de las empresas en las entidades públicas

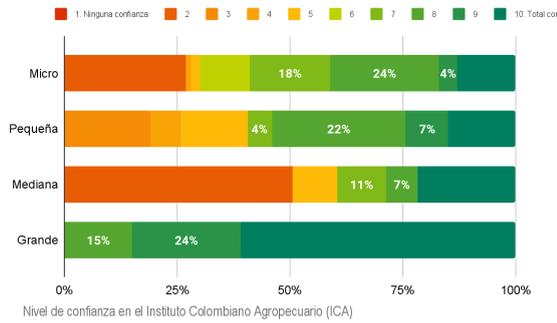
Se destaca también que, en términos generales, se puede evidenciar un mayor nivel de desconfianza en las autoridades regulatorias por parte de micro y pequeñas empresas, mientras que las empresas mediana y grandes la percepción se orienta a un mayor nivel de confianza. Dentro del conjunto de entidades públicas más reconocidas por los empresarios, se destacan los bajos niveles de confianza en el ICA (Panel C). Dentro de este mismo conjunto, sobresalen los niveles de confianza más altos en MinCIT (Panel A).

Gráfico 10. Nivel de confianza en entidades específicas según tamaño de la empresa

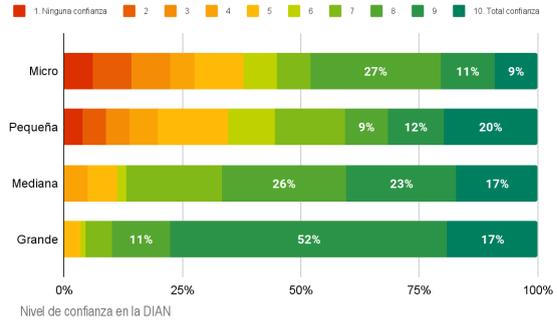


(A)

(B)



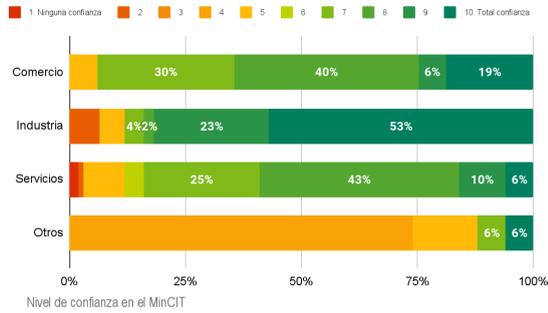
(C)



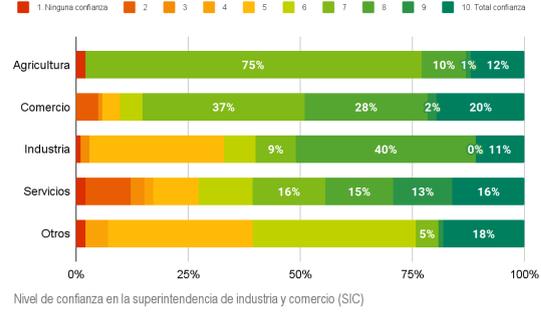
(D)

Las diferencias en los niveles de confianza en las entidades regulatorias entre sectores económicos es más marcada, es decir, que los mayores niveles de confianza están asociados a los sectores donde las entidades tienen competencia/relación y/o interacción. En relación con el MinCIT (Panel A), la mayor confianza se encuentra en las empresas del sector industrial (78% seleccionan las categorías 9 y 10), mientras que la mayor desconfianza está en empresas de otros sectores distintos a Comercio, industria y servicios. Los niveles de confianza en la SIC (Panel B) son similares a los observados con MinCIT en los diferentes sectores, aunque en general son más bajos. En el caso de la DIAN (Panel D), el nivel de confianza en esta entidad es más homogéneo entre los diferentes sectores, aunque destaca un mayor nivel en el sector agropecuario. El ICA (Panel C) sobresale por presentar un alto nivel de desconfianza por parte de las empresas del sector de servicios, que contrasta con un mejor nivel de confianza de las empresas del sector agropecuario, base de sus funciones misionales.

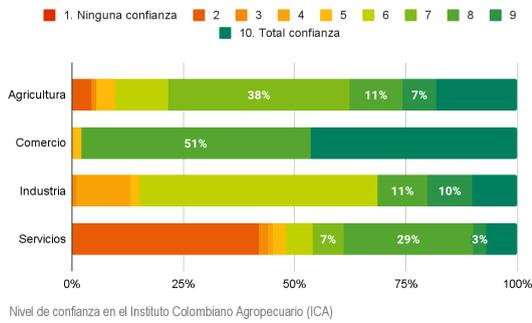
Gráfico 11. Nivel de confianza en entidades específicas según sector económico



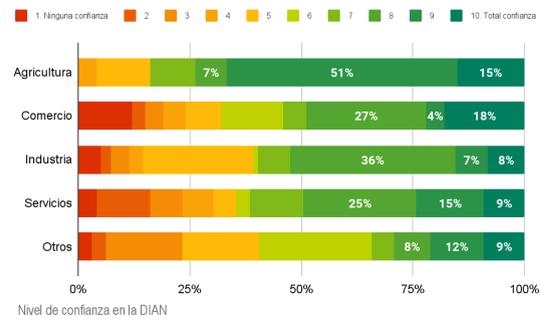
(A)



(B)



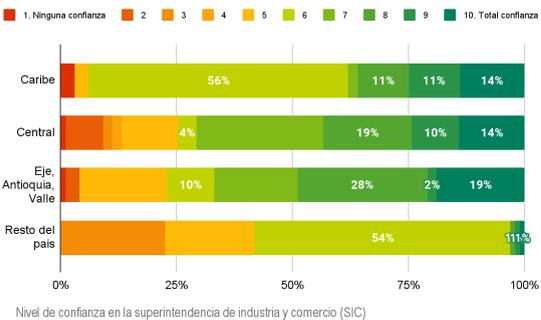
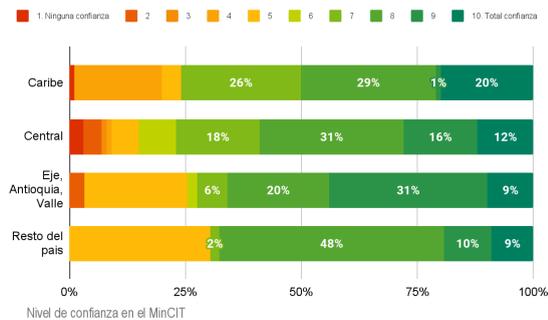
(C)



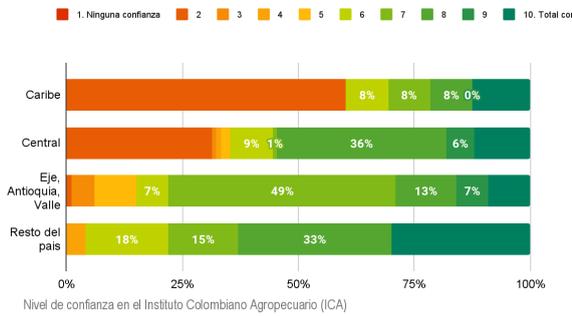
(D)

La percepción en términos regionales, se observa mejor percepción de confianza sobre MinCIT y la SIC en la región del Eje cafetero, Antioquía, Valle, sobre el ICA en la región Resto del país y en la DIAN presenta mejor confianza en la región Caribe. Las diferencias más marcadas se observan en el ICA donde el nivel de confianza en la región Caribe es muy bajo y en la región central tiende a ser también bajo.

Gráfico 12. Nivel de confianza en entidades específicas según región



(A)



(B)

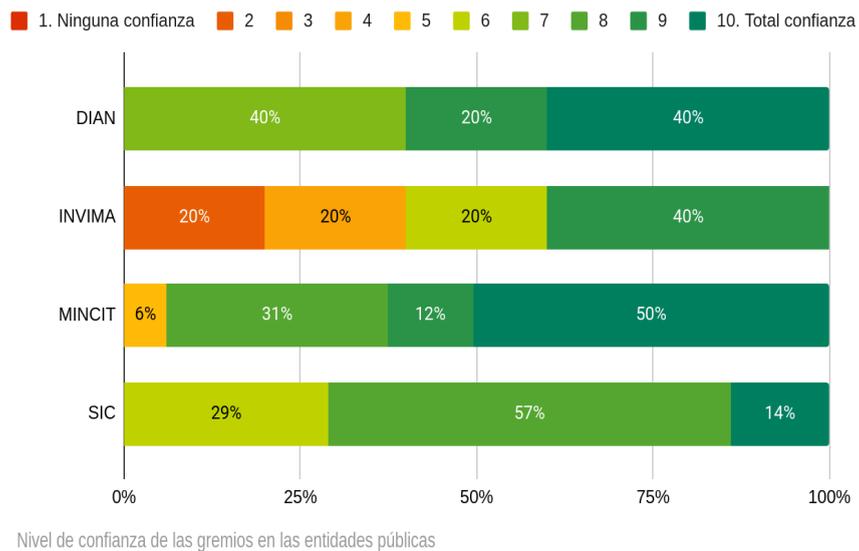


(C)

(D)

Este nivel de confianza desde el punto de vista de los gremios es mucho mayor. La entidad con la que más se relacionan los gremios es el MinCIT (16 de los 23 señalaron tener relación con esta entidad), seguido de la DIAN (10 gremios la relacionaron). En la siguiente gráfica (gráfico 13) se muestran los niveles de confianza asociados a las entidades nombradas por al menos 5 de los 23 gremios encuestados. Los niveles de confianza más altos en la percepción de los gremios, se encuentran asociado a MinCIT y a la DIAN. El nivel de confianza más bajo se asocia al INVIMA.

Gráfico 13. Nivel de confianza en entidades públicas según la percepción de los gremios

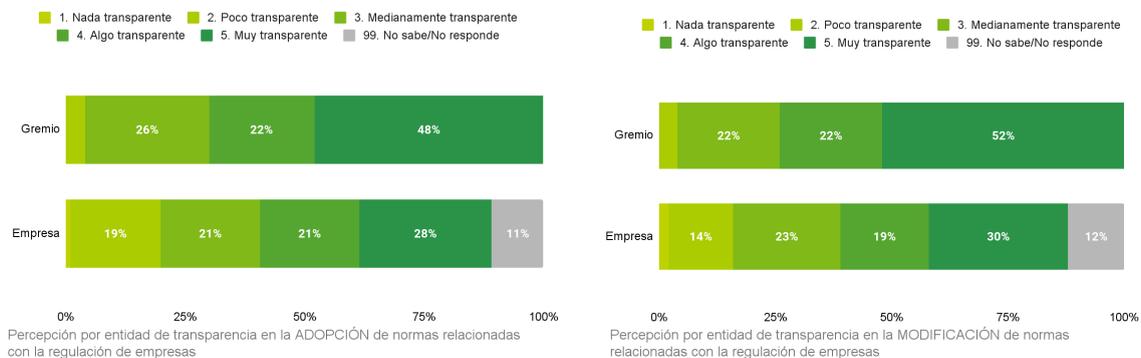


En resumen, se puede establecer que el nivel de confianza en las autoridades regulatorias es alto en todo el empresariado, sin embargo existe mayor confianza de parte de los gremios respecto a las empresas. Así mismo se resalta un buen nivel de confianza en entidades como el MinCIT y la DIAN, que contrasta con un bajo nivel de confianza en el ICA.

### 5.1.2. Transparencia en la adopción y modificación de normas

Los empresarios encuentran en general transparente los procesos asociados a la adopción y modificación de normas que tienen relación con la regulación de las empresas. Esta percepción es ligeramente más positiva en los gremios que en los empresarios; alrededor del 50% de los gremios señalan que la adopción y modificación es muy transparente, mientras que alrededor del 30% de las empresas tienen esta misma percepción. Además se puede observar que un porcentaje menor de gremios califican este aspecto como nada transparente, respecto al porcentaje de empresas que señalan esta categoría. También se destaca que cerca del 12% de las empresas no responden a estas preguntas.

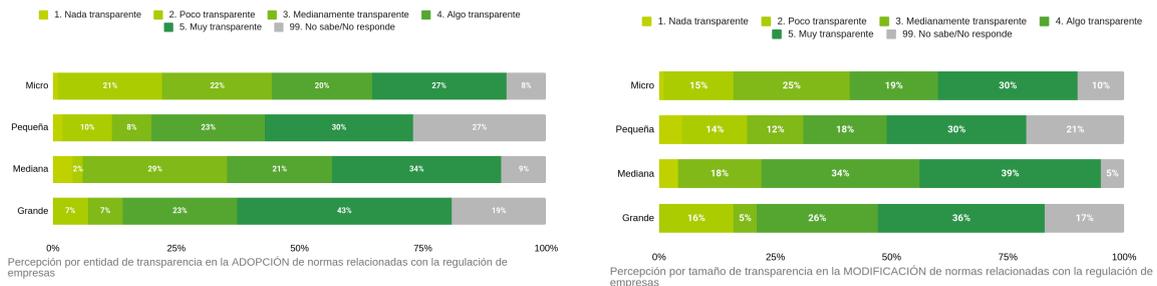
Gráfico 14. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios y gremios



Los microempresarios tienen una percepción de transparencia en la adopción y modificación de normas menos optimista en relación con las empresas de otros tamaños, calificando como muy transparente el 27% la adopción y el 30% la modificación, mientras que el 21% de las empresas califican como nada transparente la adopción de este tipo de normas. La mediana y gran empresa tiene en general percepciones más positivas acerca

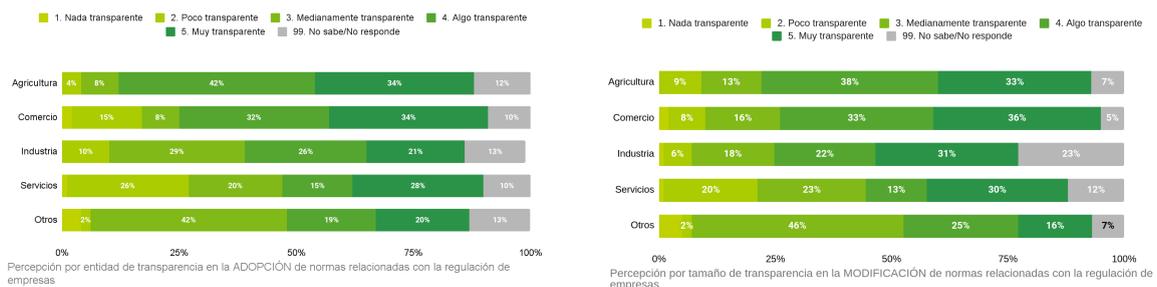
de la transparencia tanto en la adopción como en la modificación de normas relacionadas con la regulación de empresas.

Gráfico 15. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por tamaño de la empresa



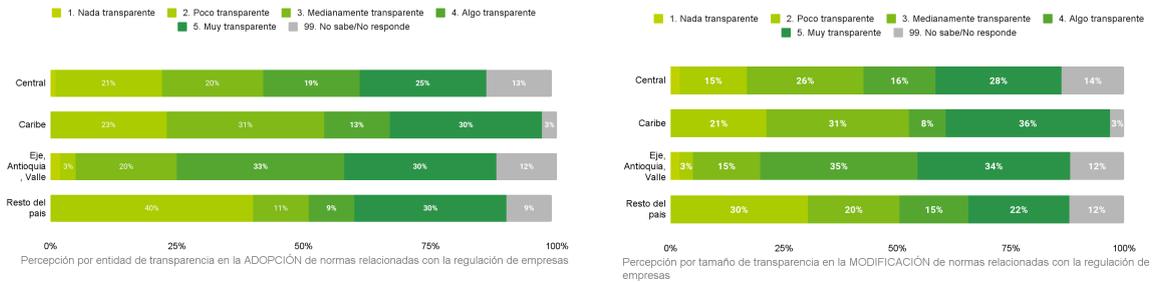
La percepción discriminada en los grandes sectores económicos, no muestra mayores diferencias en las percepciones, sin embargo, se destaca un porcentaje alto de empresarios del sector servicios que califican como nada transparente estos procesos (26% en la adopción y 20% en la modificación). También sobresale un 42% de empresarios de otros sectores que califican como poco transparente la adopción y 46% que califican de la misma forma la modificación de normativa regulatoria.

Gráfico 16. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por sector



En términos de las regiones, la mejor percepción de transparencia en la adopción y modificación de normas regulatorias se encuentra en las empresas del Eje cafetero, Antioquía y Valle. En las regiones caribe y central el comportamiento es similar, con un porcentaje de alrededor del 30% que califican muy transparente la adopción y modificación y un porcentaje alrededor del 20% que lo califican como nada transparente.

Gráfico 17. Nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas según la percepción de empresarios por región



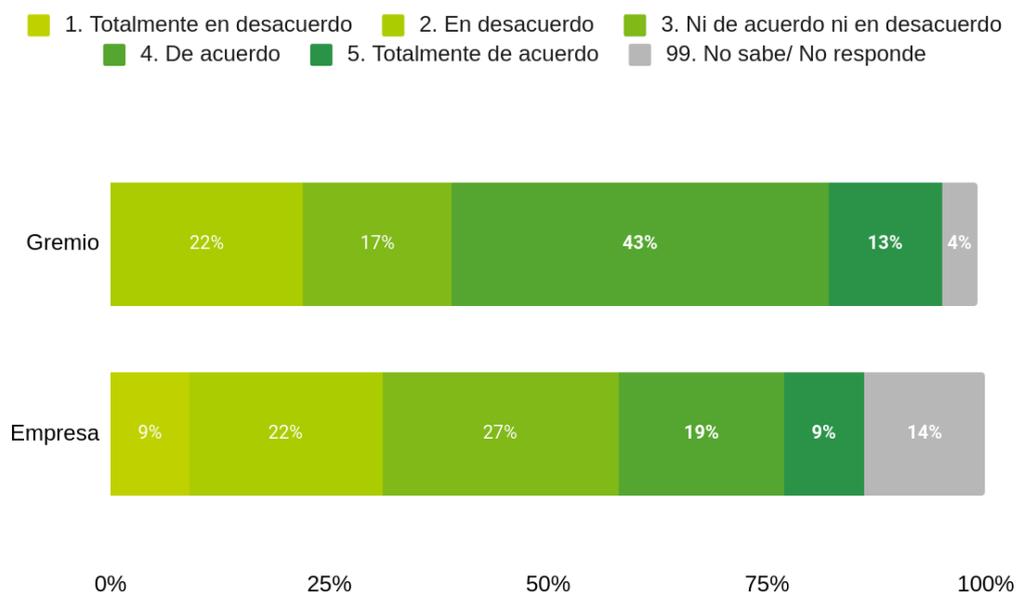
De manera general se puede establecer que los gremios perciben mejores niveles de transparencia en la adopción y modificación de normas relacionadas con la regulación de empresas que los empresarios. Además, se concluye que las microempresas, las empresas del sector servicios y las empresas ubicadas en regiones más alejadas del país son más pesimistas en relación con la transparencia en la adopción de esta normativa. Del otro lado, las medianas y grandes empresas y las empresas ubicadas en la región conformada por el Eje cafetero, Antioquía y Valle tienen la mejor percepción de transparencia.

### 5.1.3. Percepción de corrupción en la realización de trámites

Otro aspecto asociado a la transparencia en el sector empresarial, está relacionado con la percepción que tienen los empresarios respecto a si han disminuido las prácticas de corrupción en el momento de realizar trámites.

Como en el caso de percepción de transparencia en la adopción y modificación de normas, los empresarios tienden a ser más pesimistas en relación con la disminución de corrupción en la realización de trámites a partir de la aplicación de estrategias de simplificación del Gobierno: el 28% de los empresarios está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 56% de los gremios toma estas dos niveles de la escala de percepción.

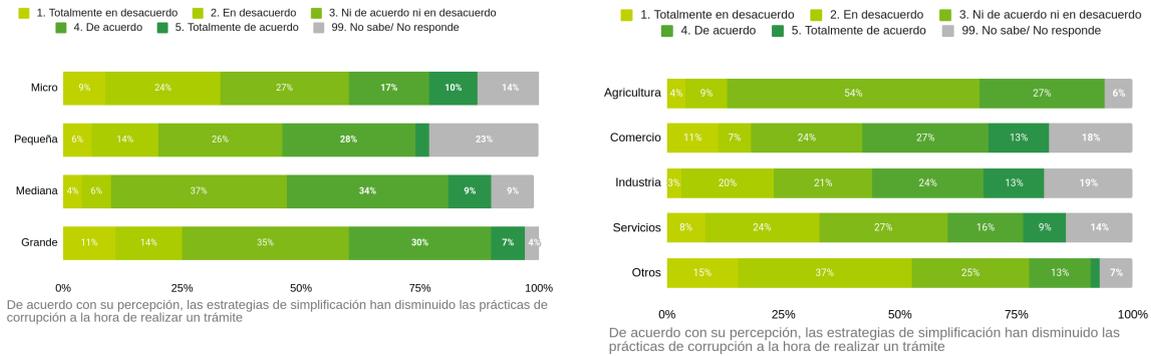
Gráfico 18. Percepción de corrupción en la realización de trámites según empresarios y gremios



De acuerdo con su percepción, las estrategias de simplificación han disminuido las prácticas de corrupción a la hora de realizar un trámite

Las empresas más grandes tienden a presentar una mejor percepción respecto a la reducción de las prácticas de corrupción a partir de las estrategias de simplificación que se han venido implementando. Las microempresas están en desacuerdo con esta afirmación, señalando 33% de estas empresas que están en total desacuerdo o en desacuerdo. Las empresas en el sector de agricultura y en otras actividades económicas tienen una percepción más pesimista sobre la reducción de la corrupción en trámites; en el primer caso ninguna empresa señala estar totalmente de acuerdo, aunque predomina la indecisión (54% señalan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo), en el segundo caso el 52% de las empresas en otros sectores señalan estar en total desacuerdo o en desacuerdo.

Gráfico 19. Percepción de corrupción en la realización de trámites según tamaño y sector de la empresa



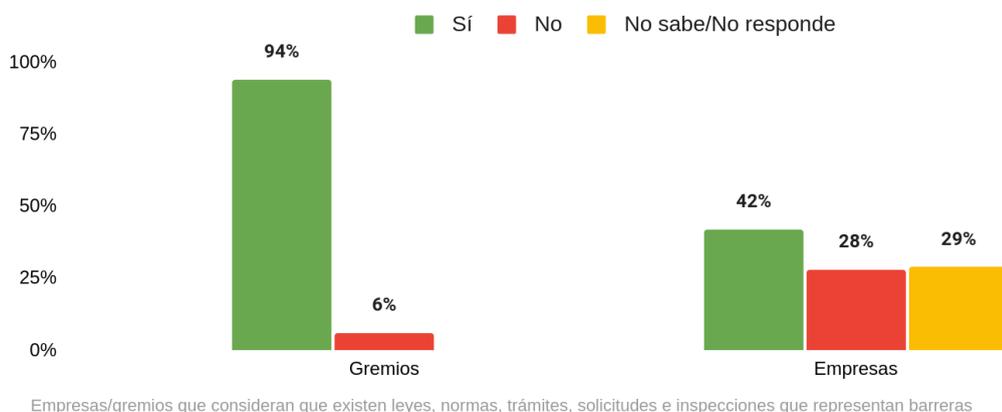
Se puede entonces deducir que la percepción de reducción de corrupción en trámites en los empresarios es baja y esta inconformidad se refleja principalmente en las microempresas y en los sectores de agricultura y otras actividades económicas diferentes a las mencionadas en el gráfico 19.

#### 5.1.4. Obstáculos regulatorios

Los obstáculos regulatorios hacen referencia a las barreras, restricciones o dificultades que las empresas enfrentan debido a la regulación gubernamental o normativas legales que afectan su funcionamiento, crecimiento y competitividad. Estos obstáculos pueden manifestarse en diversas formas y pueden abarcar una amplia gama de áreas regulatorias, desde la creación y registro de empresas hasta cuestiones laborales, medioambientales, fiscales, comerciales y de seguridad, entre otras.

Los gremios identifican en una gran mayoría que existen leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que representan barreras para el desarrollo de la empresa o sector. Los empresarios tienen una percepción más positiva; el 42% considera que existen estas barreras regulatorias, mientras que el 28% considera que no existen.

Gráfico 20. Porcentaje de gremios y empresas que consideran que existen leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que representan barreras



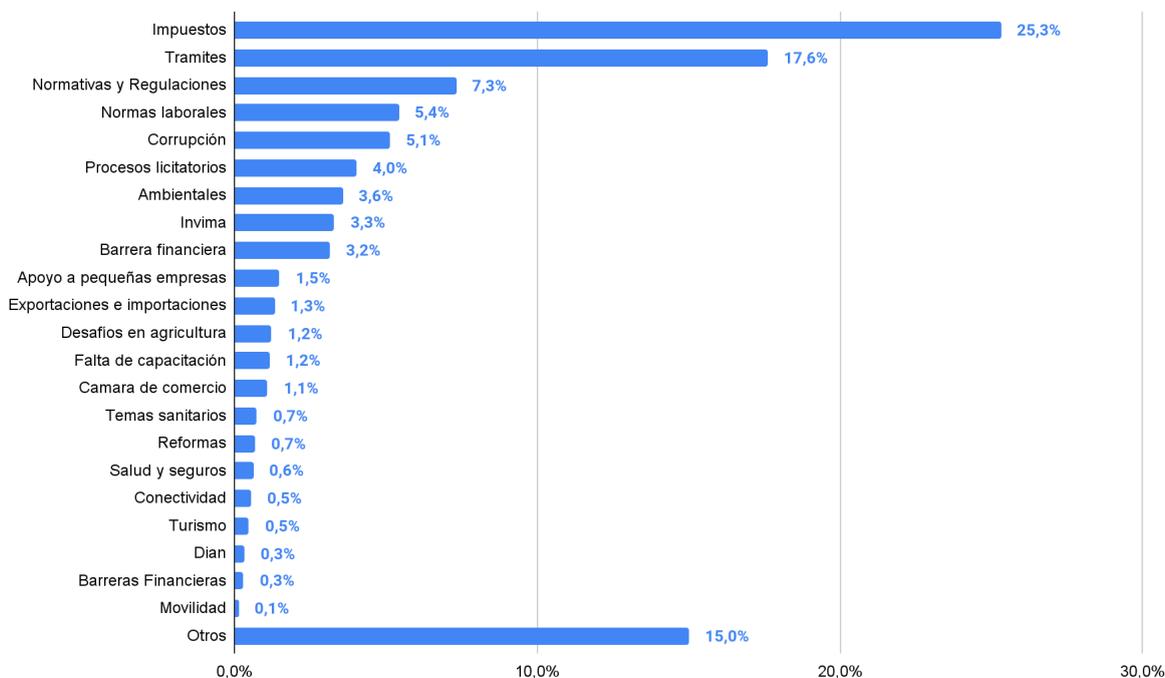
Los aspectos asociados a los temas tributarios son lo que más preocupa a los gremios y empresarios; el 25.3% de estos señala que existen leyes, normas, trámites, etc. en esta área regulatoria que representan barreras para su desarrollo. Dentro de estos aspectos se destacan:

- Los impuestos elevados
- La cantidad de tributos
- La reforma tributaria

También se destacan los aspectos asociados a trámites. El 17.6% de los gremios y empresarios percibe barreras en esta área regulatoria. Los aspectos más destacados por el sector privado en este rubro son los siguientes:

- La tramitología (cantidad de trámites)
- Las demoras en los trámites
- Los requisitos extensos
- La intermediación
- Muchos trámites aún requieren presencialidad
- Las plataformas tecnológicas no están preparadas para el cambio y las páginas colapsan
- Falta de respuesta y acompañamiento en los trámites para resolver dudas

Gráfico 21. Aspectos regulatorios donde más se identifican barreras



Paralelamente se indaga a gremios y empresarios sobre las actividades que se considera son una barrera para el cumplimiento de leyes o normas. Dentro de estas la más destacada por los gremios es el tiempo para cumplir con la normatividad (52%), mientras que para los empresarios la más barreras para el cumplimiento son los costos que generan los procesos de implementación y cumplimiento de las normas (37%). Atender las inspecciones y/o auditorías propias de los órganos de control representan una barrera importante para los gremios, pero para los empresarios no es tan relevante.

Gráfico 22. Actividades que se consideran barreras para el cumplimiento de leyes o normas

Actividades	Gremios	Empresas
El tiempo que toma cumplir con la normatividad	52%	30%
Los costos que generan los procesos de implementación y cumplimiento de las normas	39%	37%
Multiplicidad de normas relacionadas con los mismos temas.	43%	28%
Preparar y reportar información solicitada por instituciones gubernamentales	35%	26%
Cambios constantes en la regulación y con esta, en los requisitos propios de la operación de su sector.	35%	25%
Encontrar información sobre aquellas regulaciones que aplican a su empresa	26%	31%
Los tiempos para completar cada uno de los trámites.	26%	29%
Falta de claridad del lugar (establecimiento) y el orden (paso a paso) para realizar el procedimiento.	26%	26%
Atender las inspecciones y/o auditorías propias de los órganos de control	39%	12%
Entendimiento del lenguaje de las normas.	26%	24%
Velocidad o rapidez con la que se entera de la expedición o modificación de las normas.	22%	18%
Ninguna	22%	13%
Otra	9%	2%

Otro aspecto indagado a gremios y empresarios, se relaciona con las leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones principales con base en las cuales desarrollan las actividades. Las más destacadas están asociadas a temas de industria y comercio (12.8%) e Impuestos (11.7%).

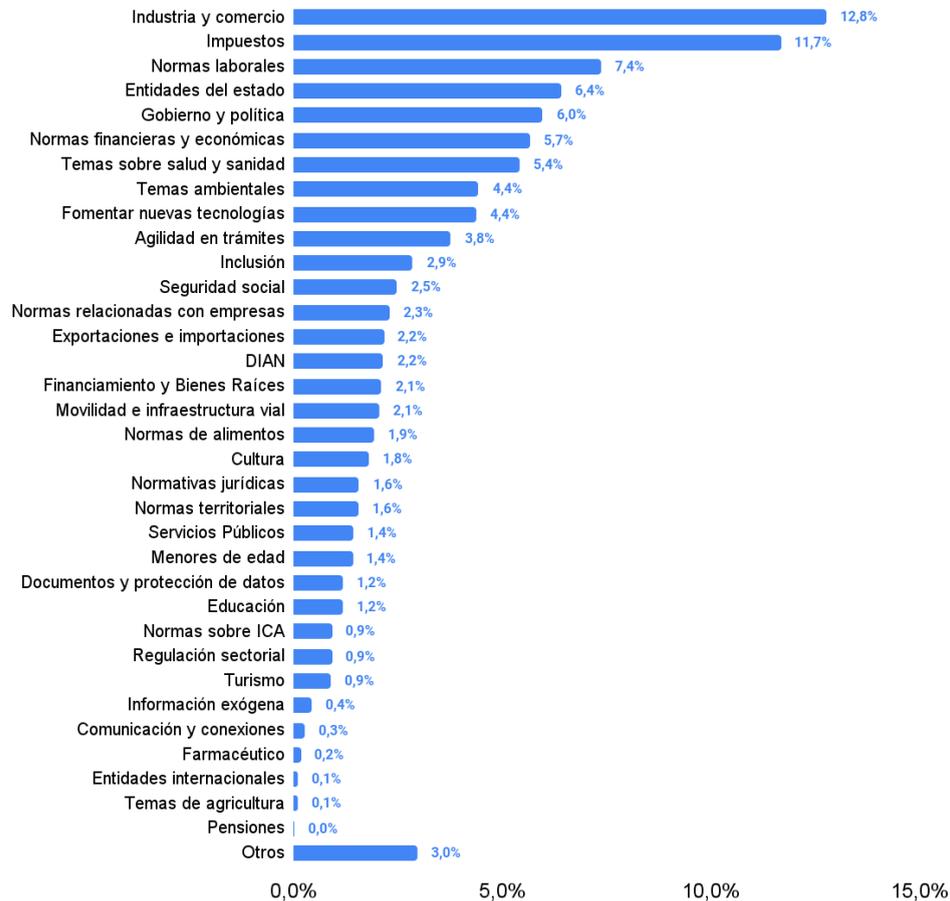
Dentro de las más mencionadas en el área de industria y comercio se destacan:

- Renovación de matrícula mercantil
- Pago industria y comercio
- Ley 1258 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- El Código de Comercio
- Sayco y Acinpro

Dentro de las asociadas al área de impuestos sobresalen las siguientes:

- Las reformas tributarias (Ley 2277 de 2022, Ley 1819 de 2016)
- El pago de diferentes impuestos
- La Ley Tributaria
- La declaración de renta, IVA, impuestos regionales
- Ley 1314 de 2009

Gráfico 23. Principales leyes o normas, trámites, solicitudes e inspecciones con base en las cuales desarrollan las actividades



En resumen se puede concluir que los gremios tienen una visión más negativa acerca de los obstáculos regulatorios existentes, que representan una barrera para el desarrollo de las empresas. Así mismo, se encuentra que las leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que más obstáculos representan para el sector privado son los que tienen relación con los aspectos tributarios. Estos aspectos tributarios a su vez son los que revisten la mayor importancia en la actividad de la empresa, así como los relacionados con el registro y actualización de la matrícula mercantil, así como otros asociados a temas de industria y comercio.

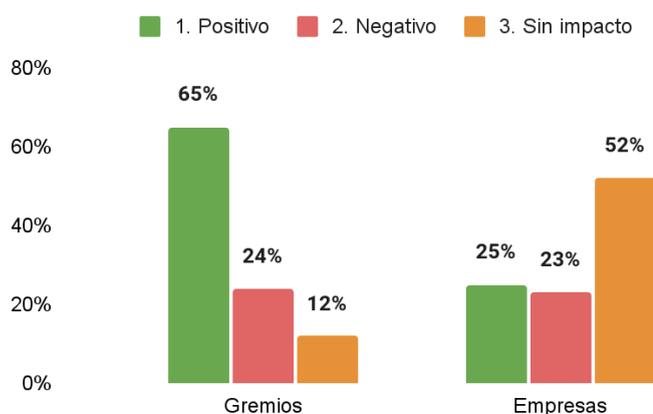
## 5.2. Marco regulatorio

En esta sección se evalúa la percepción sobre el impacto de las regulaciones establecidas por el Gobierno Nacional y/o Territorial en el desarrollo de las actividades y crecimiento de la empresa, la percepción sobre el cumplimiento de normas por parte del sector privado y la percepción sobre qué tanto la normatividad vigente atiende a la realidad del país.

### 5.2.1. Percepción sobre el impacto de la regulación en las empresas

La percepción de los gremios sobre el impacto de las regulaciones establecidas por el gobierno nacional en el crecimiento y desarrollo de la empresa o sector es muy positiva, un 65% percibe cambios positivos en este aspecto. En contraste con este resultado, las empresas, en su mayoría, perciben que no se ha generado un impacto en su crecimiento y desarrollo a partir de las regulaciones establecidas por el Gobierno Nacional (la mitad consideran que no ha habido impacto).

Gráfico 24. Percepción del impacto de la política regulatoria del Gobierno Nacional en el crecimiento y desarrollo según gremios y empresarios

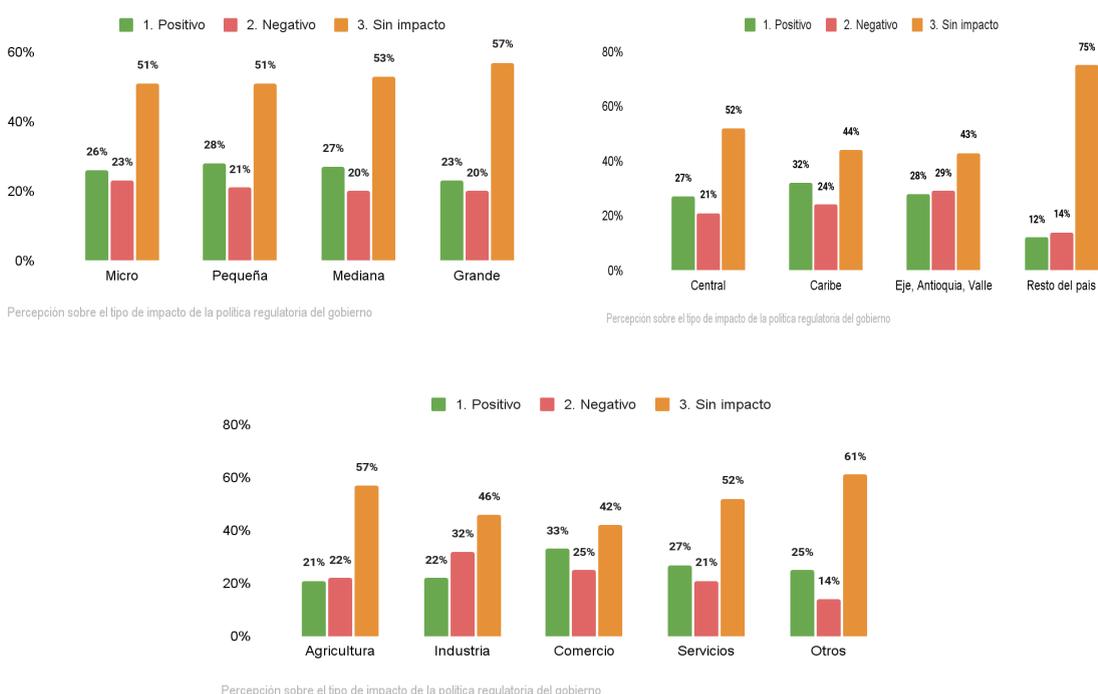


Percepción sobre el tipo de impacto de la política regulatoria del gobierno

La percepción sobre el impacto de la política regulatoria en las empresas no muestra mayores diferencias según el tamaño de las mismas, sin embargo se puede observar que en las grandes empresas es ligeramente más alto el porcentaje que no percibe estos cambios. A nivel regional se destaca una mayor percepción de cambio positivos en la región Caribe (32% de los empresarios), mientras que en el Eje Cafetero, Antioquia y Valle del Cauca se observa la mayor percepción de cambios negativos (29%). También se destaca que en el resto del país el porcentaje de empresas que no perciben ningún

cambio en su crecimiento y desarrollo es muy alto, alcanzando el 75%. En cuanto a los sectores, los mayores cambios positivos se perciben en el sector Comercio (33%), mientras que los mayores cambios negativos se encuentran en las empresas del sector de industria manufacturera (32%).

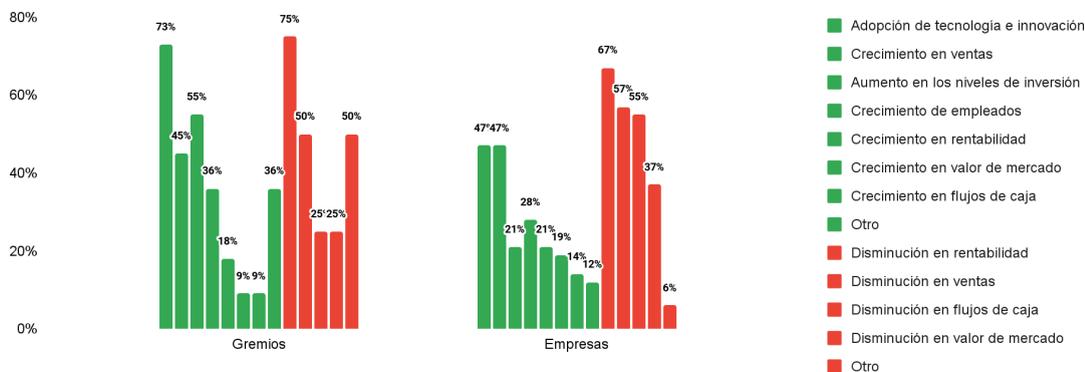
Gráfico 25. Percepción del impacto de la política regulatoria del Gobierno Nacional en el crecimiento y desarrollo según tamaño, sector y región de las empresas



Tanto empresarios como gremios destacan la adopción de tecnología e innovación como el aspecto en el que ha incidido de manera más positiva la política regulatoria del Gobierno Nacional, seguido por el crecimiento en ventas y el aumento en los niveles de inversión. Del lado de los aspectos sobre los cuales ha incidido de manera más negativa la política regulatoria del Gobierno Nacional, empresarios y gremios destacan la disminución en rentabilidad y las disminuciones en las ventas.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Los cambios en los ingresos por ventas resultan importantes para los empresarios que perciben impactos negativos y positivos de la política regulatoria del Gobierno Nacional. En el caso de los empresarios que perciben cambios positivos las ventas aumentaron, mientras que, en el caso de quienes perciben cambios negativos las ventas disminuyeron. En este sentido se puede inferir que el mayor impacto de la política regulatoria del Gobierno Nacional se encuentra en las ventas.

Gráfico 26. Aspectos positivos y negativos de la política regulatoria que inciden en el desempeño de las empresas según la percepción de empresarios y gremios



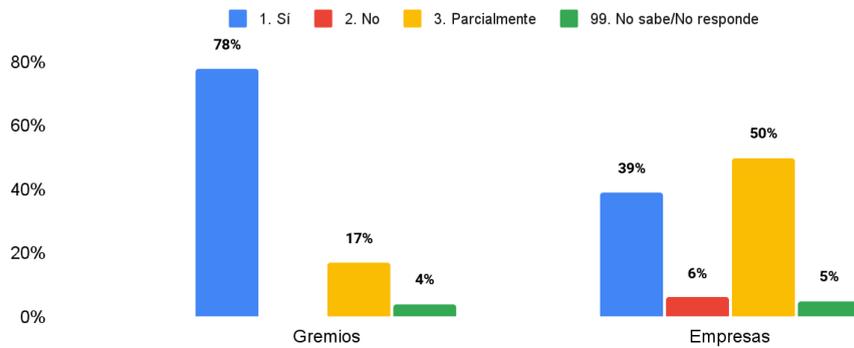
Principales aspectos positivos y negativos sobre los cuales incide la política regulatoria

La percepción general de los empresarios sobre el impacto de la política regulatoria es baja, predominando la opinión de que ésta no generó algún impacto en el crecimiento y desarrollo de las empresas. Además se resalta que la percepción de impactos positivos es más alta en el sector Comercio y en la región Caribe.

### 5.2.2. Percepción sobre el cumplimiento de normas regulatorias

El cumplimiento de normas regulatorias hace referencia a la capacidad y la voluntad de las empresas de operar de acuerdo con las leyes, regulaciones y estándares establecidos por las autoridades gubernamentales. Los gremios tienen una buena percepción del cumplimiento normativo por parte de las empresas, indicando un 78% de estos que las empresas efectivamente cumplen. Las empresas no son tan optimistas; solamente el 39% de estas consideran que se cumple totalmente la normativa, mientras que el 50% creen que se cumple parcialmente.

Gráfico 27. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias por parte de las empresas según gremios y empresarios

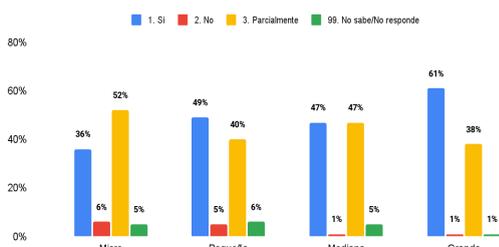


Porcentaje de empresas/gremios que considera que las empresas cumplen con las normas regulatoria

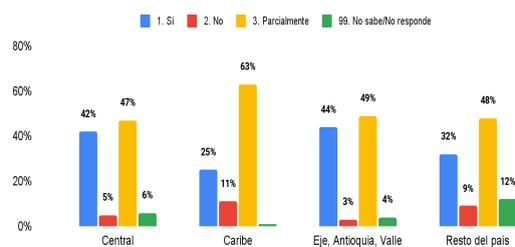
En términos de las características de las empresas, las microempresas perciben que existe un menor nivel de cumplimiento de la normativa regulatoria, el 36% de estas indican que se cumplen totalmente y un 52% que cumplen parcialmente. Las empresas grandes tienen una percepción mucho más positiva en este sentido, el 61% de estas empresas señalan que las normas se cumplen.

También se destaca que la región donde se percibe un menor nivel de cumplimiento normativo por parte de las empresas es en el Caribe (25% de las empresas señala que sí se cumple, el 11% que no se cumple y el 63% que se cumple parcialmente), mientras que en las demás regiones se presenta un comportamiento similar entre el cumplimiento total o parcial. La percepción entre sectores económicos es muy homogénea, sin embargo se resalta que en el sector comercial se observa la percepción más positiva (54% señalan que sí se cumple) y este mismo sector la más negativa (14% indican que no se cumple la normativa).

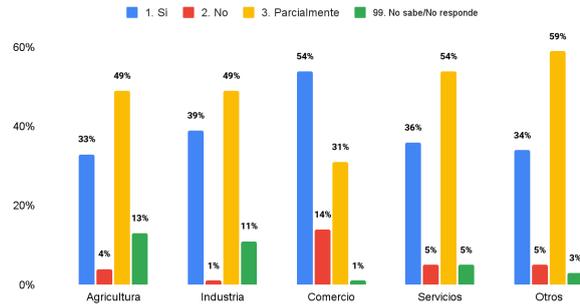
Gráfico 28. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias según tamaño, sector y región de las empresas



Porcentaje por tamaño que considera que las empresas cumplen con las normas regulatoria



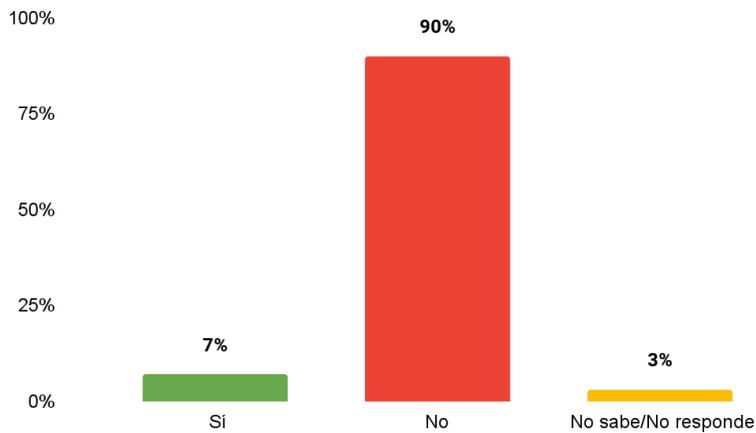
Porcentaje por región que considera que las empresas cumplen con las normas regulatoria



Porcentaje por sector CIIU que considera que las empresas cumplen con las normas regulatoria

A pesar de la percepción negativa sobre el cumplimiento de las normas, se observa que el 90% de las empresas indican que no han incurrido en algún tipo de sanción por incumplir las normas establecidas por el Gobierno Nacional, derivada del desarrollo de su actividad económica, mientras que tan solo el 7% ha incurrido en alguna sanción.

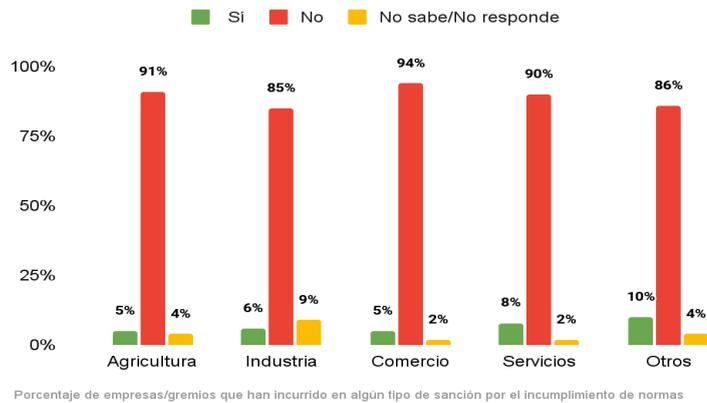
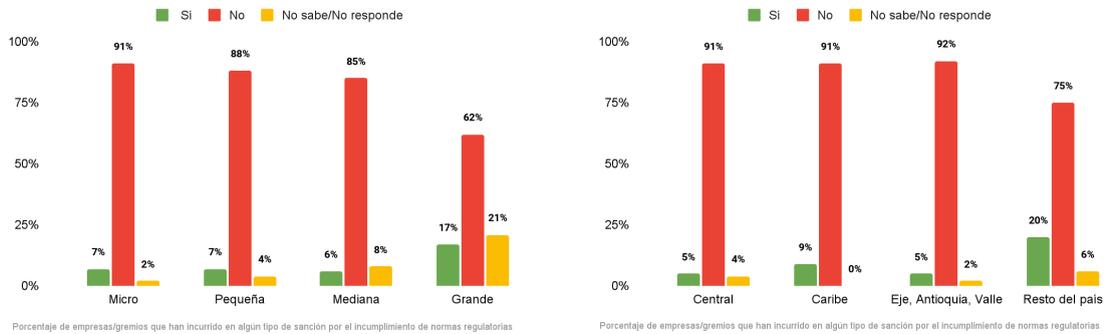
Gráfico 29. Porcentaje de empresas que han incurrido en algún tipo de sanción por el incumplimiento de normas regulatorias



Porcentaje de empresas que han incurrido en algún tipo de sanción por el incumplimiento de normas regulatorias

Al observar las desagregaciones por tamaño, región y sector económico, se puede notar que, en un porcentaje muy alto, las diferentes subpoblaciones aseguran no haber incurrido en alguna sanción por incumplir las normas establecidas por el gobierno nacional. Sin embargo, cabe resaltar que las empresas grandes y las empresas en el resto del país son las que más han incurrido en alguna sanción con un 17% las primeras y un 20% las segundas.

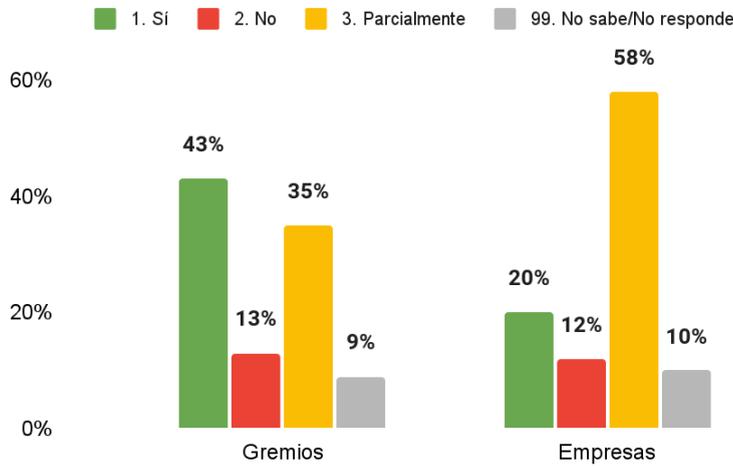
Gráfico 30. Percepción de cumplimiento de las normas regulatorias según tamaño, sector y región de las empresas



### 5.2.3. Percepción sobre asertividad de la normatividad expedida

Los gremios tienen una percepción de que la normatividad vigente atiende total o parcialmente a la realidad del país con una ligera inclinación hacia que se atiende totalmente con un 43%. En cuanto a las empresas la percepción es que la normatividad atiende parcialmente a la realidad del país con un 58%.

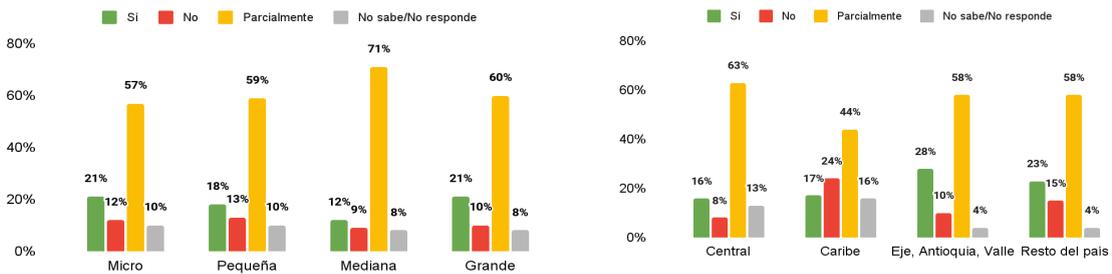
Gráfico 31. Percepción sobre la asertividad de las normas expedidas por el Gobierno Nacional según gremios y empresarios



Percepción sobre la normativa expedidas por el Gobierno Nacional y territorial

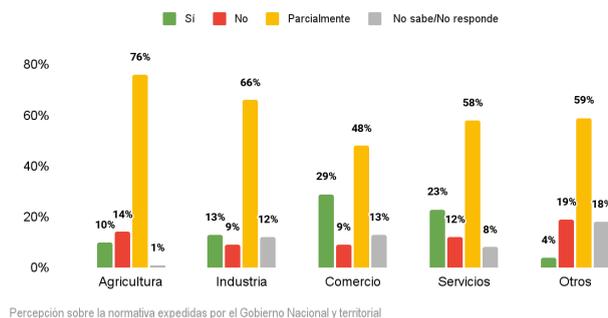
En las desagregaciones se observa el comportamiento de las empresas por cada grupo con porcentajes muy altos para la percepción de que la normatividad atiende parcialmente a la realidad del país y en el porcentaje restante se mantiene una inclinación hacia que si se atiende la realidad del país a excepción de la región Caribe y los sectores de agricultura y otros.

Gráfico 32. Percepción sobre la asertividad de las normas expedidas por el Gobierno Nacional según tamaño, sector y región de las empresas



Percepción sobre la normativa expedidas por el Gobierno Nacional y territorial

Percepción sobre la normativa expedidas por el Gobierno Nacional y territorial



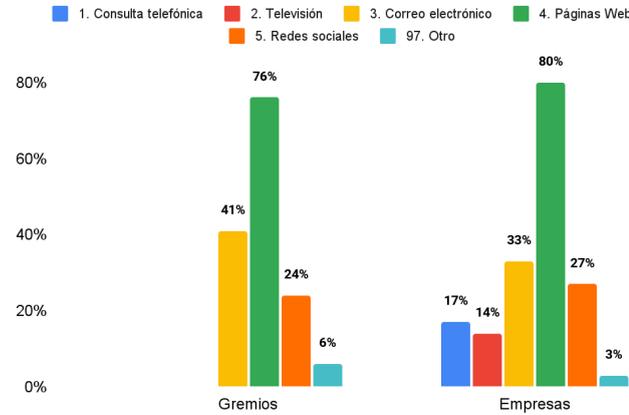
### 5.3. Acceso a información gubernamental y experiencia en trámites

En esta sección se evalúa el acceso a información gubernamental a través de tecnologías de la información y la comunicación (teléfono fijo, móvil, computadora e internet), o a través de redes sociales como Twitter, Facebook, etc. Se busca también conocer la percepción sobre el nivel de publicidad y difusión que tienen las normas y la forma en la que estas se dan a conocer; qué tanto acceso a la información tienen los empresarios. Además se busca identificar y medir la experiencia y satisfacción con los trámites del Gobierno Nacional y los servicios y herramientas dispuestas.

#### 5.3.1. Acceso a información gubernamental

Los canales más utilizados para acceder a la información gubernamental son las páginas Web de las entidades, el correo electrónico y las redes sociales. El acceso a través de las páginas Web, con cerca del 80%, es particularmente alto con respecto a los demás. También es de destacar que los gremios no usan la consulta telefónica para acceder a la información gubernamental.

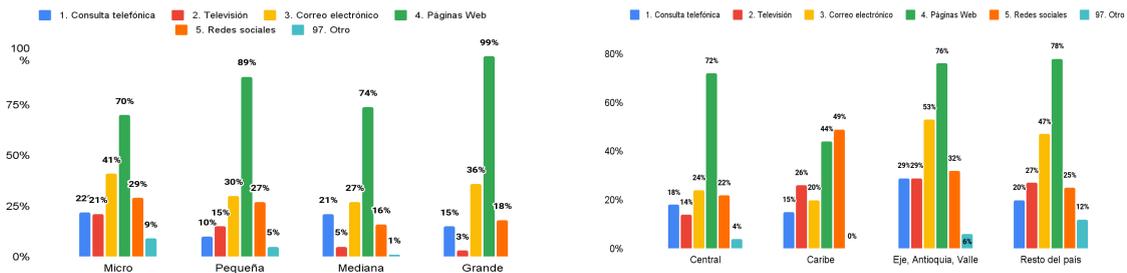
Gráfico 33. Canales por medio de los cuales acceden los empresarios y gremios a la información gubernamental



Distribución porcentual según canales más usados para acceder a la información gubernamental

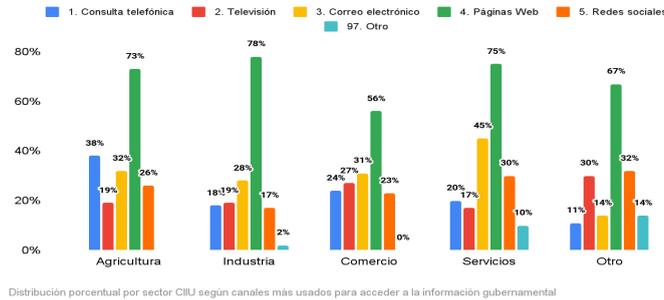
Al realizar las desagregaciones por tamaño, región y sector CIIU se mantiene el comportamiento de las empresas teniendo más acceso a la información a través páginas web, correo electrónico y redes sociales, pero se puede observar que las empresas mediana y grandes usan más las consultas telefónicas que las redes sociales de igual manera sucede para el sector de la agricultura.

Gráfico 34. Canales por medio de los cuales acceden los empresarios a la información gubernamental según tama, región y sector económico



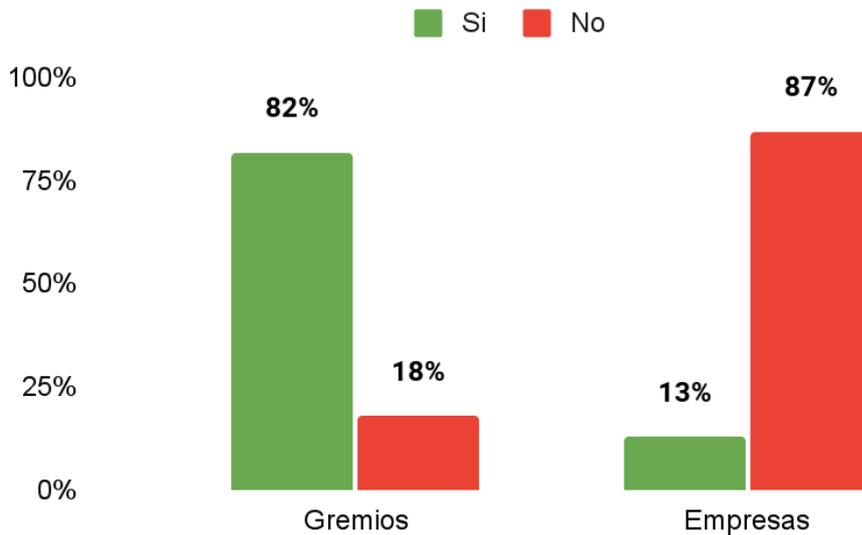
Distribución porcentual por tamaño según canales más usados para acceder a la información gubernamental

Distribución porcentual por sector CIIU según canales más usados para acceder a la información gubernamental



Los procesos de consulta pública son mecanismos a través de los cuales las autoridades gubernamentales buscan la opinión, el aporte y la retroalimentación de ciudadanos, empresas, organizaciones y otras partes interesadas sobre propuestas de políticas, regulaciones, proyectos de ley u otras cuestiones de interés público. Los gremios son activos en este tipo de mecanismos, teniendo en cuenta que un 82% indican que han participado en procesos de consulta pública. Por el contrario, solamente el 13% de las empresas mencionan haber participado en este tipo de mecanismos.

Gráfico 35. Participación en procesos de consulta pública por parte de empresarios y gremios

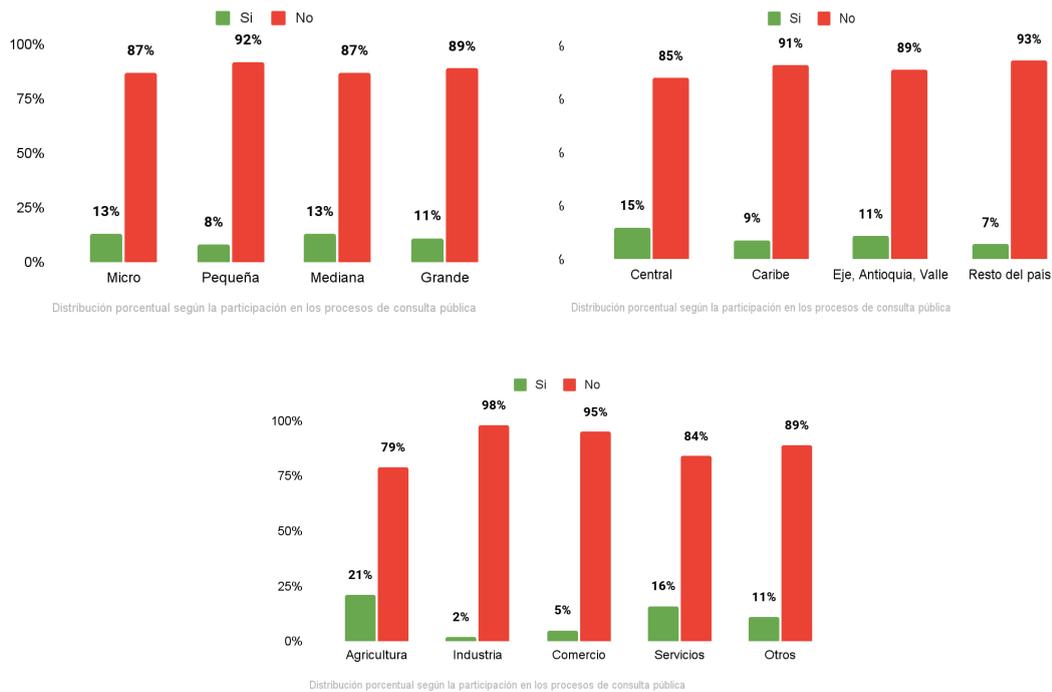


Distribución porcentual según la participación en los procesos de consulta pública

Al observar por desagregaciones según características de las empresas, se puede notar la baja participación en los procesos de consulta pública por parte de estas. En términos del tamaño de la empresa, no se observan diferencias notorias en la participación. Se destaca además que las empresas en la región central son las que más alta participación

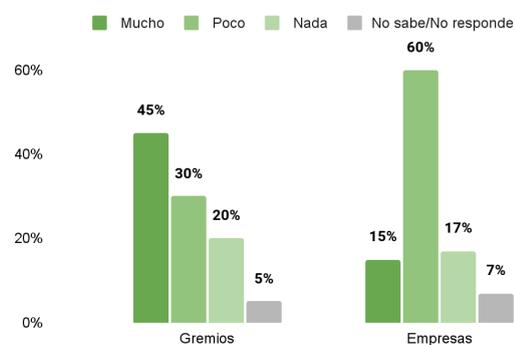
presentan (85%), mientras que las empresas del sector de agricultura sobresalen en este aspecto indicando un 21% de estas que han participado en este tipo de mecanismos.

Gráfico 36. Participación en procesos de consulta pública por parte de empresarios según tamaño, región y sector económico



Dentro del conjunto de empresas que han participado en los procesos de consulta pública, el 15% considera que sus comentarios son muy escuchados, mientras que el 60% señalan que estos se escuchan poco. La percepción de los gremios que han participado, por otro lado, es mucho más positiva; un 45% de los gremios señalan que sus comentarios se escuchan mucho. Resalta también que para cerca del 20% de empresarios y gremios que han participado, sus comentarios no se escuchan nada.

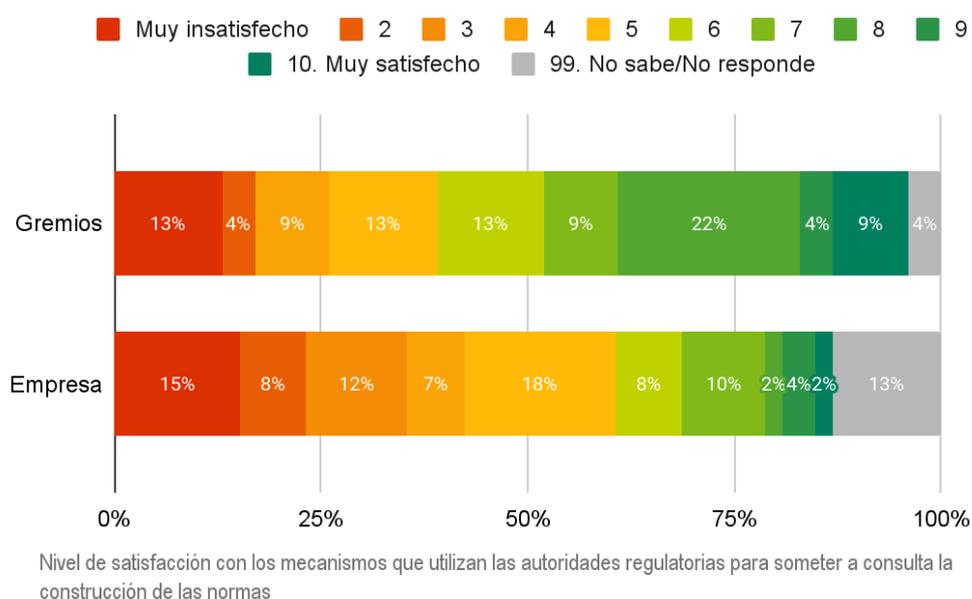
Gráfico 37. Nivel en que se escuchan los comentarios en las etapas de consulta pública según empresarios y gremios



Percepción sobre el nivel en que se escuchan los comentarios en las etapas de consulta pública

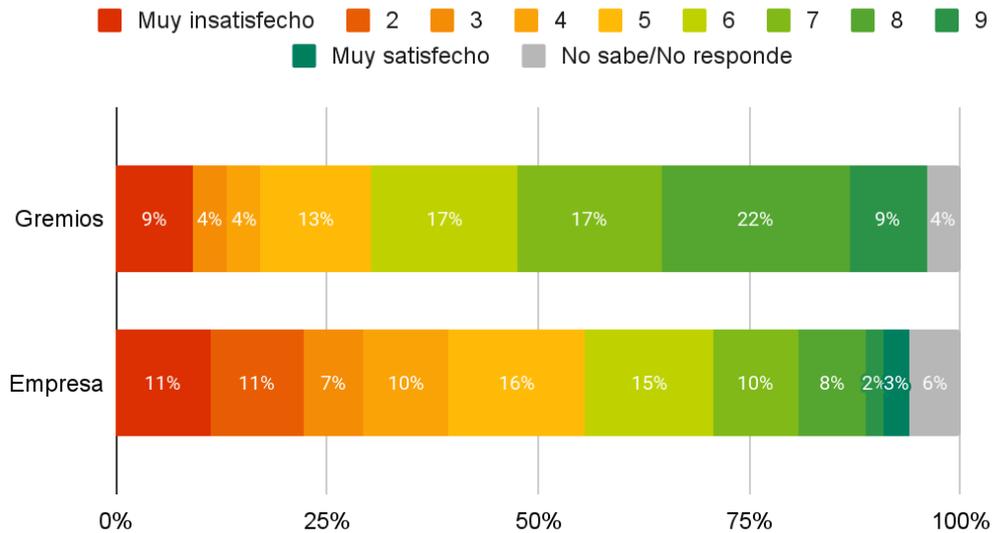
Los resultados observados en los niveles de participación en los procesos de consulta, pueden estar asociados a una estrategia inadecuada del Gobierno Nacional en la planificación y publicidad de estos mecanismos. En tal sentido, se puede observar que las empresas no tienen un buen nivel de satisfacción con los mecanismos usados por las autoridades regulatorias para someter a consulta la construcción de las normas (el 6% de las empresas selecciona las categorías 9 y 10 de satisfacción). Por el lado de los gremios, en concordancia con la participación, se observa un mayor grado de satisfacción con los mecanismos usados por las entidades regulatorias. Cabe destacar que un importante porcentaje de empresas no sabe o no responde a este cuestionamiento, por lo que se puede inferir que no conocen que existen estos mecanismos.

Gráfico 38. Nivel de satisfacción con los mecanismos que utilizan las autoridades regulatorias para someter a consulta la construcción de normas según empresarios y gremios



En cuanto a la estrategia de publicidad para la difusión y consulta de la normatividad, nuevamente se refleja el inconformismo de las empresas, con bajos porcentajes en las categorías 9 y 10 de satisfacción (5%), y altos porcentajes en las categorías 1 y 2 de insatisfacción (22%). Por parte de los gremios, si bien muestran mayores porcentajes en los niveles de satisfacción altos, también sobresale un importante porcentaje de insatisfechos (9% en las categorías 1 y 2 de insatisfacción).

Gráfico 39. Nivel de satisfacción con las estrategias de publicidad para la difusión y consulta de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional según empresarios y gremios



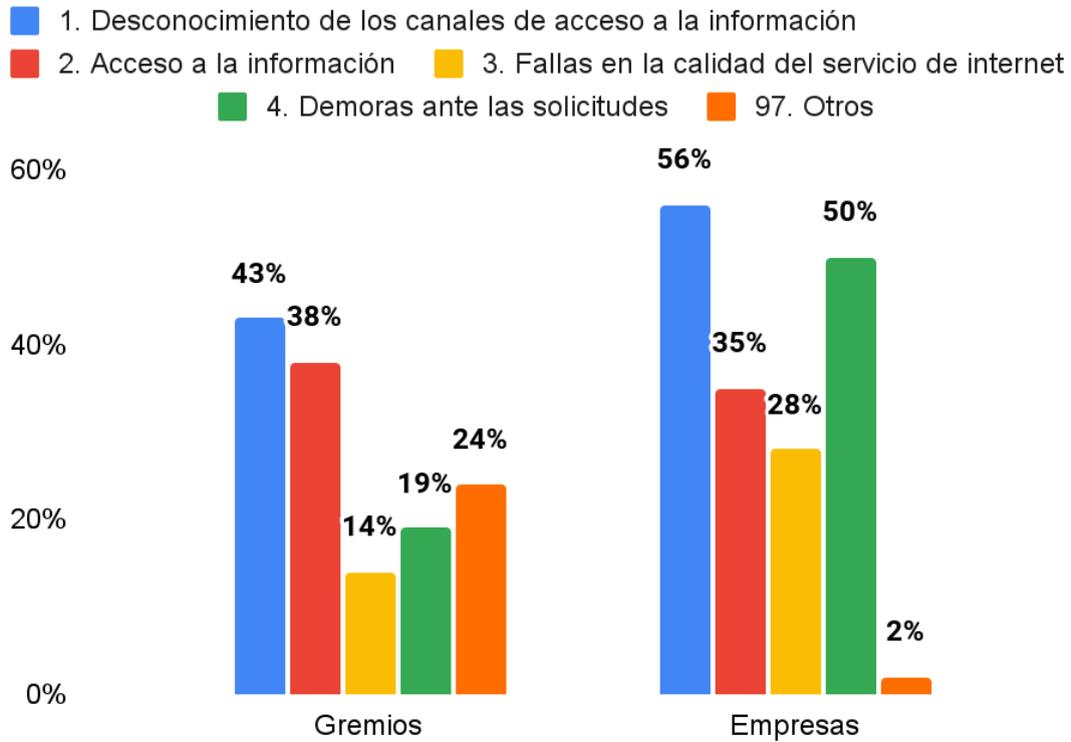
Nivel de satisfacción con las estrategias de publicidad para la difusión y consulta de la normatividad expedida por el Gobierno Nacional

Finalmente, para identificar los principales obstáculos observados por los empresarios para acceder a la información gubernamental, se indaga a empresas y gremios sobre las principales limitaciones percibidas. Los gremios consideran que las opciones que más han impedido un oportuno acceso a la información del gobierno son:

- Desconocimiento de los canales de acceso a la información (56%)
- Acceso a la información (38%)

Para las empresas, además del desconocimiento de los canales, resaltan como una limitación importante las demoras ante las solicitudes realizadas (50%).

Gráfico 40. Limitaciones identificadas por empresarios y gremios para el acceso a la información gubernamental

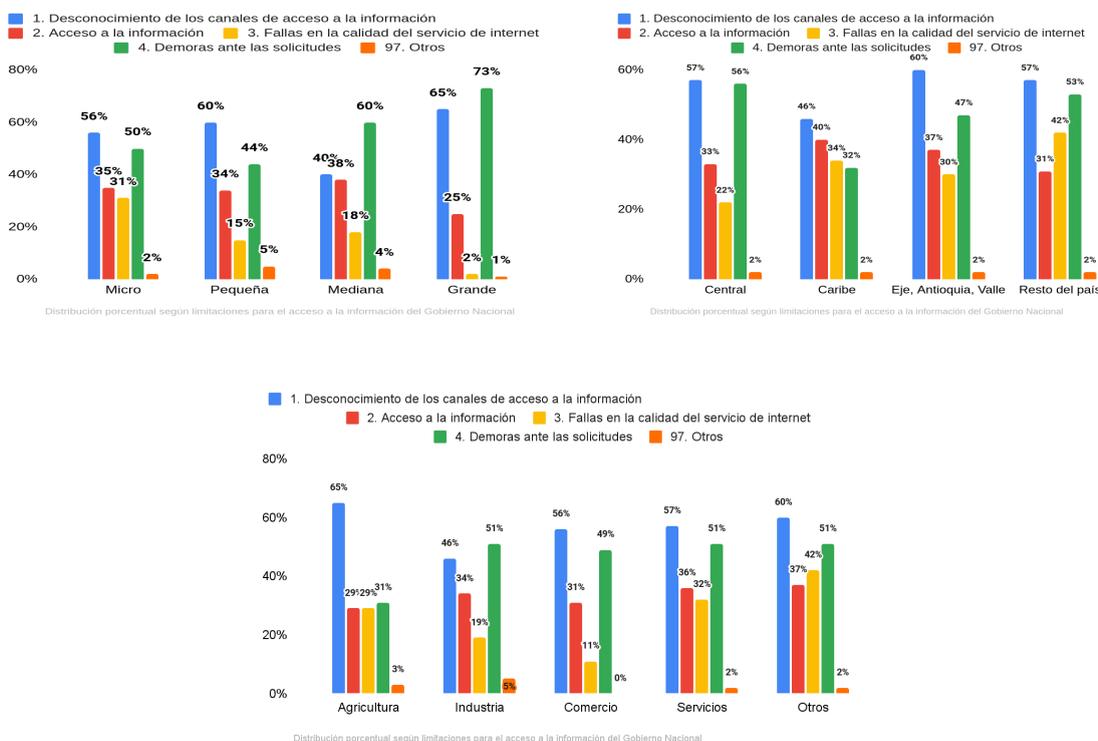


Distribución porcentual según limitaciones para el acceso a la información del Gobierno Nacional

En los diferentes grupos<sup>6</sup> de las desagregaciones se puede observar que el desconocimiento de los canales de acceso a la información y las demoras antes las solicitudes son las que más impiden un oportuno acceso a la información del gobierno nacional por parte de los empresarios, a excepción de la región caribe la cual tiene en segundo lugar el acceso a la información.

<sup>6</sup> Anexo 2

Gráfico 41. Limitaciones identificadas por los empresarios para el acceso a la información gubernamental según tamaño, región y sector económico de la empresa



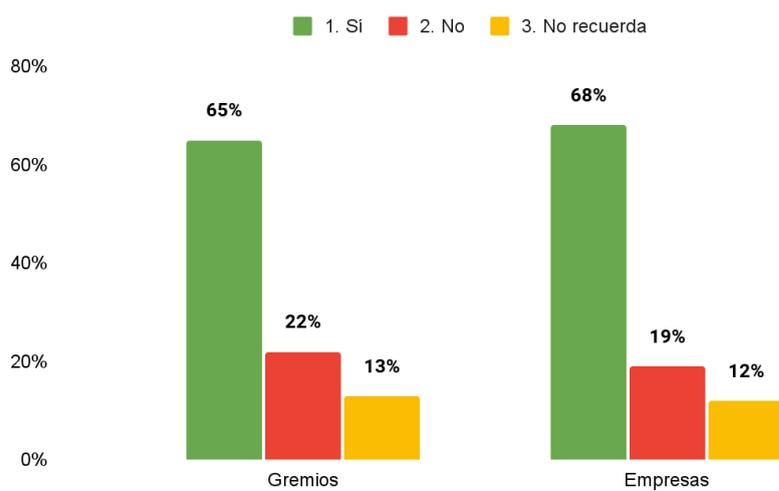
De manera general se observa un inconformismo por parte de los empresarios respecto al acceso a la información y los mecanismos utilizados por el Gobierno Nacional para la participación del sector privado en la construcción de las normas regulatorias. Este sentimiento sin embargo no se refleja en los gremios, quienes en general se manifiestan conformes y satisfechos con estos mecanismos. Se deduce de los resultados que el Gobierno Nacional debe hacer un esfuerzo para mejorar los mecanismos de difusión y consulta con el sector privado, en la construcción de la normatividad regulatoria expedida.

### 5.3.2. Realización de trámites y solicitudes

Las empresas privadas en Colombia realizan diferentes trámites y solicitudes frente al gobierno para cumplir con las regulaciones y requisitos legales aplicables. Estos trámites varían según la naturaleza de la empresa, su industria y su ubicación. Este es un ejercicio periódico, que les permite funcionar adecuadamente en términos de la regulación existente. A pesar de esto, tanto los gremios como las empresas en una proporción de

apenas el 65% y 68%, respectivamente, realizaron trámites con entidades del gobierno nacional durante el periodo 2019-2022.

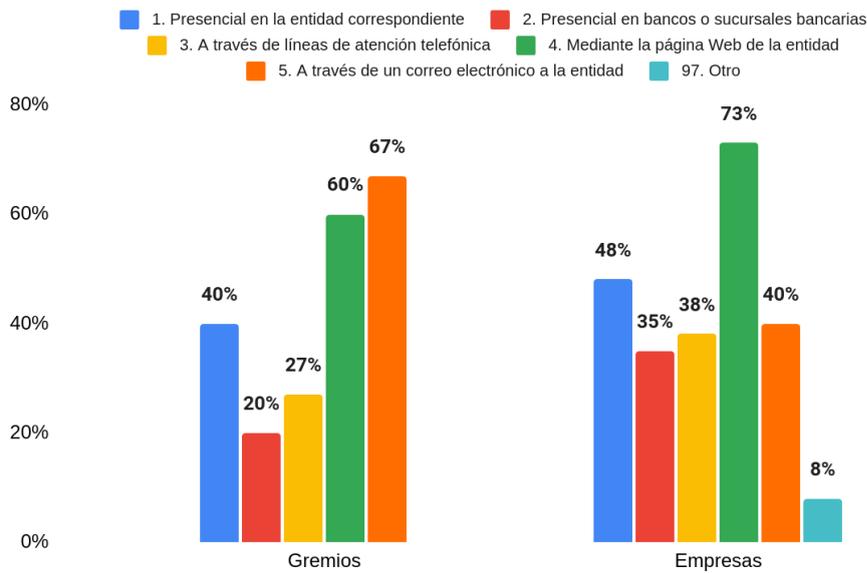
Gráfico 42. Porcentaje de empresarios y gremios que realizaron trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022



Porcentaje de empresas/gremios que realizaron trámites con el Gobierno Nacional entre 2019 y 2022

Para realizar los diferentes trámites con el Gobierno nacional, los canales más utilizados por parte de los gremios durante el periodo 2019-2022 fueron a través de un correo electrónico de la entidad (67%), a través de la página Web (60%), y de manera presencial en la entidad correspondiente (40%). Los canales más usados por parte de las empresas para hacer este tipo de trámites son también a través de la página Web y de manera presencial en la entidad correspondiente. Las empresas usan menos el correo electrónico, pero más las líneas de atención telefónicas de las entidades y los trámites presenciales en bancos.

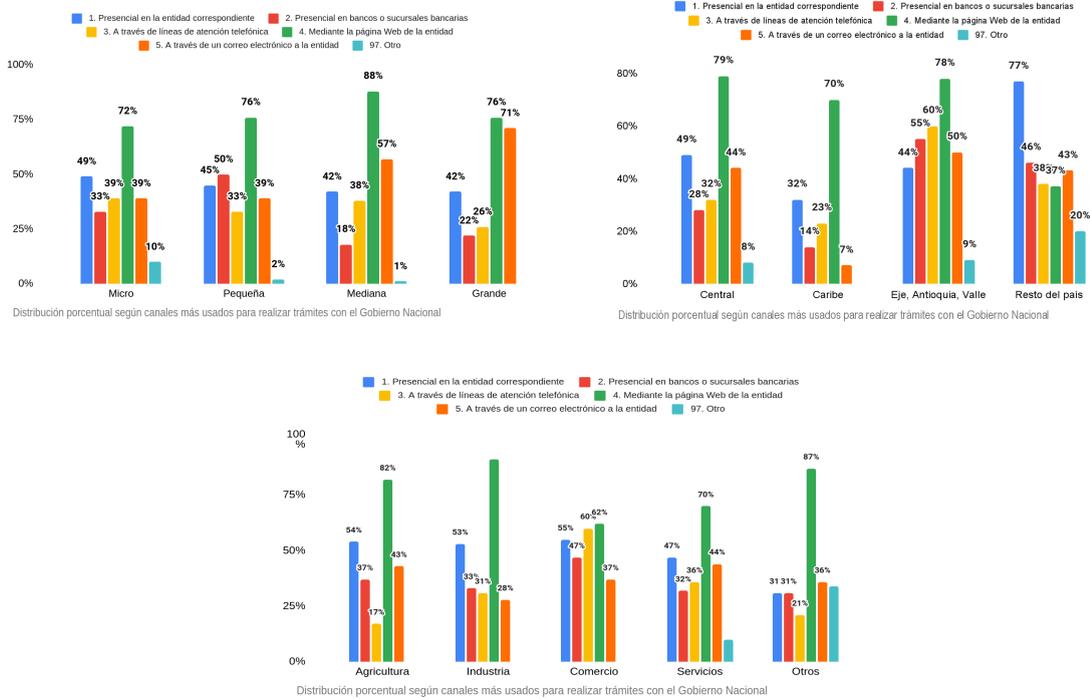
Gráfico 43. Canales utilizados para realizar trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022



Distribución porcentual según canales más usados para realizar trámites con el Gobierno Nacional

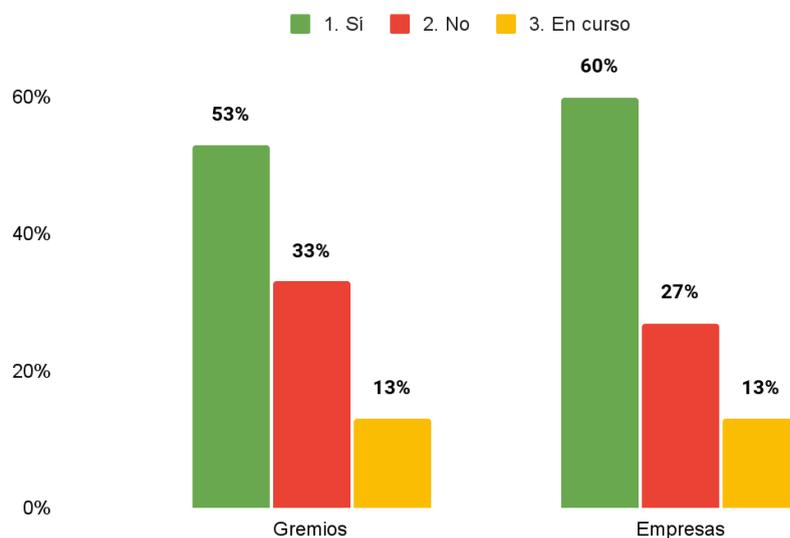
Los trámites a través de la página Web predominan en todos los tamaños de empresa como el canal más usado para hacer trámites con el Gobierno Nacional. En las micro y pequeñas empresas sobresale también los trámites presenciales en la entidad y en los bancos o sucursales bancarias, mientras que en las mediana y grandes se destaca los trámites a través del correo electrónico. Es importante también destacar que en las otras regiones el canal más usado es el presencial en la entidad, aspecto que puede estar asociado a un menor acceso a internet en dichas regiones.

Gráfico 44. Canales utilizados para realizar trámites con el Gobierno Nacional en el período 2019 - 2022 según tamaño, región y sector económico de las empresas



Otro de los aspectos evaluados tiene que ver con la calidad de la atención en los trámites o solicitudes realizados por empresas y gremios. Tanto los gremios como las empresas consideran que el acceso, la atención, la claridad y el tiempo de respuesta al trámite o solicitud se realizó conforme a sus necesidades con un 53% y un 60% respectivamente.

Gráfico 45. Percepción sobre el acceso, la atención, la claridad y el tiempo de respuesta en trámites o solicitudes según gremios y empresas



Porcentaje de empresas que consideran que el acceso, atención, claridad y tiempo de respuesta en la realización del trámite fueron acordes a sus necesidades

Las empresas grandes presentan el mayor nivel de inconformidad respecto a la calidad de la atención en los trámites; el 43% se encuentran conformes con el acceso, claridad, atención y tiempo de respuesta, mientras que un porcentaje similar 44% se muestran inconformes con estos aspectos asociados a los trámites realizados. A nivel regional el mayor inconformismo se observa en la región central y en el resto del país, mientras que en las regiones del Caribe y Eje Cafetero, Antioquia y Valle del Cauca las percepciones de calidad son altas. A nivel de sector económico, se presenta un alto nivel de conformismo dentro de los sectores agricultura, industria, comercio y servicios, mientras que para el sector de otros<sup>7</sup> se observa mayor inconformismo (54%)..

<sup>7</sup> [Anexo 2](#)

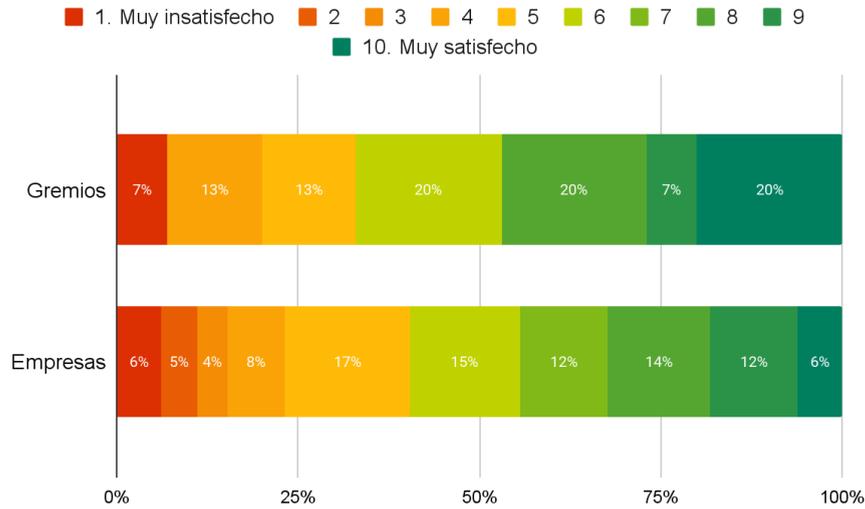
Gráfico 46. Percepción sobre el acceso, la atención, la claridad y el tiempo de respuesta en trámites o solicitudes según tamaño, región y sector económico de la empresa



Estos resultados se reflejan en la satisfacción expresada por empresarios y gremios. El nivel de satisfacción de los gremios con el procedimiento ejecutado durante el trámite es más alto que el de las empresas con un 27% acumulado en las categorías 9 y 10 de satisfacción, respecto a un 18% en las mismas categorías de los empresarios.

En términos de las características de las empresas los resultados son similares a los observados en la evaluación de los atributos de calidad de la atención. En cuanto a las regiones el menor nivel de satisfacción se presenta en la región central y el nivel más alto de satisfacción en la región del Eje cafetero, Antioquia, Valle. En los sectores económicos sobresalen los altos niveles de satisfacción en el sector agropecuario y en el industrial, mientras que el nivel de satisfacción más bajo se encuentra en otros sectores.

Gráfico 47. Nivel de satisfacción con el procedimiento ejecutado durante el trámite según gremios y empresas



Nivel de satisfacción por entidad con el procedimiento durante el trámite

Para terminar el análisis alrededor de los trámites realizados por empresas y gremios, se muestra el top 5 de los trámites más recurrentes realizados por estos actores del sector privado durante el periodo 2019-2022. Para los gremios el trámite más recurrente está relacionado con la solicitud de conceptos (39%), seguido de la asignación de citas (26%) y los trámites tributarios (26%). Para las empresas sobresalen especialmente los trámites de impuestos (55%) y la solicitud de certificados (52%).

Tabla 2. Top cinco de trámites que más realizan los gremios y empresarios

Tipo de trámite	Gremios	
Trámites de solicitud de conceptos	39%	<div style="width: 39%;"></div>
Asignaciones de citas	26%	<div style="width: 26%;"></div>
Trámites tributarios (devolución del IVA)	26%	<div style="width: 26%;"></div>
Solicitud de certificados	22%	<div style="width: 22%;"></div>
Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	13%	<div style="width: 13%;"></div>
Tipo de trámite	Empresas	
Trámites de impuestos	55%	<div style="width: 55%;"></div>
Solicitud de certificados	52%	<div style="width: 52%;"></div>
Trámites de afiliación a trabajadores	25%	<div style="width: 25%;"></div>
Asignaciones de citas	24%	<div style="width: 24%;"></div>
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	23%	<div style="width: 23%;"></div>

Fuente: elaboración propia Infométrika

Para las empresas hay cuatro trámites recurrentes durante el periodo 2019-2022 en los que coinciden todos los grupos de tamaño: los trámites de impuestos, la solicitud de certificados, los trámites de afiliación a trabajadores y los trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones.

Tabla 3. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según tamaño de la empresa

Tipo de trámite	Micro	Tipo de trámite	Pequeña
Solicitud de certificados	52%	Trámites de impuestos	72%
Trámites de impuestos	51%	Solicitud de certificados	51%
Asignaciones de citas	23%	Trámites de afiliación a trabajadores	39%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	22%	Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	30%
Trámites de afiliación a trabajadores	22%	Asignaciones de citas	26%
Tipo de trámite	Mediana	Tipo de trámite	Grande
Trámites de impuestos	74%	Solicitud de certificados	67%
Solicitud de certificados	54%	Trámites de impuestos	63%
Trámites de afiliación a trabajadores	45%	Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	45%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	34%	Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	34%
Trámites de licencias	30%	Trámites de afiliación a trabajadores	34%

Fuente: elaboración propia Infométrika

Por región coinciden en todas las regiones dos tipos de trámites: los trámites de impuestos y los de solicitud de certificados. Algunos, aunque no se mencionan en todas las regiones, se destacan en más de una dentro de este top cinco, las asignaciones de citas, los trámites de afiliación a trabajadores, los trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones y las solicitudes de modificación o actualización en registros administrativos.

Tabla 4. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según región en la que se ubica la empresa

Tipo de trámite	Central	Tipo de trámite	Caribe
Solicitud de certificados	51%	Solicitud de certificados	44%
Trámites de impuestos	50%	Trámites de impuestos	37%
Asignaciones de citas	28%	Asignaciones de citas	23%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	22%	Trámites de licencias	23%
Trámites de afiliación a trabajadores	22%	Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	21%
Tipo de trámite	Eje, Antioquia, Valle	Tipo de trámite	Resto del país
Trámites de impuestos	72%	Trámites de impuestos	62%
Solicitud de certificados	64%	Solicitud de certificados	43%
Trámites de afiliación a trabajadores	41%	Trámites de afiliación a trabajadores	29%
Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	32%	Asignaciones de citas	26%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	31%	Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	20%

Fuente: elaboración propia Infométrika

En cuanto a los sectores económicos de las empresas, los demás sectores coincidieron en mencionar entre los 5 trámites más recurrentes durante el periodo 2019-2022 los trámites de impuestos, la solicitud de certificados y los trámites de afiliación a trabajadores. Dentro del top 5 también se mencionaron en varios sectores otras opciones como las asignaciones de citas, los trámites de licencias, los trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones y la solicitud de modificación o actualización en registros administrativos.

Tabla 5. Top cinco de trámites que más realizan los empresarios según el sector económico de la empresa

Tipo de trámite	Agricultura	Tipo de trámite	Industria
Solicitud de certificados	60%	Trámites de impuestos	69%
Trámites de impuestos	49%	Solicitud de certificados	48%
Trámites de licencias	20%	Trámites de afiliación a trabajadores	37%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	19%	Trámites tributarios (devolución del IVA)	30%
Trámites de afiliación a trabajadores	16%	Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	26%
Tipo de trámite	Comercio	Tipo de trámite	Servicios
Trámites de impuestos	65%	Trámites de impuestos	52%
Solicitud de certificados	55%	Solicitud de certificados	51%
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	39%	Asignaciones de citas	26%
Trámites de afiliación a trabajadores	31%	Trámites de afiliación a trabajadores	21%
Asignaciones de citas	27%	Solicitud de modificación o actualización en registros administrativos	20%
Tipo de trámite	Otros		
Solicitud de certificados	61%		
Trámites de impuestos	44%		
Trámites de afiliación a trabajadores	34%		
Trámites de licencias	32%		
Trámites de permisos, autorizaciones y/o aprobaciones	27%		

Fuente: elaboración propia Infométrika

Se puede entonces sintetizar los resultados asociados a la realización de trámites por parte del sector privado en que el canal más usado es la página Web de las entidades, por lo que se debe hacer un esfuerzo por mantener y simplificar el acceso a este tipo de canales. Así mismo se destaca que las empresas ubicadas en otras regiones utilizan mayoritariamente los canales presenciales, fenómeno que puede estar asociado a bajos niveles de acceso a internet, por lo que es importante aumentar las coberturas de este servicio para simplificar la realización de trámites en estas regiones.

Se destaca también una buena percepción sobre la efectividad y calidad en la realización de trámites con el Gobierno Nacional. Sin embargo, nuevamente sobresale las inconformidades con estos aspectos en el resto del país, lo que puede estar relacionado con un mayor uso de canales presenciales para la realización de trámites.

## 6. Evaluación de la implementación de las estrategias

En este capítulo del informe se describen las percepciones de los participantes en la implementación de las estrategias, midiendo el grado de articulación con el sector privado, la experiencia y la satisfacción<sup>8</sup> en su participación en la construcción de las dos estrategias. El objetivo es evaluar las percepciones de los gremios participantes sobre la forma en que se desarrollaron las actividades para adelantar la operación de la estrategia.

Los resultados mostrados en este capítulo corresponden a las respuestas entregadas por un total de 22 gremios para los cuales fue posible levantar la información de la encuesta (inicialmente se tenían 23 gremios pero solo se logró tener 22 encuestas completas por parte de los gremios). De estos 22 gremios, 18 corresponden a gremios participantes en la implementación de los Pactos por el crecimiento y la generación de empleo y los 4 restantes en la estrategia ESCA. Así mismo, se indica que dado el bajo número de participantes para los cuales se levantó la información, las estadísticas se muestran en valores absolutos y no en relativos<sup>9</sup>. Esto permite evaluar la distribución de las respuestas de manera más asertiva.

### 6.1. Nivel de articulación de la estrategias con el sector privado

En esta sección del informe se analizan las percepciones de los líderes gremiales participantes en la implementación de las estrategias, específicamente sobre el grado en que el sector privado participó en la definición y ejecución de las estrategias (ESCA y Pactos), el nivel de liderazgo del gobierno en la planificación y ejecución de las estrategias y qué tan abierta en la divulgación de información fue la construcción de las estrategias.

#### 6.1.1. Participación del sector privado

En relación con la participación del sector privado en la implementación de las estrategias, se evidencia que la mayoría de los gremios participaron en las etapas iniciales del proceso. En particular, en la fase de formulación, se encuentra la mayor cantidad de

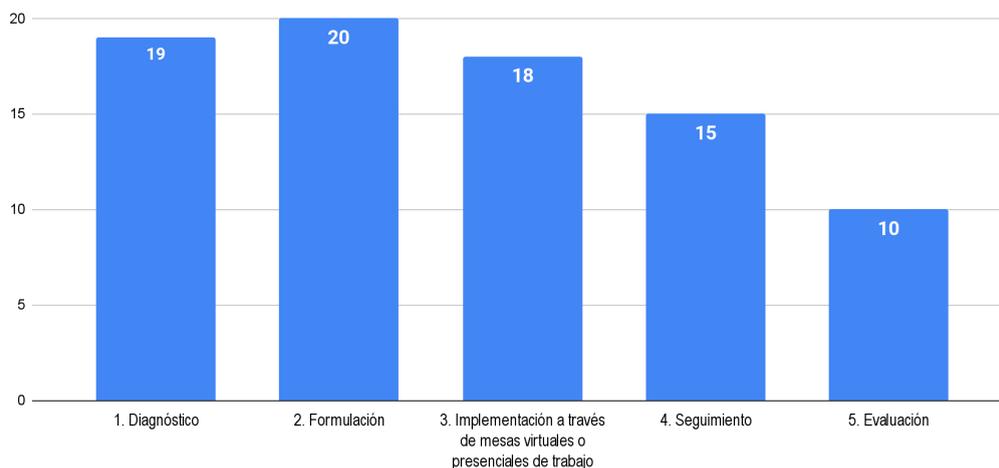
---

<sup>8</sup> Se entiende que la experiencia hace referencia a la interacción (vivencias, sentimientos) que realizó cada uno de los gremios en las actividades en las que participó para la construcción de cada estrategia. La satisfacción, por otro lado, se entiende como el nivel en que los resultados de las actividades realizadas en las que participó cada uno de los gremios, cumplen con las expectativas.

<sup>9</sup> El valor absoluto de un número se refiere a su magnitud o cantidad sin considerar su posición en un número más grande. Por otro lado, el valor relativo de un número se basa en su posición dentro de un número más grande y cómo contribuye a su valor total.

gremios (20 de los 22 que participaron). En contraste, se observa menor presencia de los gremios en las fases de seguimiento y evaluación.

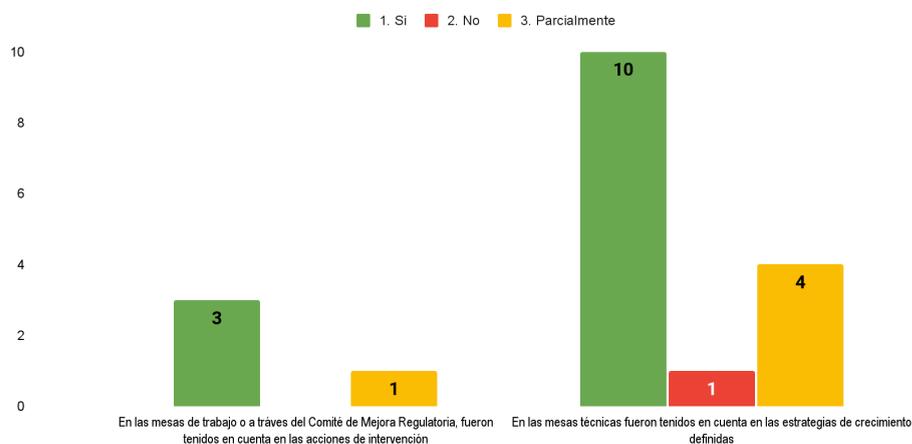
Gráfico 48. Participación de gremios en la implementación de las estrategias según etapa



Número de gremios encuestados según etapa de participación

Dentro del conjunto de los gremios participantes, un total de 19 expresaron que sus contribuciones fueron efectivamente tomadas en cuenta en las acciones de intervención, lo que refleja una receptividad positiva por parte de la mayoría de los gremios. Sin embargo, es importante destacar que tres gremios manifestaron que sus aportes no fueron considerados, lo que sugiere la necesidad de una mayor atención a la colaboración y comunicación entre estos gremios.

Gráfico 49. Número de gremios encuestados que considera que sus aportes fueron tenidos en cuenta en las acciones de intervención



Número de gremios encuestados que considera que sus aportes fueron tenidos en cuenta en las acciones de intervención

En general, la mayoría de los gremios encuestados siente que sus contribuciones sí fueron tenidas en cuenta en las acciones de intervención, ya sea en las mesas de trabajo o a través del Comité de Mejora Regulatoria, o en las mesas técnicas que definen las estrategias de crecimiento.

Sólo un gremio expresó que sus aportes no fueron considerados en absoluto en las acciones de intervención. Además, un pequeño grupo percibió que sus aportes fueron tomados en cuenta de manera parcial.

La mayoría de los gremios encuestados, 19 de los 22 respondientes, expresaron un alto nivel de interés (responden que están "Muy interesados") en participar en estrategias futuras. Un grupo más pequeño, compuesto por 2 gremios, indicó estar "Interesado" en participar en estas estrategias, por lo que solamente uno de los gremios tiene poco interés en participar en el futuro en este tipo de estrategias.

Estos resultados sugieren un entusiasmo generalizado por parte de los gremios para colaborar y contribuir activamente en las estrategias futuras, lo que podría ser un indicio positivo para fomentar una participación activa en la toma de decisiones.

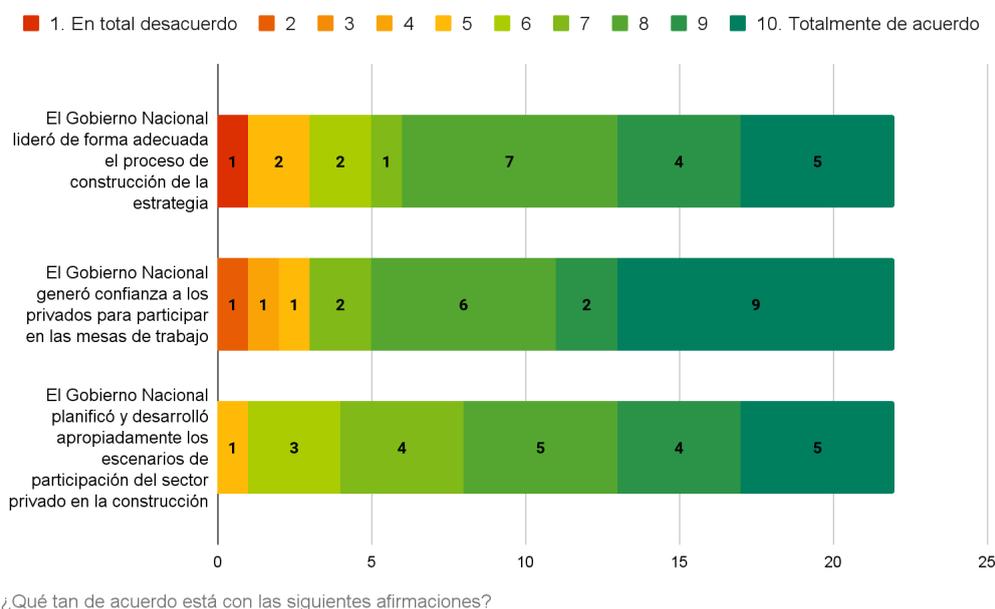
Otro de los aspectos indagados en la encuesta, es si, de acuerdo con la percepción de los gremios, dentro de los trámites identificados en las mesas, se encontraban los trámites que afectan al sector al que pertenecen los gremios. De acuerdo con las respuestas

proporcionadas, solo 4 de los gremios encuestados manifestaron que dentro del conjunto de trámites identificados en las mesas de trabajo se encontraban aquellos que afectan a su sector. Esto sugiere que la mayoría de los gremios no perciben que los trámites identificados en las mesas tengan un impacto directo en sus respectivos sectores. Este hallazgo puede tener implicaciones importantes para la percepción de la relevancia de las intervenciones regulatorias en relación con los diferentes sectores representados por los gremios.

### 6.1.2. Liderazgo del gobierno

El liderazgo del Gobierno es fundamental para tener una buena y efectiva articulación con el sector privado. En este sentido, se indaga a los gremios participantes sobre el nivel de liderazgo del Gobierno Nacional en los procesos articulados de implementación de las estrategias. Las preguntas se realizan alrededor de tres afirmaciones como se muestra en la gráfica 50.

Gráfico 50. Calificación del nivel de liderazgo del Gobierno Nacional en los escenarios de articulación con los privados para la construcción de las estrategias



En relación al liderazgo del Gobierno Nacional en el proceso de construcción de la estrategia, los resultados de la encuesta revelan opiniones diversas. Sin embargo, la mayoría de los encuestados (16 en total) expresaron un nivel de acuerdo positivo con la afirmación sobre el rol de líder del Gobierno Nacional (categorías 8, 9 y 10 del nivel de

acuerdo). A pesar de esto, un número menor de participantes (3 en total) mostraron desacuerdo o neutralidad en relación con el liderazgo gubernamental. Estas respuestas sugieren una variedad de percepciones sobre la eficacia del liderazgo gubernamental en el proceso de construcción de la estrategia, destacando la importancia de considerar diferentes perspectivas en la evaluación de esta percepción.

Respecto a la confianza generada en los privados para participar en las mesas de trabajo, los resultados indican que la mayoría de los encuestados (17 en total) expresaron un nivel de acuerdo positivo. Además en relación a este aspecto, 9 gremios indicaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que hubo un grupo minoritario de gremios que mostró niveles de desacuerdo o neutralidad en relación con la generación de confianza por parte del Gobierno Nacional para que los actores privados participaran en las mesas de trabajo.

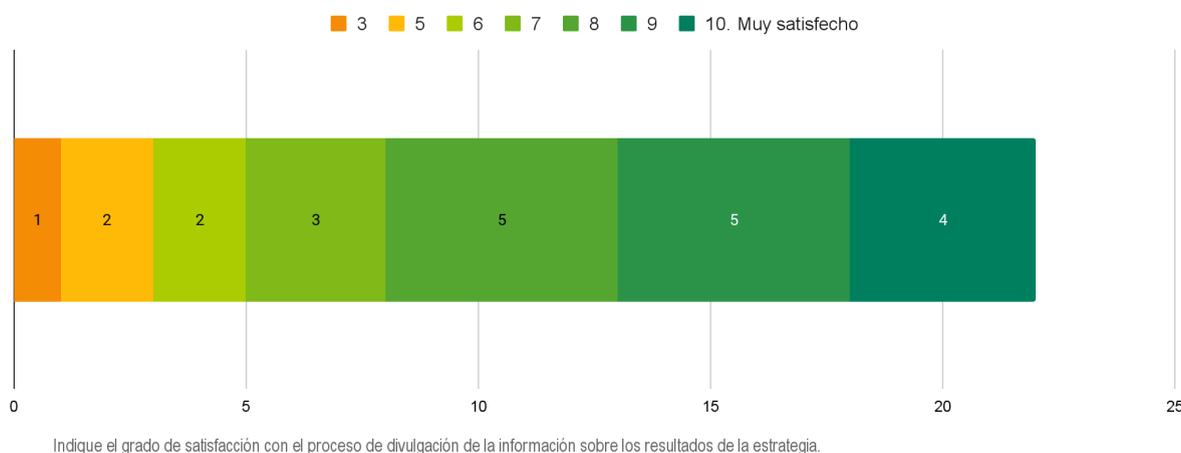
Finalmente, en relación a la afirmación sobre la planificación y desarrollo de los escenarios de participación del sector privado por parte del Gobierno Nacional en la construcción de la estrategia, se observa también una diversidad de opiniones entre los encuestados. Un número significativo de participantes (14 en total) expresó niveles de acuerdo positivos, con 5 de ellos mostrando un acuerdo total. Esto sugiere una percepción general favorable en cuanto a la adecuación de la planificación y desarrollo de los escenarios. En relación a este aspecto, la planificación y desarrollo de los escenarios de participación, se observan las menores inconformidades por parte de los gremios, tomando respuestas de las categorías 5 en adelante en la escala de acuerdo.

### **6.1.3. Transparencia en el proceso de construcción de la estrategia**

Para evaluar la transparencia en el proceso, se indaga a los gremios participantes si conocieron los resultados de la estrategia y el grado de satisfacción con el proceso de divulgación de información y resultados obtenidos.

Un total de 21 de los 22 gremios participantes afirmaron haber conocido los resultados de la estrategia, lo que indica una amplia difusión y comunicación de los resultados entre la mayoría de los gremios participantes. Sin embargo, es importante mencionar que un solo gremio manifestó no haber tenido conocimiento de los resultados, lo que podría señalar la necesidad de mejorar los canales de comunicación o la accesibilidad de la información para asegurar que todos los gremios estén informados de manera adecuada.

Gráfico 51. Satisfacción de los gremios participantes con la divulgación de la información asociada a los resultados de la implementación de las estrategias



La satisfacción de los gremios con el proceso de divulgación de información y resultados varía, pero la mayoría muestra niveles de satisfacción positivos, incluyendo algunos "Muy satisfechos" (4 de los 22). Sin embargo, hubo una minoría que expresó menor satisfacción, indicando áreas de mejora en la comunicación y divulgación de información.

## 6.2. Percepción sobre la implementación de la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo

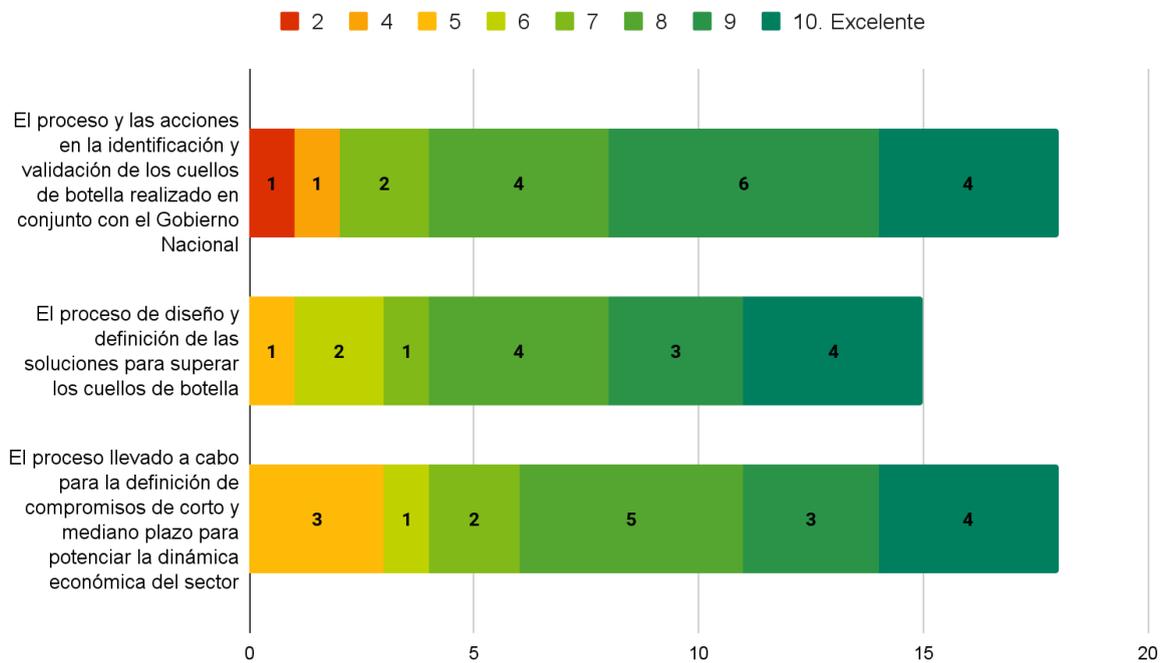
En esta sección se evalúa la experiencia y satisfacción de los gremios participantes en la implementación de la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo, alrededor de los momentos de verdad en los que participaron. El análisis se desarrolla a partir de las percepciones de los gremios participantes acerca de aspectos o atributos asociados a la experiencia y satisfacción, sobre los cuales se realiza una calificación entre 1 y 10, siendo 1 la peor percepción y 10 la mejor.

Adicionalmente, se incluye el cálculo de un indicador sintético de experiencia y otro de satisfacción, que permite establecer el estado general de cada una de estas variables. Este indicador se obtiene mediante una transformación de los valores iniciales, donde la categoría de respuesta 1 equivale a 10, 2 a 20, y así sucesivamente hasta la categoría 10. Luego, se cuenta cuántas veces se ha seleccionado cada opción transformada y finalmente se calcula un promedio ponderado en función de estas selecciones. El resultado es un puntaje entre 0 y 100 que resume la percepción sobre cada atributo, siendo 0 una mala experiencia/satisfacción y 100 una muy buena experiencia/satisfacción.

### 6.2.1. Experiencia

Para medir la experiencia de los gremios en el proceso de implementación de la estrategia, se invita a calificar su vivencia en tres fases de la construcción de los Pactos: 1) la identificación y validación de cuellos de botella realizada por el Gobierno, 2) el proceso de diseño y definición de soluciones para superar los cuellos de botella, y 3) el proceso para la definición de compromisos de corto y mediano plazo.

Gráfico 52. Experiencia de los gremios participantes en la estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo



Califique su experiencia en una escala de 1 a 10, donde 1 es Mala y 10 es Excelente

La percepción de los gremios sobre su experiencia en la fase de identificación y validación de cuellos de botella en la construcción de los Pactos varía. La mayoría (10 gremios, el 62.5%) tuvo una experiencia positiva, calificándola en las categorías 9 y 10 de experiencia. Sin embargo, un grupo minoritario de gremios participantes (1 gremio califica 2 y otro califica 4), el 11%, expresó calificaciones más bajas, expresando una mala experiencia, lo que sugiere desafíos o dificultades en esta fase.

De otro lado, se observa menor diversidad de opiniones entre los gremios participantes con respecto a su experiencia en la fase de diseño y definición de soluciones para superar los cuellos de botella, con calificaciones en general más positivas. La mayoría de los

gremios (7 de los 15 que respondieron, el 46%), expresaron calificaciones positivas en categorías de 9 y 10, con 4 gremios calificando este aspecto como "Excelente". En este aspecto no se observan calificaciones muy bajas en la experiencia.

En relación a la experiencia de los gremios participantes en la fase de definición de compromisos de corto y mediano plazo para potenciar la dinámica del sector, estos resultados indican que 7 gremios, el 39%, expresaron las calificaciones más positivas (categorías 9 y 10). Sin embargo, también hubo algunos gremios participantes (6 en total) que manifestaron niveles de calificación intermedios (categorías 5, 6 y 7).

- **Indicador sintético de experiencia en la construcción de la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo**

Aspecto/ Fase	Proceso y las acciones de identificación y validación de los cuellos de botella	Proceso de diseño y definición de las soluciones para superar los cuellos de botella	Proceso llevado a cabo para la definición de compromisos de corto y mediano plazo para potenciar la dinámica económica del sector	Experiencia general con la estrategia
Indicador sintético	81	82	79	81

**Experiencia con el proceso y las acciones de identificación y validación de los cuellos de botella:** arroja un resultado de 81 puntos. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones entre los participantes con respecto a su experiencia en el proceso de identificación y validación de los cuellos de botella en conjunto con el Gobierno Nacional. La mayoría de los participantes (89%) expresaron calificaciones positivas, con niveles que van desde 6 hasta 10, lo que indica una percepción general favorable de esta faceta del proceso. El restante de gremios (11%) manifestó calificaciones por debajo de 6, lo que resalta la importancia de considerar las diferentes perspectivas y opiniones para mejorar futuros procesos de articulación en estrategias similares.

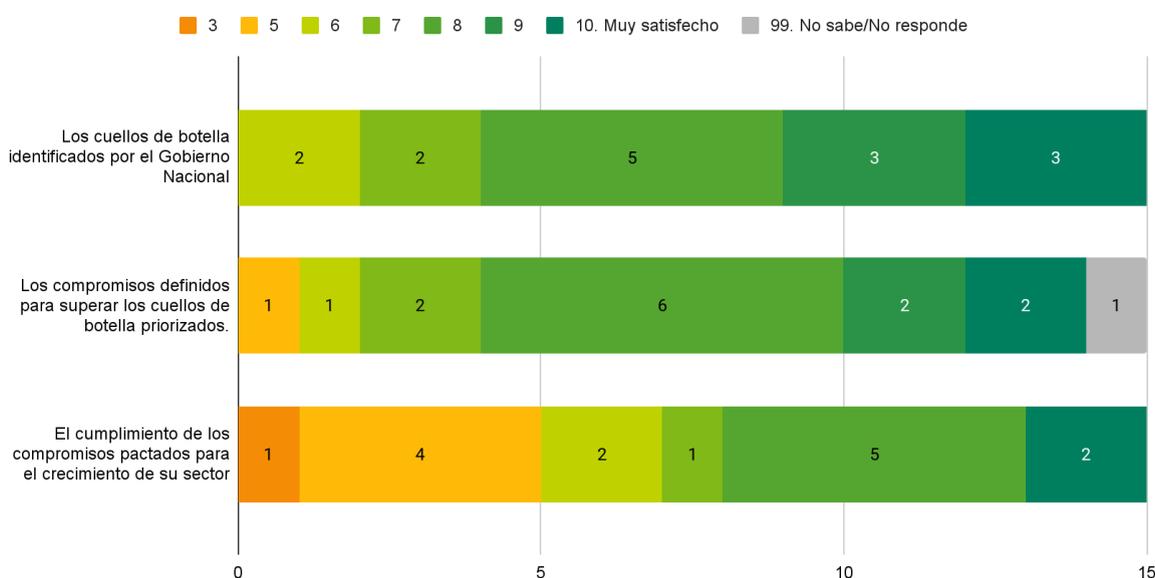
**Experiencia con el proceso de diseño y definición de las soluciones para superar los cuellos de botella:** En este aspecto se obtiene un puntaje de 82. Estos resultados reflejan la evaluación positiva de la mayoría de los participantes (93%), con calificaciones que van desde 6 hasta 10. No obstante, también se evidencian algunas opiniones menos favorables (el restante 7% indican calificaciones intermedias), lo que invita a mejorar las estrategias de comunicación en los mecanismos de articulación implementados.

**Experiencia con el proceso llevado a cabo para la definición de compromisos de corto y mediano plazo para potenciar la dinámica económica del sector:** En este aspecto se obtiene un puntaje de 79. Estos resultados reflejan nuevamente una diversidad de opiniones entre los participantes (83% de calificaciones positivas y 17% de calificaciones intermedias) con respecto al proceso de definición de compromisos para impulsar la dinámica económica del sector. Al ser el aspecto de puntaje más bajo, es importante fortalecer los procesos para la definición de compromisos con el sector privado.

### 6.2.2. Satisfacción frente a los resultados

La satisfacción con el proceso de implementación en las fases que participaron los gremios, permite determinar si los resultados obtenidos cumplen con las expectativas de los participantes. Se mide a través de las percepciones en tres aspectos: 1) la satisfacción con los cuellos de botella identificados por el Gobierno Nacional, 2) los compromisos definidos para superar los cuellos de botella priorizados, y 3) los compromisos pactados para el crecimiento de su sector.

Gráfico 53. Nivel de satisfacción de los gremios participantes en la estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo



Los resultados reflejan una tendencia general hacia niveles de satisfacción positivos entre los gremios con respecto a su participación en la identificación de los cuellos de botella en la construcción de los Pactos. La mayoría de los gremios (6 en total, el 40%) expresaron

calificaciones positivas, tomando categorías 9 y 10, sin embargo se observa una tendencia a un nivel de experiencia de 8 (5 gremios calificaron este aspecto en esta categoría). Un grupo de 4 gremios manifestó tener niveles de satisfacción intermedios (categorías 6 y 7), aunque en general se observa un nivel de satisfacción alto con este aspecto.

En relación con la participación en la definición de compromisos para abordar los cuellos de botella priorizados, 4 gremios expresaron niveles de satisfacción muy positivos en la construcción de los Pactos (categorías 9 y 10). La satisfacción varía desde niveles moderados hasta muy satisfechos, lo que indica una percepción en general positiva de esta fase del proceso. Sin embargo, también hubo un número reducido de gremios (2 en total) que manifestaron niveles de satisfacción intermedios (categorías 5, 6 y 7).

La distribución de gremios según el grado de satisfacción con respecto a los compromisos plasmados en los Pactos para su sector es más variada. Dos gremios expresaron un nivel de satisfacción muy positivo (13%), calificando su satisfacción con un nivel de 10, mientras que un gremio calificó con 3 su nivel de satisfacción con este aspecto (7%) y 4 lo calificaron con 5 (27%).

- **Indicador sintético de satisfacción con la participación en la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo**

Aspecto/ Fase	Los cuellos de botella identificados por el Gobierno Nacional	Los compromisos definidos para superar los cuellos de botella priorizados	El cumplimiento de los compromisos pactados por el crecimiento para su sector	Satisfacción general con la estrategia
Indicador sintético	82	79	68	76

**Satisfacción con los cuellos de botella identificados por el Gobierno Nacional:** la satisfacción con los cuellos de botella identificados se sitúa en 82 puntos, lo que refleja una experiencia generalmente positiva con los resultados de este proceso. Todas las calificaciones asociadas al resultado de este proceso se ubicaron por encima de 5, lo que indica una evaluación favorable.

**Satisfacción con el proceso de diseño y definición de las soluciones para superar los cuellos de botella:** el indicador sintético de satisfacción se ubica en 79 puntos. Esto

muestra que, en general, los participantes se encuentran satisfechos con los compromisos definidos. Nuevamente predominan las calificaciones positivas, por encima de la categoría 5. Un gremio califica en el rango intermedio de satisfacción en la categoría 5.

**Satisfacción con el proceso llevado a cabo para la definición de compromisos de corto y mediano plazo para potenciar la dinámica económica del sector:** el indicador sintético de satisfacción para este aspecto se ubica en 68 puntos. El 67% de los gremios participantes califican este aspecto en el rango entre 6 y 10 de satisfacción, lo que sugiere una percepción mayoritariamente favorable hacia la efectividad y calidad de dicho proceso. Sin embargo, la satisfacción con este aspecto es la de más baja calificación, lo que sugiere que hay un cierto grado de insatisfacción con los compromisos de corto y mediano plazo establecidos en la estrategia.

### 6.2.3. Factores que inciden en la satisfacción

En esta sección se busca establecer si existen factores que inciden en la satisfacción general con la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de empleo, así como establecer la magnitud de esta relación. El índice de satisfacción general proporciona una visión general de cómo se sienten los gremios en relación con los resultados de los procesos en los que participaron en la implementación de la estrategia. Los puntajes varían significativamente, desde niveles bajos hasta niveles muy altos de satisfacción.

Este análisis se desarrolla a través de dos grupos de tres grupos de variables: el primero tiene que ver con las características de los gremios (antigüedad y cantidad de afiliados), el segundo con aspectos relacionados con el nivel de liderazgo del Gobierno Nacional en la implementación de la estrategia (generación de confianza en privados, liderazgo y diseño de los escenarios de participación del sector privado), y el tercero con los atributos de la satisfacción medidos (los cuellos de botella identificados, los compromisos definidos para superar los cuellos de botella, y los compromisos definidos para el crecimiento del sector). Esta tabla proporciona información sobre la correlación y los valores de p (p-valores)<sup>10</sup> de cada una de las variables mencionadas con respecto al índice de satisfacción.

---

<sup>10</sup> El p-valor es la métrica que permite establecer si la correlación es estadísticamente significativa. Si este valor se encuentra por debajo de 5% se puede establecer que las correlaciones son estadísticamente significativas con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 6. Coeficientes de correlación de posibles factores de incidencia en la satisfacción general con la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo

Variable	Coefficiente de correlación	P-Valor
Años de funcionamiento	-0,23	0.38
Números de afiliados	-0,002	0.99
El Gobierno Nacional generó confianza a los privados para participar en las mesas de trabajo.	0,26	0.35
El Gobierno Nacional lideró de forma adecuada el proceso de construcción de la estrategia.	0,32	0.24
El Gobierno Nacional planificó y desarrolló apropiadamente los escenarios de participación del sector privado en la construcción de la estrategia.	0,47	0.07 (**)
Los cuellos de botella identificados por el Gobierno Nacional	0,49	0.06 (**)
Los compromisos definidos para superar los cuellos botella priorizados	0,99	8,10E-11 (***)
Los compromisos plasmados en los pactos por el crecimiento para su sector por parte del Gobierno Nacional	0,29	0.30
Códigos de significancia: 0 '****' 0.001 '***' 0.01 '**' 0.05 '*' 0.1 '.' 1		

Los principales resultados del análisis de correlación son los siguientes:

En primer lugar, la variable "Años de Funcionamiento" muestra un coeficiente de correlación negativo (-0.23) con la satisfacción de la estrategia. Esto indica que, en general, gremios con menos años de funcionamiento tienden a tener una percepción ligeramente más positiva de la estrategia que los más antiguos. Esta correlación, sin embargo, no es estadísticamente significativa (p-valor = 0.38). El "Número de Afiliados" no muestra una correlación con la satisfacción con la estrategia, ya que el coeficiente de correlación es prácticamente nulo (0.00).

En cuanto a los aspectos relacionados con la confianza generada en los privados por el Gobierno para la participación en las mesas de trabajo y el liderazgo del gobierno en la

construcción de la estrategia tienen una correlación positiva (0.26 y 0.32 respectivamente), lo que indica que a mayor confianza en los privados y mayor liderazgo, la satisfacción aumenta. Sin embargo, la correlación para ambos aspectos no es estadísticamente significativa. Caso contrario ocurre con la percepción sobre la planificación y desarrollo de los escenarios de participación en la construcción de la estrategia, donde la correlación además de ser positiva, es estadísticamente significativa, lo que permite inferir que un adecuado proceso de diseño y ejecución de la estrategia redundará en un alto nivel de satisfacción con los resultados de la misma.

Finalmente, en términos de los aspectos relacionados con la satisfacción, resulta muy relevante los compromisos definidos para superar los cuellos de botella priorizados, aspecto que debe ser tenido en cuenta en la implementación de este tipo de mecanismos en el futuro. La identificación de cuellos de botella por parte del Gobierno y los compromisos plasmados en los pactos por el crecimiento para el sector, revelan una correlación positiva (0.49 y 0.99 respectivamente) con una satisfacción más positiva con la estrategia. La correlación con la identificación de cuellos de botella resulta estadísticamente significativa al 90%, mientras que los compromisos plasmados en los pactos para el sector no es estadísticamente significativa aunque se correlaciona de forma positiva.

### 6.3. Percepción sobre la implementación de la estrategia ESCA

En esta sección se evalúa la experiencia y satisfacción de los gremios participantes en la implementación de la estrategia Estado Simple Colombia Ágil - ESCA, alrededor de los momentos de verdad<sup>11</sup> en los que participaron. Los resultados se muestran para cuatro gremios participantes, para los cuales fue posible el levantamiento de información en la encuesta.

#### 6.3.1. Experiencia

Se resume la percepción de los gremios participantes en la estrategia ESCA, mediante la medición en una escala de diez categorías según la experiencia desde la categoría mala a la excelente. Este análisis se realiza en torno a la experiencia en las mesas de trabajo gremiales y las acciones de intervención.

---

<sup>11</sup> Los momentos de verdad en una medición de satisfacción son los puntos de contacto o interacción entre una empresa y sus clientes que influyen en la percepción de los clientes sobre la calidad de sus productos, servicios o la experiencia en general.

En relación con la experiencia en las mesas de trabajo se indaga por tres aspectos: 1) el proceso de identificación de trámites y barreras normativas, 2) el desarrollo de las mesas de trabajo gremiales, y 3) el nivel de participación del sector privado en las mesas de trabajo gremiales. Del lado de la experiencia con las acciones de intervención se miden dos aspectos: 1) las actividades adelantadas por el equipo ESCA para identificar posibles intervenciones y 2) la participación del sector privado en la definición de acciones de intervención.

Gráfico 54. Experiencia de los gremios participantes en la estrategia ESCA



En general, la mayoría de las calificaciones para el proceso de identificación de trámites y barreras normativas para la simplificación o eliminación de trámites, barreras y normas se sitúan en el rango de 8 a 9, lo que indica que la experiencia en este aspecto ha sido mayormente positiva. Además, existe una calificación excepcional de 10 (Excelente), lo que sugiere que al menos una persona ha tenido una experiencia muy positiva en este proceso.

En general, las calificaciones se distribuyen en un rango más amplio en comparación con el proceso de identificación de trámites y barreras normativas. Aunque la mayoría de las calificaciones son positivas, es importante tener en cuenta la calificación "Mala" y "Regular". Esto sugiere que, aunque la experiencia de la mayoría de las personas ha sido buena o excelente, existen algunas voces disidentes que han tenido una experiencia menos favorable en el desarrollo de estas mesas de trabajo.

Se puede observar que las calificaciones tienden a ser positivas, con la mayoría de las personas calificando la participación del sector privado como "Bueno" o "Excelente". Sin embargo, también hay una calificación "Regular", lo que sugiere que algunas personas pueden haber experimentado dificultades o limitaciones en la participación del sector privado en estas mesas de trabajo.

Un gremio otorgó una calificación moderada de 4. Otro gremio expresó una evaluación aún más favorable, asignando una calificación de 9. Además, un cuarto gremio consideró la experiencia como "Excelente" y la calificó con un puntaje perfecto de 10. Estos resultados reflejan la diversidad de opiniones y experiencias entre los gremios participantes en el proceso de construcción de ESCA. Esta variabilidad es relevante para comprender mejor las perspectivas y necesidades de los gremios con respecto a las intervenciones propuestas por el equipo ESCA.

En la evaluación de la participación de los gremios en la definición de acciones de intervención en la construcción de ESCA, se obtuvieron resultados variados. Dos gremios calificaron la experiencia como "Excelente" (calificación 10), indicando un alto nivel de satisfacción y colaboración en este proceso. Además, un gremio otorgó una calificación de "9" y otro una calificación de "5". Estas calificaciones sugieren una satisfacción moderada, con algunos aspectos de mejora identificados. Es importante destacar que no se registraron calificaciones por debajo de "5". Estos resultados resaltan la diversidad de perspectivas entre los gremios y la necesidad de seguir trabajando en la participación y la colaboración en futuras etapas de ESCA.

- **Indicador sintético de experiencia en la construcción de la estrategia ESCA**

Aspecto/ Fase	El proceso de identificación de trámites y barreras normativas para la simplificación o eliminación de trámites, barreras y normas	El desarrollo de las mesas de trabajo gremiales lideradas por el Gobierno Nacional	El nivel de participación del sector privado en las mesas de trabajo gremiales organizadas por el Gobierno Nacional para la identificación de trámites o barreras	Las actividades o acciones adelantadas por el equipo ESCA para identificar posibles intervenciones	Su participación en la definición de las acciones de intervención	Experiencia general en construcción de la estrategia ESCA
Indicador sintético	87.5	80	77.5	90	85	84

## **El proceso de identificación de trámites y barreras normativas para la simplificación o eliminación de trámites, barreras y normas**

El indicador promedio de la calificación de la experiencia en el proceso de identificación de trámites y barreras normativas para la simplificación o eliminación de trámites, barreras y normas es de 87,5, lo que sugiere un nivel generalmente alto de satisfacción entre los participantes. La mayoría de las respuestas se concentran en las calificaciones "8" y "9", lo que indica que la mayoría de los participantes tienen una percepción positiva de este aspecto del proceso. Además, un participante otorgó la calificación máxima de "10", lo que refleja un alto nivel de excelencia en la experiencia.

Estos resultados sugieren que el proceso de identificación de trámites y barreras normativas ha sido en su mayoría efectivo y bien valorado por los participantes.

## **El desarrollo de las mesas de trabajo gremiales lideradas por el Gobierno Nacional**

El indicador promedio para el desarrollo de las mesas de trabajo gremiales lideradas por el Gobierno Nacional es de 80, lo que sugiere un nivel generalmente alto de satisfacción entre los participantes. La mayoría de las respuestas se concentran en las calificaciones "8", "9" y "10", lo que indica que la mayoría de los participantes tienen una percepción positiva y consideran que estas mesas de trabajo han sido efectivas.

## **El nivel de participación del sector privado en las mesas de trabajo gremiales organizadas por el Gobierno Nacional para la identificación de trámites o barreras**

En este caso, las calificaciones se distribuyen en varias opciones, siendo "4", "8", "9" y "10" las más destacadas. Esto indica que mientras algunos participantes consideran que el nivel de participación es alto, otros creen que hay margen de mejora. Se obtiene un indicador de 77,5.

Dos gremios de los participantes otorgaron calificaciones de "8" y superiores, lo que refleja un grado de satisfacción considerable con el nivel de participación del sector privado. Sin embargo, un gremio calificó con "4", lo que sugiere que hay preocupaciones o descontento entre algunos participantes.

En resumen, aunque el indicador promedio de 77,5 indica un nivel generalmente positivo de participación del sector privado, también refleja algunas discrepancias en las percepciones de los participantes. Es importante considerar estas diferencias y abordar cualquier preocupación para mejorar la participación.

## **Las actividades o acciones adelantadas por el equipo ESCA para identificar posibles intervenciones**

El indicador promedio de la calificación de la experiencia en el proceso para las actividades o acciones adelantadas por el equipo ESCA para identificar posibles intervenciones es de 90, lo que indica un nivel generalmente excelente en la percepción de los participantes sobre estas actividades.

La mayoría de los participantes otorgaron calificaciones de "9" y "10", lo que refleja un alto grado de satisfacción y confianza en el trabajo realizado por el equipo ESCA en la identificación de posibles intervenciones.

Se observa que dos de los participantes calificó con "10", lo que demuestra que consideran estas acciones como sobresalientes. Un gremio otorgó una calificación de "7", lo que sugiere un nivel de satisfacción alto pero con un margen leve de mejora. El indicador promedio de 90 indica que los participantes tienen una opinión muy positiva sobre las actividades del equipo ESCA en la identificación de intervenciones. Esto refleja un sólido compromiso y capacidad del equipo para llevar a cabo esta tarea de manera efectiva.

### **Su participación en la definición de las acciones de intervención**

El indicador promedio para la participación de los encuestados en la definición de las acciones de intervención es de 85, lo que sugiere un nivel generalmente alto de involucramiento de los participantes en este proceso.

Dos gremios de los encuestados calificó esta participación con un "10", lo que indica que consideran su involucramiento como excelente. Un gremio otorgó una calificación de "9", lo que también refleja un alto nivel de satisfacción. Por otro lado, un gremio restante calificó su participación con un "5", lo que sugiere un nivel moderado de involucramiento.

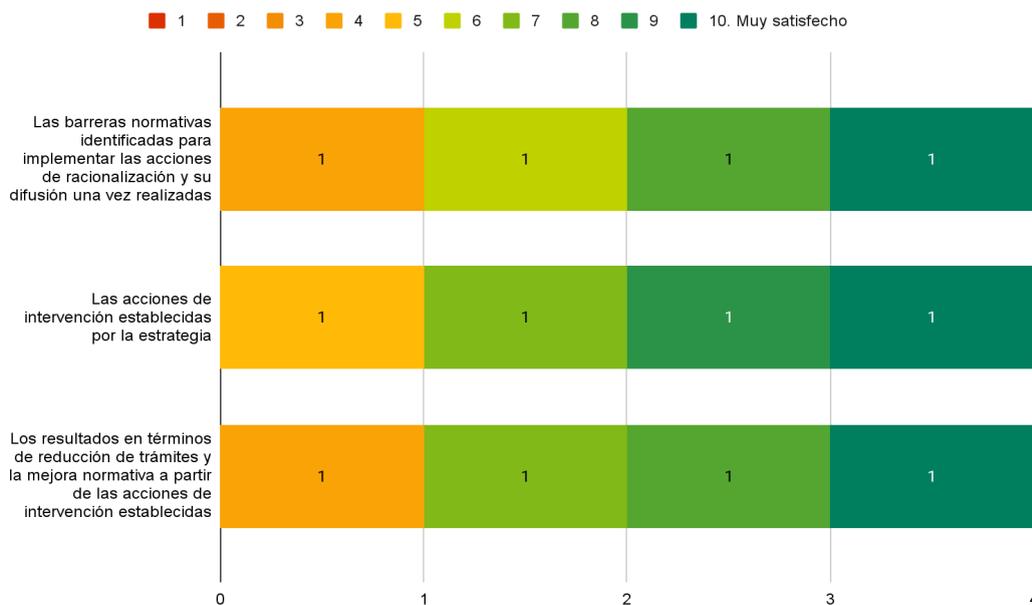
En conclusión, el indicador de 85 indica que la mayoría de los encuestados están altamente satisfechos con su nivel de participación en la definición de las acciones de intervención. Sin embargo, existe un grupo minoritario que podría beneficiarse de un mayor involucramiento en este proceso.

### **6.3.2. Satisfacción frente a los resultados**

La satisfacción con los resultados de la implementación de la estrategia ESCA se realiza en torno a tres aspectos: uno relacionado con las mesas de trabajo donde se indaga sobre

las barreras normativas identificadas para implementar las acciones de racionalización y su difusión, y los otros dos asociados a las acciones de intervención, indagando 1) la satisfacción con las acciones de intervención establecidas y 2) la satisfacción con los resultados en términos de reducción de trámites y mejora normativa.

Gráfico 55. Nivel de satisfacción de los gremios participantes en la estrategia ESCA



La mayoría de los gremios expresaron niveles intermedios de satisfacción con respecto a la identificación y difusión de las barreras normativas para implementar las acciones de racionalización en ESCA. La calificación promedio se encuentra en el rango de satisfacción moderada, con algunos participantes que mostraron una mayor satisfacción y otros que expresaron niveles más bajos de satisfacción en este proceso.

Tras analizar los resultados de la encuesta en la que se evaluó el grado de satisfacción de diversos gremios con respecto a las acciones de intervención establecidas por la estrategia ESCA, se encontró que las opiniones varían significativamente. Se evidencia que 8 gremios expresaron un alto nivel de satisfacción (puntuación de 7 a 10), mientras que 4 gremios informaron niveles de satisfacción más bajos (puntuación de 1 a 6).

La satisfacción de los gremios con los resultados derivados de las acciones de intervención establecidas en el marco de ESCA refleja una evaluación mayormente positiva, donde vemos que dos gremios califican entre 8 y 10, dando una opinión positiva frente al grado de satisfacción. Estos resultados sugieren que las acciones implementadas

han tenido un impacto favorable en la reducción de trámites y la mejora normativa, generando una percepción positiva en los participantes.

- **Indicador sintético de satisfacción con la participación en la estrategia ESCA**

Aspecto/ Fase	Las barreras normativas y trámites identificados para implementar las acciones de racionalización y su difusión una vez realizadas	Las acciones de intervención implementadas por la estrategia	Los resultados en términos de reducción de trámites y la mejora normativa a partir de las acciones de intervención establecidas	Satisfacción general con la participación en la estrategia ESCA
Indicador sintético	70	77.5	68	71.8

Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con su participación en el proceso de construcción de las acciones de intervención, califique su nivel de satisfacción en una escala de 1 a 10, donde 1 es Muy Insatisfecho y 10 es Muy satisfecho

**Las barreras normativas y trámites identificados para implementar las acciones de racionalización y su difusión una vez realizadas**

El indicador sintético de satisfacción con los resultados obtenidos en la participación en la estrategia ESCA, en relación con las barreras normativas identificadas para implementar las acciones de racionalización y su difusión una vez realizadas, arrojó un resultado promedio de 70. Esto indica que, en general, los participantes se encuentran satisfechos con el proceso y los resultados obtenidos en términos de la simplificación de trámites y la mejora normativa.

**Las acciones de intervención implementadas por la estrategia**

El indicador sintético de satisfacción con la participación en los resultados obtenidos con la estrategia ESCA revela una evaluación generalmente positiva por parte de los participantes. La mayoría de los encuestados calificó su nivel de satisfacción en el rango de 7 (satisfecho) a 9 (muy satisfecho), lo que indica un alto grado de aprobación y conformidad con su participación en el proceso de construcción de las acciones de intervención. El indicador promedio de 77.5 refleja esta positiva percepción.

Estos resultados sugieren que los participantes en la estrategia ESCA se sienten en su mayoría satisfechos con su involucramiento en la definición y desarrollo de las acciones de intervención. Esto es un indicio positivo de que la estrategia ha logrado involucrar de manera efectiva a los actores relevantes y ha generado un ambiente de colaboración y participación activa.

Sin embargo, es importante destacar que aún existe margen para mejorar la satisfacción de algunos participantes, ya que hubo algunas calificaciones en el rango intermedio. Esto podría indicar áreas específicas donde se pueden realizar ajustes o mejoras para optimizar aún más la satisfacción de los participantes en futuras etapas de la estrategia ESCA.

### **Los resultados en términos de reducción de trámites y la mejora normativa a partir de las acciones de intervención establecidas**

El indicador sintético de satisfacción con la participación en los resultados con la estrategia ESCA arroja resultados significativos en relación con los aspectos relacionados con la implementación de acciones de intervención y sus impactos. En particular, se evaluó la satisfacción con los resultados en términos de reducción de trámites y la mejora normativa a partir de estas acciones.

El indicador promedio se sitúa en 68, lo que indica un nivel general de satisfacción. La mayoría de los participantes calificó su satisfacción en un rango de 4 a 8, lo que se traduce en una percepción positiva. Esto sugiere que las acciones implementadas han tenido un impacto razonablemente satisfactorio en la reducción de trámites y la mejora de la normativa en el contexto de ESCA.

Sin embargo, es importante notar que aún existe margen para la mejora. Algunos participantes manifestaron niveles de satisfacción más bajos, lo que podría indicar áreas específicas que necesitan una mayor atención y revisión. Esto refuerza la idea de que la estrategia ESCA es un proceso en evolución que puede beneficiarse de la retroalimentación continua y la adaptación a medida que avanza.

## **6.4. Participación en estrategias similares**

En esta sección se evalúa el conocimiento, participación y satisfacción de los participantes en estrategias similares a la evaluadas. Primero se listan las estrategias similares a las evaluadas más reconocidas por los empresarios, posteriormente se evalúa la forma en que participaron en las estrategias y finalmente se mide el grado de satisfacción con los resultados de la misma.

El primer resultado de esta sección se centra en identificar las estrategias similares más reconocidas por los gremios y los empresarios. Los gremios reconocen más estrategias dentro del conjunto de las listadas en comparación con las empresas; 83% de los gremios manifiestan conocer al menos una estrategia, mientras que apenas el 27% de las empresas señala conocer alguna de estas. Para los gremios la estrategia más conocida es la Comisión nacional de Competitividad e Innovación, mientras que para las empresas es el Consejo Superior de la Microempresa y de las Pymes.

Es importante destacar que, como se verá más adelante, la estrategia ESCA es reconocida por el 16% de las empresas, mientras que ninguna de las estrategias similares revisadas alcanza a superar el 10% de reconocimiento.

Gráfico 56. Ranking de estrategias similares reconocidas por los gremios y las empresas



Habiendo identificado las estrategias similares más reconocidas por los gremios y las empresas, se hace un análisis de su participación y la percepción que estos tienen respecto a estas estrategias. En este análisis se prioriza las más conocidas por los gremios y empresarios.

- **Percepción sobre estrategias más conocidas por los gremios**

Para este análisis se priorizan las cinco estrategias más reconocidas por los gremios participantes. Se indaga si los gremios participaron, en qué etapa participaron (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación), si la consideran efectiva y se obtiene un nivel de satisfacción medio con la estrategia<sup>12</sup>.

La Comisión Nacional de Competitividad e Innovación es la estrategia más conocida por los gremios y donde mayor participación de los encuestados se tiene. La participación se realizó de manera diferenciada por los empresarios, predominando la participación en la etapa de diagnóstico (los cuatro gremios participaron en esta etapa). Tres de los seis gremios que conocen la estrategia perciben que tuvo los resultados esperados.

Destaca también la participación en los Comités Asesores Regionales de Comercio Exterior, en los cuales participaron los tres gremios que conocen la estrategia, además solo uno de los gremios percibe que tuvo los resultados esperados. Del otro lado, en los Encuentros Nacionales (anuales) de Productividad y Competitividad Colombia Compite, ninguno de los gremios que conoce la estrategia participó en ella y solo uno reconoce que tuvo los resultados esperados.

En términos de la satisfacción se puede observar niveles entre 70 y 80 puntos sobre 100, lo que indica un nivel de satisfacción intermedio. Estos niveles de satisfacción son inferiores a los observados en las estrategias Esca y Pactos por el crecimiento y la generación de empleo, los cuales se ubican en 84 y 76 puntos respectivamente, de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

Tabla 7. Evaluación de estrategias similares de acuerdo con la percepción de los gremios

Estrategia	Participación en la implementación	Etapas de participación	Percepción de efectividad	Satisfacción (0 a 100)
Comités Asesores Regionales de Comercio Exterior	De los 5 gremios que la conocen 3 participaron	Los 3 gremios participaron en las cinco etapas	Solamente 1 percibe que generó los resultados esperados	76
Encuentros Nacionales (anuales) de Productividad y Competitividad Colombia Compite	Ninguno de los gremios que manifiesta conocer la estrategia participó		Solamente 1 percibe que generó los resultados esperados	70
Comisión Nacional de Competitividad e Innovación	De los 6 gremios que la conocen 4 participaron	2 gremios participaron en las cinco etapas, 1 participó en las etapas	3 perciben que generó los resultados esperados	70

<sup>12</sup> El nivel de satisfacción medio obedece al promedio de las respuestas de satisfacción, transformadas en escala de 0 a 100, donde 0 es muy baja satisfacción y 100 muy alta satisfacción.

		de diagnóstico y formulación y el otro solo en la etapa de diagnóstico		
Comisiones Regionales de Competitividad e Innovación - CRCI	De 5 gremios que la conocen 2 participaron	Uno participó en todas las etapas y el otro solo en el diagnóstico	2 perciben que generó los resultados esperados	70
Comité de Articulación Público-Privado de la VUE (Ventanilla Única Empresarial)	De 5 gremios que la conocen 1 participó	Participó en todas las etapas	2 perciben que generó los resultados esperados	74

- **Percepción sobre estrategias más conocidas por las empresas**

En este caso se priorizan las cinco estrategias más reconocidas por los empresarios. Nuevamente se indaga si los empresarios participaron en la estrategia, en qué etapa participaron (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación), si la consideran efectiva y se analiza el nivel de satisfacción medio con la estrategia, calculado como se detalló anteriormente.

La Comisión Nacional de Competitividad e Innovación y los Consejos Superiores de la Microempresa y de las Pymes, son las estrategias donde más participación de las empresas se observa (alrededor del 25%). En la primera estrategia la participación se concentra en la etapa de diagnóstico, mientras que en la segunda la participación estuvo principalmente enfocada en la etapa de seguimiento.

La Comisión Nacional de Competitividad e Innovación sobresale como la estrategia donde se percibe mayor efectividad (65% de las empresas señalan que la estrategia generó los resultados esperados. Este resultado se refleja también en el nivel de satisfacción de esta estrategia que alcanza los 91.8 puntos sobre 100. La estrategia con peor percepción dentro de las priorizadas en el análisis es el Comité de Formalización Empresarial y Laboral del Sistema Nacional de Ciencia, Competitividad, Tecnología e Innovación.

Tabla 8. Evaluación de estrategias similares de acuerdo con la percepción de las empresas

Estrategia	Participación en la implementación	Etapas de participación	Percepción de efectividad	Satisfacción (0 a 100)
Consejos Superiores de la Microempresa y de las Pymes, creados por la Ley 590 del 2000	25.2%	Diagnóstico: 3.5% Formulación: 3.5% Implementación: 3.8% Seguimiento: 85.4% Evaluación: 6%	Sí: 38.7% Parcialmente: 27.2%	73.3
Convenios de competitividad	0.56%	Diagnóstico: 0.9% Formulación: 0.9% Implementación: 100% Seguimiento: 0% Evaluación: 0%	Sí: 14.8% Parcialmente: 51.8%	77.9
Comisión Nacional de Competitividad e Innovación	26.6%	Diagnóstico: 100% Formulación: 0.05% Implementación: 0.35% Seguimiento: 0.03% Evaluación: 0.03%	Sí: 65.3% Parcialmente: 24.2%	91.8
Comité de Formalización Empresarial y Laboral del Sistema Nacional de Ciencia, Competitividad, Tecnología e Innovación	5.6%	Diagnóstico: 23% Formulación: 23% Implementación: 100% Seguimiento: 23% Evaluación: 23%	Sí: 45.8% Parcialmente: 31.6%	66

## 7. Percepción de los resultados de las estrategias

Este capítulo se divide en dos partes: 1) la percepción de los resultados de los Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo y 2) la percepción de los resultados de ESCA.

### 7.1. Percepción sobre los resultados de la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo

En esta sección se busca reconocer la percepción de los empresarios y gremios en relación con los resultados de la estrategia Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo, alrededor de la categorización por entornos de crecimiento (productivo, sofisticación, formalización, exportación y generación de empleo).

El análisis se realiza a partir de comparaciones entre empresas en los sectores de los Pactos y el resto de empresas encuestadas, con el fin de evaluar si existen diferencias en las percepciones de los dos grupos poblacionales y de esta manera inferir si la estrategia pudo tener los efectos deseados en el período. Este análisis se acompaña de una revisión

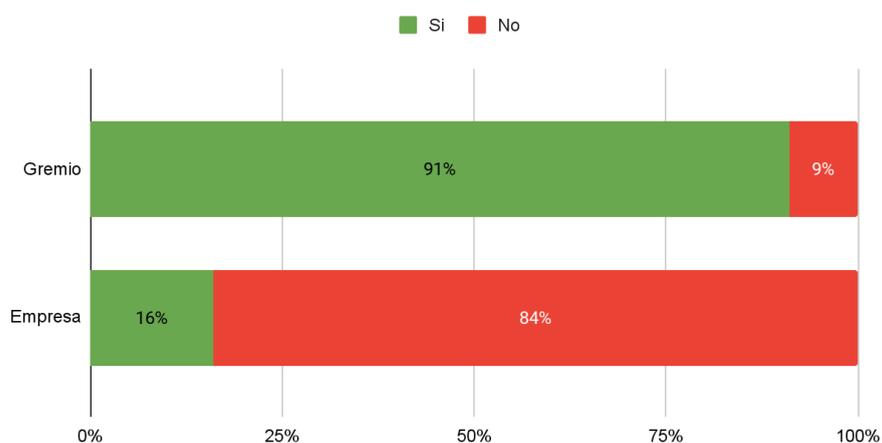
a partir de la percepción de los empresarios sobre si los cambios obedecen a la implementación de la estrategia.

### 7.1.1. Conocimiento de la estrategia

Reconocer la percepción de los empresarios y gremios en los resultados de la estrategia "Pactos por el Crecimiento y Generación de Empleo" reviste una importancia fundamental para evaluar el impacto y la efectividad de esta iniciativa gubernamental. El conocimiento de la estrategia, es esencial para entender cómo las empresas y gremios reconocen los posibles resultados y los asocian a ésta. En este apartado, se presenta la frecuencia con la que los gremios y empresarios reconocen la estrategia, lo que permite establecer su relevancia en el contexto empresarial.

El 91% de los gremios indican conocer o haber escuchado sobre la estrategia "Pactos por el Crecimiento y la generación de empleo" implementada por el gobierno nacional, mientras que aproximadamente 2 de cada 25 empresas la reconocen. Este resultado es apenas intuitivo dado que los gremios participaron activamente en la construcción de esta estrategia, mientras que las empresas tienen un conocimiento limitado de la misma.

Gráfico 57. Conocimiento de la estrategia según unidad empresarial

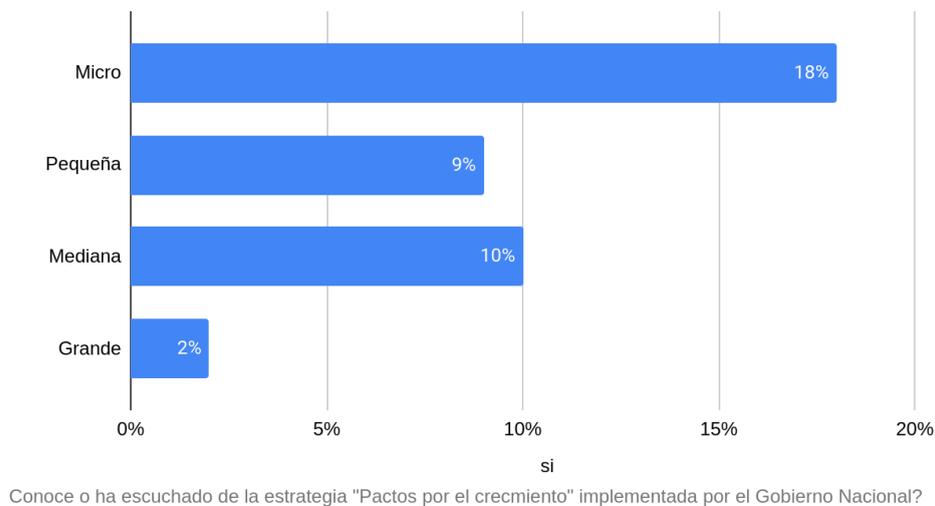


Conoce o ha escuchado de la estrategia "Pactos por el crecimiento" implementada por el Gobierno Nacional?

En cuanto al tamaño de las empresas, el 18% de las microempresas, el 9% de las pequeñas, el 10% de las medianas y solo el 2% de las grandes afirman estar al tanto de la estrategia. En el caso específico de las empresas grandes, apenas una de cada 50 está familiarizada con ella, lo que destaca significativas diferencias en el conocimiento de la

estrategia entre las microempresas y las grandes. Este fenómeno, sin embargo, puede estar mediado por una falta de comprensión de la pregunta realizada<sup>13</sup>, que ha podido inducir a un importante porcentaje de microempresarios a asociar la estrategia con las bases estructurantes del Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.

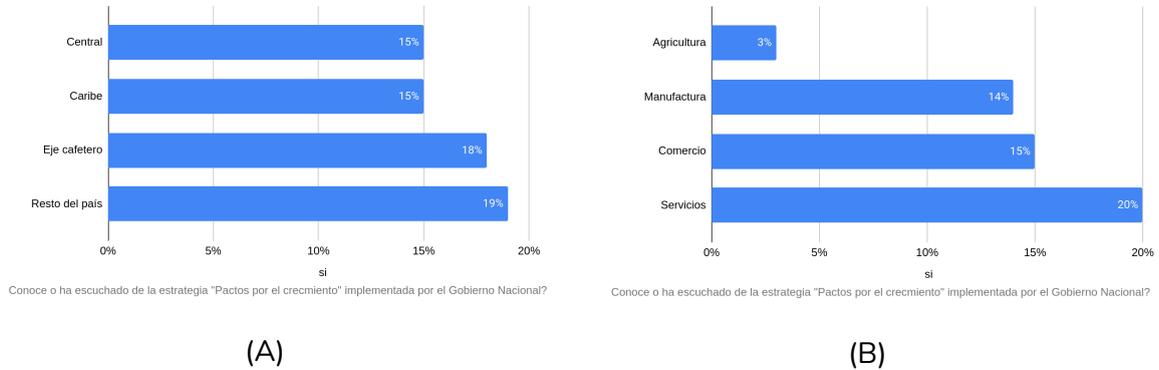
Gráfico 58. Conocimiento de la estrategia según tamaño empresarial



A nivel regional (representado con “A” en el gráfico 59), en promedio, el 16.75% de las empresas indican estar familiarizadas con la estrategia. Se observa que tanto la región central como el Caribe muestran un nivel de conocimiento similar, con el mismo valor porcentual. En cuanto al sector CIU (representado con “B” en el gráfico 59), se destaca que el sector de servicios es el que reporta el mayor reconocimiento de la estrategia, seguido por el sector del comercio y la manufactura. En contraste, el sector agrícola es el que presenta el menor nivel de reconocimiento de la estrategia en comparación con los demás sectores a nivel nacional.

<sup>13</sup> ¿Conoce o ha escuchado de la estrategia "Pactos por el crecimiento" implementada por el Gobierno Nacional?

Gráfico 59. Conocimiento de la estrategia según región y sector CIUU

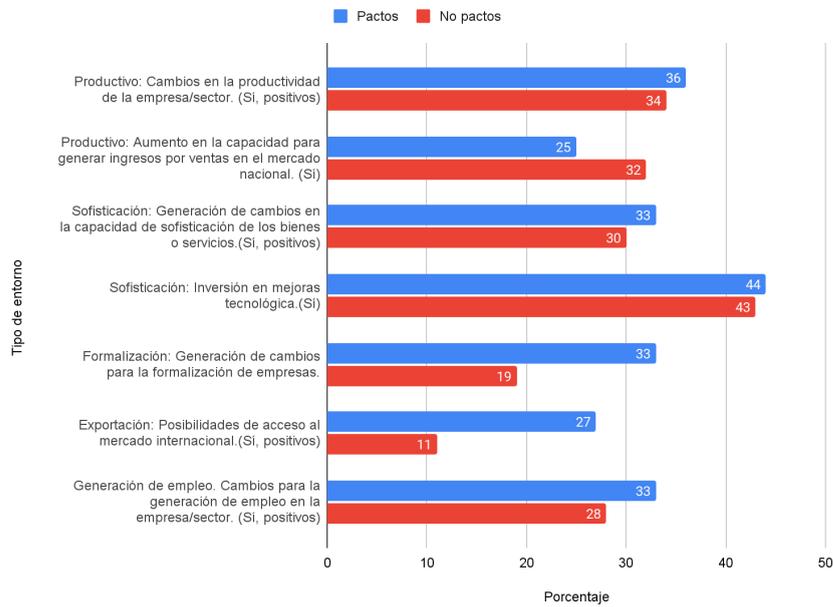


### 7.1.2. Resultados en los entornos de crecimiento

En el presente apartado se describe el nivel de percepción relacionado con la estrategia Pactos por el crecimiento y generación de empleo, considerando los cinco entornos propuestos en el estudio: productivo, sofisticación, formalización, exportación y generación de empleo.

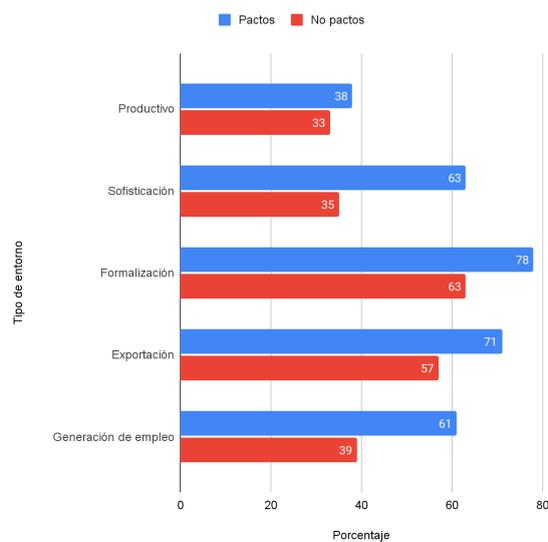
La siguiente gráfica muestra la percepción general de favorabilidad en las empresas que forman parte de los sectores de pactos, las cuales tienen una frecuencia porcentual mayor a las empresas de sectores económicos diferentes a pactos, excepto en el entorno productivo.

Gráfico 60. Percepción positiva hacia los entornos de crecimiento según los empresarios



Según el tipo de entorno, se observa que las empresas de la muestra de pactos, con porcentajes superiores al 38%, consideran que los cambios positivos en sus empresas son el resultado de políticas del Gobierno Nacional, mientras que las empresas de sectores económicos diferentes a los pactos describen una percepción menor de favorabilidad.

Gráfico 61. Percepción de favorabilidad en los entornos como resultado de políticas del Gobierno Nacional



En el contexto del **entorno productivo**, según se muestra en el gráfico 61, el 38% de las empresas participantes en los pactos informan haber experimentado mejoras en su productividad en los últimos cuatro años, mientras que un porcentaje similar del 33% de las empresas que no participan en los pactos también reporta mejoras.

En términos del tamaño de las empresas, es notable que las empresas pequeñas que forman parte de los pactos exhiben el mayor porcentaje de mejoras en su productividad. Sin embargo, tanto las empresas pequeñas como las medianas que no participan en los pactos muestran una favorabilidad similar hacia esta estrategia. En cuanto al sector CIU, el sector de servicios sobresale al demostrar un alto porcentaje de apoyo a esta iniciativa, tanto entre las empresas que hacen parte de los sectores de Pactos como en las empresas de sectores económicos diferentes a los pactos.

Tabla 9. Percepción en el entorno productivo según tamaño y sector CIU

	Tamaño				Sector CIU		
	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes	Industria	Servicios	Otros
Pactos	36%	44%	22%	31%	34%	50%	9,5%
No pactos	33%	34%	34%	7%	17%	36%	56%

Fuente: elaboración propia Infométrika

En el ámbito empresarial, una de cada cuatro empresas que hacen parte de los sectores de pactos indican haber experimentado un aumento en su capacidad para generar ingresos por ventas en el mercado nacional en los últimos cuatro años, bajo esta misma iniciativa, las empresas de sectores económicos diferentes a pactos, señalan una percepción de acuerdo con un 32%.

Las empresas que forman parte de los sectores de pactos indican que experimentaron un aumento del 15% en su capacidad para generar ingresos por ventas en el mercado internacional durante 2019 y 2022. En contraste, solo el 5% de las empresas que no pertenecen a los pactos reporta un aumento en sus ingresos por ventas a nivel internacional en el mismo período.

En el **entorno de sofisticación**, según el gráfico 60, el 33% de las empresas que forman parte de los sectores de pactos y el 30% de las que no están en pactos informan haber experimentado cambios positivos en su capacidad de sofisticación. Es importante destacar que la percepción de favorabilidad en las empresas que no están en pactos supera ligeramente a la de las que sí lo están. Además, se observa que las empresas de mayor

tamaño, es decir, las grandes, son las que reportan un mayor nivel de percepción positiva hacia esta iniciativa. En cuanto al sector CIU, las empresas que participan en los pactos tienen una percepción mayor en los otros sectores y menor percepción para el sector industrial.

Tabla 10. Percepción en el entorno de sofisticación según tamaño y sector CIU

	Tamaño				Sector CIU		
	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes	Industria	Servicios	Otros
Pactos	34%	28%	15%	53%	14%	38%	42%
No pactos	29%	33%	29%	50%	44%	32%	67%

Fuente: elaboración propia Infométrika

En relación a los cambios en el entorno de sofisticación, el 63% de las empresas que participan en pactos considera que estos cambios son el resultado de políticas implementadas por el Gobierno Nacional. En contraste, este porcentaje disminuye al 35% entre las empresas de sectores económicos diferentes a los pactos. Los tres cambios más mencionados incluyen la innovación (24%), la competitividad y la apertura a nuevos mercados internacionales (20%) y la exploración de mercados (15%).

Gráfico 62. Cambios generados como resultado de políticas del Gobierno Nacional



Desde 2019 hasta la fecha, el 66% de las empresas inscritas en pactos ha destinado sus inversiones tecnológicas a adquirir software, el 46% a la compra de hardware, el 48% a la capacitación en tecnologías de la información y comunicación (TIC), y el 22% a otros fines. En contraste, las empresas que no participan en los Pactos han invertido el 70% de sus recursos tecnológicos en software, el 42% en hardware, el 40% en capacitación en TIC y solo el 9% en otras áreas.

Gráfico 63. Distribución porcentual de inversiones realizadas en tecnología en función de las empresas inscritas en pactos

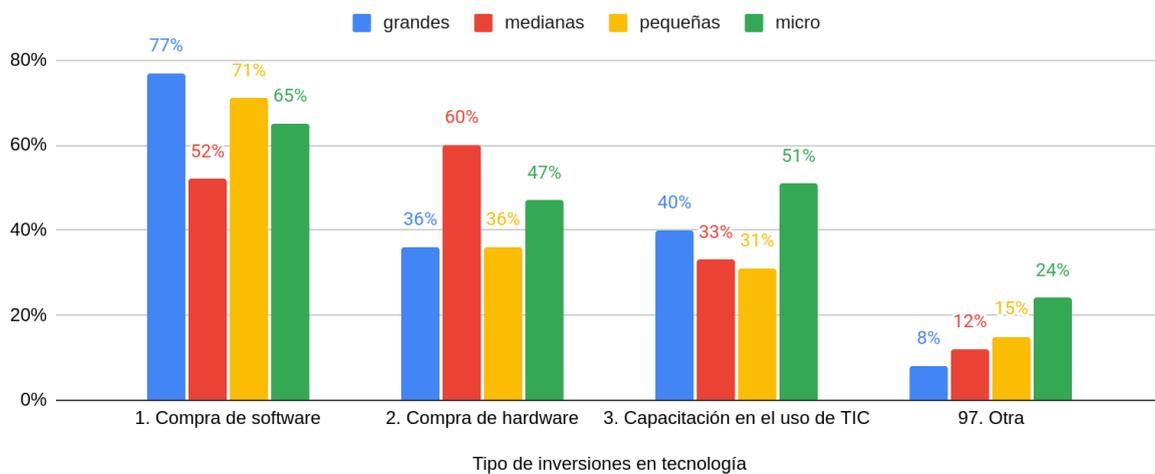
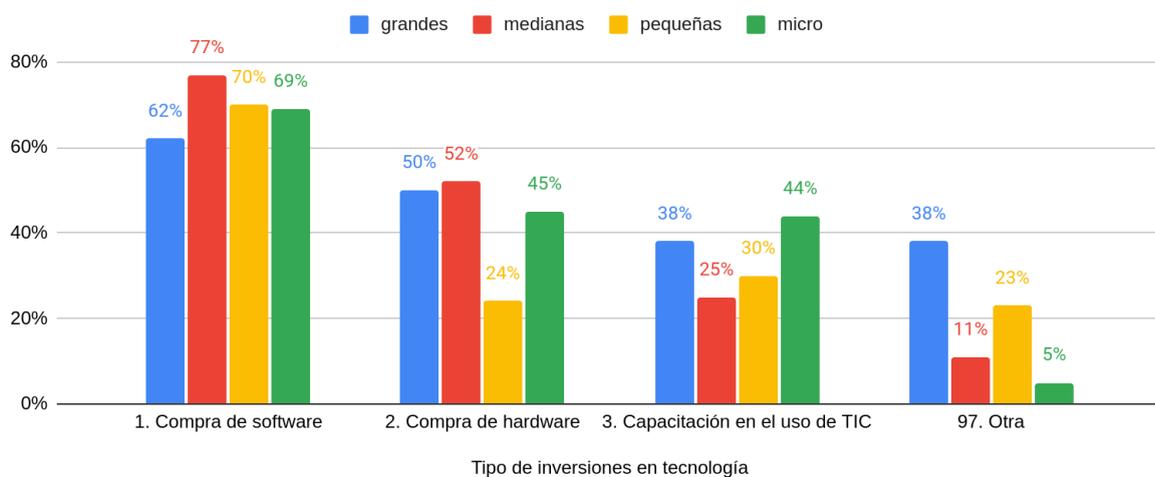


Gráfico 64. Distribución porcentual de inversiones realizadas en tecnología en función de las empresas no inscritas en pactos



En tercer lugar, el **entorno de formalización**, el 33% de las empresas que hacen parte de los sectores de pactos tienen una percepción positiva sobre los cambios para promover la formalización empresarial, en comparación con el 19% de las empresas de sectores económicos diferentes a los Pactos. Al observar por tamaño, las microempresas en los pactos (37%) tienen una percepción más favorable en comparación con las empresas que no hacen parte del ámbito sectorial de pactos (20%). En cuanto a la clasificación realizada en el estudio según la información del CIIU (ver [Anexo 2](#)), en las empresas que hacen parte de los sectores de Pactos, el sector de servicios (41%) muestra el mayor acuerdo con la iniciativa, mientras que en las empresas de sectores económicos diferentes a los pactos, el sector servicios (21%) comparte el nivel más alto de acuerdo positivo en relación con la formalización del sector.

Tabla 11. Percepción en el entorno de formalización según tamaño y sector CIIU

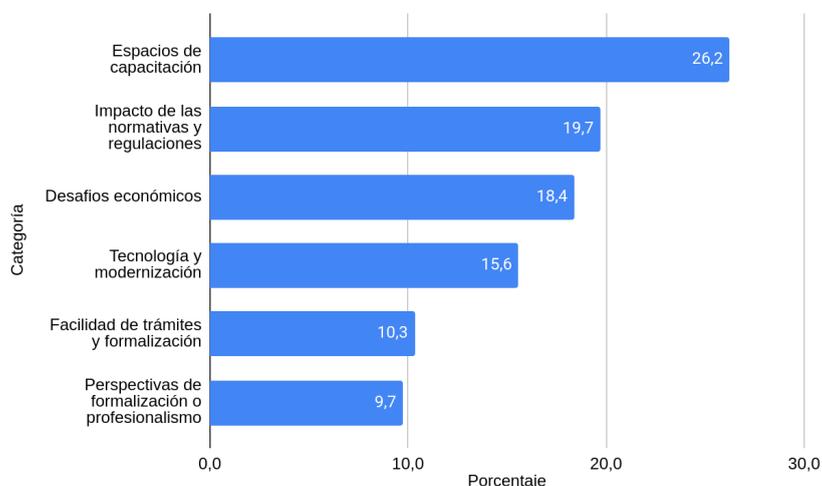
	Tamaño				Sector CIIU		
	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes	Industria	Servicios	Otros
Pactos	37%	15%	28%	15%	26%	41%	27%
No pactos	20%	17%	22%	20%	17%	21%	17%

Fuente: elaboración propia Infométrika

Sin embargo en relación a la influencia gubernamental en estos cambios de formalización empresarial, el 78% de las empresas que hacen parte de los sectores de Pactos atribuyen estos cambios a políticas implementadas por el Gobierno Nacional, mientras que en el caso de las empresas de sectores económicos diferentes a los Pactos, este porcentaje es del 63%.

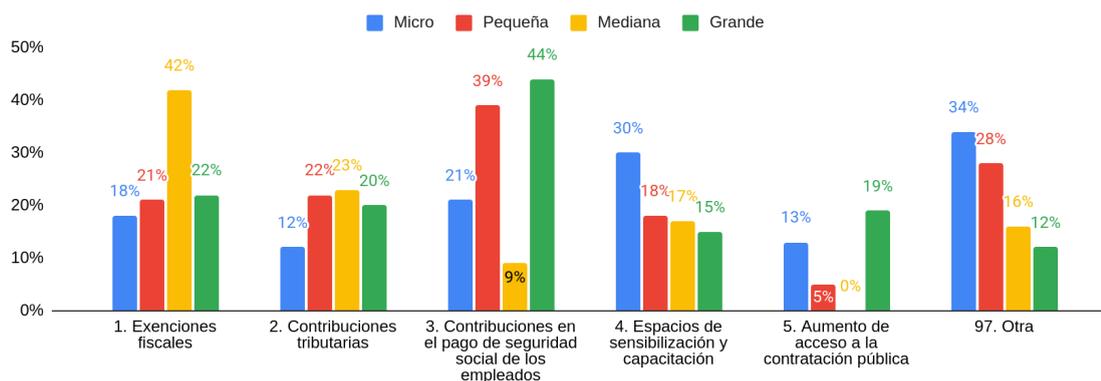
Entre los cambios que se han generado en el marco de la formalización, como muestra la gráfica 65, los más destacados incluyen la creación de espacios de capacitación, seguidos por el impacto de normativas y regulaciones, y, en tercer lugar, los desafíos económicos. Estos tres aspectos son los cambios con mayor frecuencia que han sido mencionados en el estudio.

Gráfico 65. Cambios generados en el entorno de sofisticación en bienes o servicios



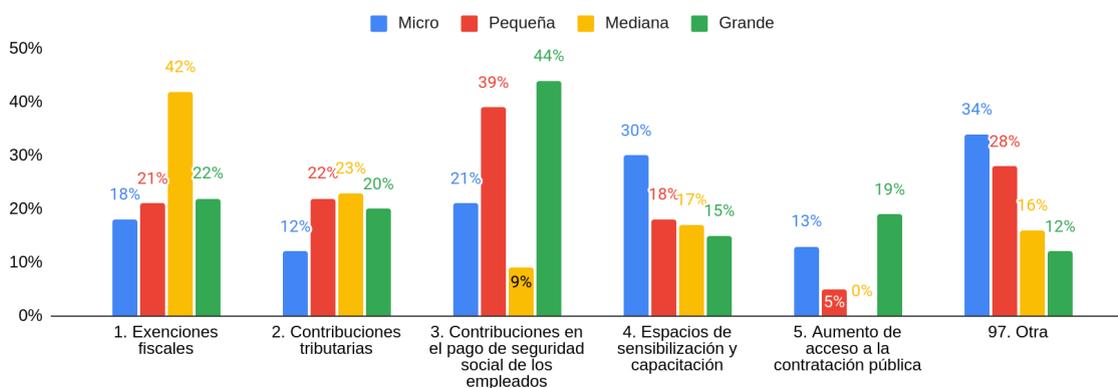
Según el Gráfico 66, en lo que respecta a los incentivos generados por el Gobierno Nacional en los últimos cuatro años para fomentar la creación de empresas, los más mencionados por las empresas inscritas en los Pactos, en orden descendente de frecuencia, son los siguientes: espacios de sensibilización (28%), contribuciones en el pago de seguridad social de los empleados (24%), exenciones fiscales (14%), y finalmente, el aumento del acceso a la contratación pública (12%).

Gráfico 66. Distribución porcentual de Incentivos generados por parte del Gobierno Nacional en las empresas que hacen parte de los sectores de pactos según tamaño



De acuerdo con su percepción en los últimos cuatro años, ¿Qué incentivos se generaron por parte del Gobierno Nacional para la formalización de las empresas?

Gráfico 67. Distribución porcentual de Incentivos generados por parte del Gobierno Nacional en las empresas de sectores económicos diferentes a en pactos según tamaño



De acuerdo con su percepción en los últimos cuatro años, ¿Qué incentivos se generaron por parte del Gobierno Nacional para la formalización de las empresas?

En cuarto lugar, el **entorno de exportación**, el 27% de las empresas que hacen parte de los sectores de Pactos señala que desde 2019 hasta la fecha han percibido cambios positivos en las oportunidades de acceder al mercado internacional, en comparación con el 11% de las empresas de sectores económicos diferentes a los Pactos<sup>14</sup>. Según el tamaño, las microempresas (30%) lideran esta percepción, seguidas de las medianas (24%) y grandes (10%). Este impacto se observa también en las microempresas no afiliadas. En cuanto al sector CIIU, el sector de servicios muestra una alta favorabilidad hacia esta iniciativa en ambos grupos.

Tabla 12. Percepción en el entorno de exportación según tamaño y sector CIIU

	Tamaño				Sector CIIU		
	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes	Industria	Servicios	Otros
Pactos	30%	8%	24%	10%	5%	43%	18%
No pactos	11%	8%	9%	10%	7%	9%	0%

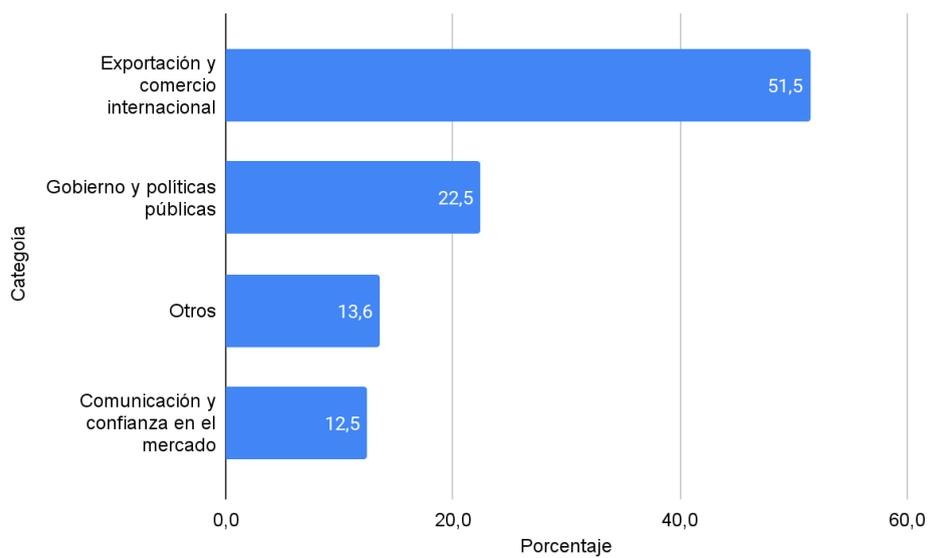
Fuente: elaboración propia Infométrika

De las empresas que notan estos cambios, el 71% de las que están en los Pactos atribuyen estos cambios a políticas implementadas por el Gobierno Nacional, mientras que el 57% de las empresas que no son parte de los Pactos también comparten esta percepción. Los cambios identificados en el estudio se centran principalmente en las actividades de exportación y comercio internacional. Además, se observa la influencia de

<sup>14</sup> Ver Anexo 1

las políticas públicas y otros factores, que incluyen aspectos como la percepción de la imagen del país en términos de seguridad, mejoras en los accesos, la búsqueda de un crecimiento y selección de productos más efectivos, la promoción del libre comercio, un mayor acceso a los mercados y la formación de alianzas con otros países.

Gráfico 68. Cambios generados para acceder al mercado internacional

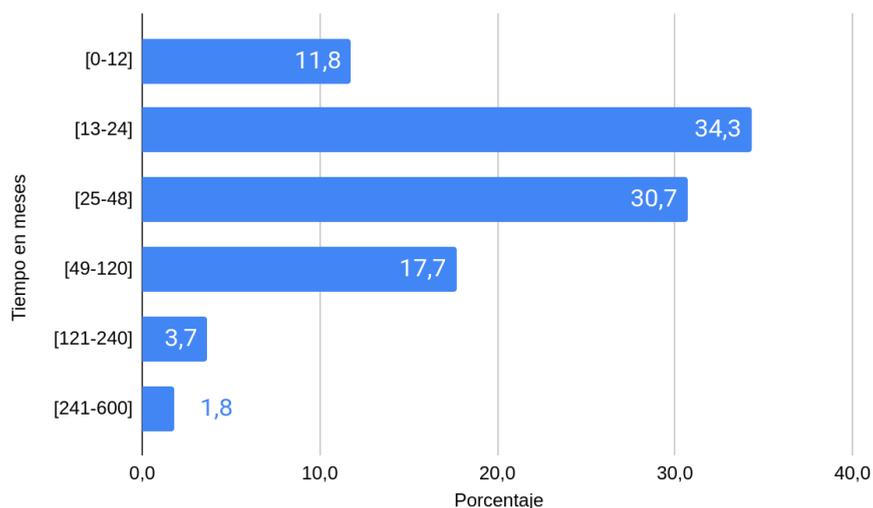


En 2019, el 15% de las empresas que hacen parte de los sectores de los Pactos estaban involucradas en la exportación de productos y/o servicios, y en la actualidad, este porcentaje se sitúa en el 12%. En cuanto al tamaño de las empresas, en 2019, las medianas empresas fueron las que más exportaron, representando un 15% del total. Sin embargo, en la actualidad, este porcentaje ha aumentado en un 5%, y se suman las empresas grandes, con un 21% de participación en esta actividad. En el caso de las empresas de sectores económicos diferentes a los Pactos, en 2019, el 9% estaba involucrado en la exportación, y en la actualidad, este porcentaje ha disminuido al 7%. Esto sugiere una disminución en la exportación, independientemente de si las empresas están inscritas en los Pactos o no.

En términos de duración, como se muestra en la gráfica 69, el 11,8% de las empresas ha estado involucrado en actividades de exportación durante un año o menos; el 34,3% ha exportado durante uno o dos años, y el 30,7% durante tres o cuatro años. Esto significa que el 76,8% de las empresas ha estado exportando durante un período de uno a cuatro años. Por otro lado, el 17,7% de las empresas ha participado en exportaciones durante un período de cinco a diez años (de 49 a 120 meses). Por lo tanto, el 94,5% de las empresas ha estado involucrada en actividades de exportación durante un período que abarca desde

uno hasta diez años, mientras que solo el 5,5% ha exportado durante más de diez años (de 121 a 600 meses).

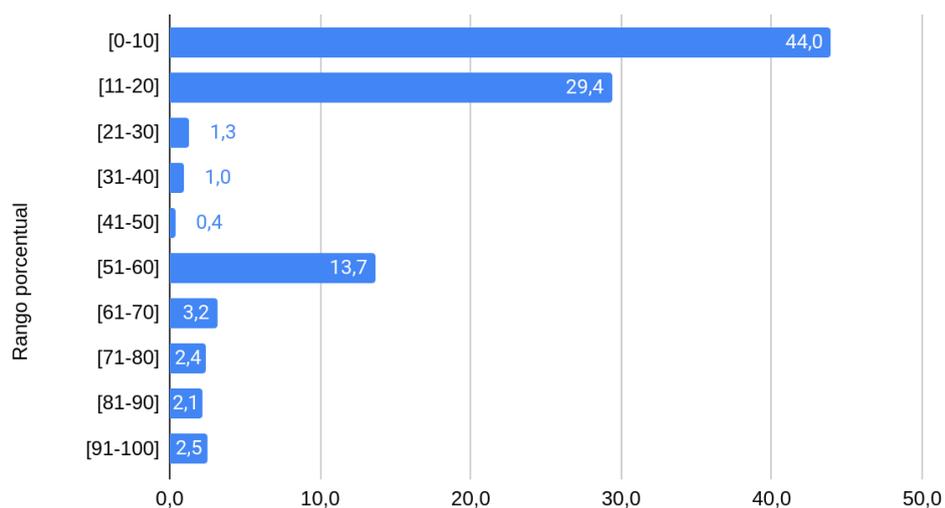
Gráfico 69. Cantidad de empresas exportadoras de productos y/o servicios por meses.



¿Hace cuánto tiempo (meses) exporta sus productos y/o servicios?

En este contexto, según la gráfica 70, el 44% de las exportaciones realizadas por las empresas representan un porcentaje medio de ingresos que se sitúa en el rango de 0 al 10%. Mientras que, el 29,4% de las exportaciones se realiza en el rango del 11% al 20%.

Gráfico 70. Distribución porcentual de ingresos provenientes de exportaciones.



¿Qué porcentaje de sus ingresos, proviene de las exportaciones que realiza?

Por último, en relación al **entorno de generación de empleo**, desde 2019 hasta la fecha, el 33% de las empresas en pactos perciben cambios positivos en la generación de empleo, en comparación con el 28% de las empresas se encuentran en sectores económicos diferentes a los pactos. Las empresas pequeñas muestran el mayor acuerdo con un 46%, seguidas por las medianas y grandes con un 44%. En cuanto al sector CIU, las empresas de sectores económicos diferentes a los pactos, especialmente en los otros sectores tienen la mayor percepción positiva ante esta iniciativa.

Tabla 13. Percepción en el entorno de generación de empleo según tamaño y sector CIU

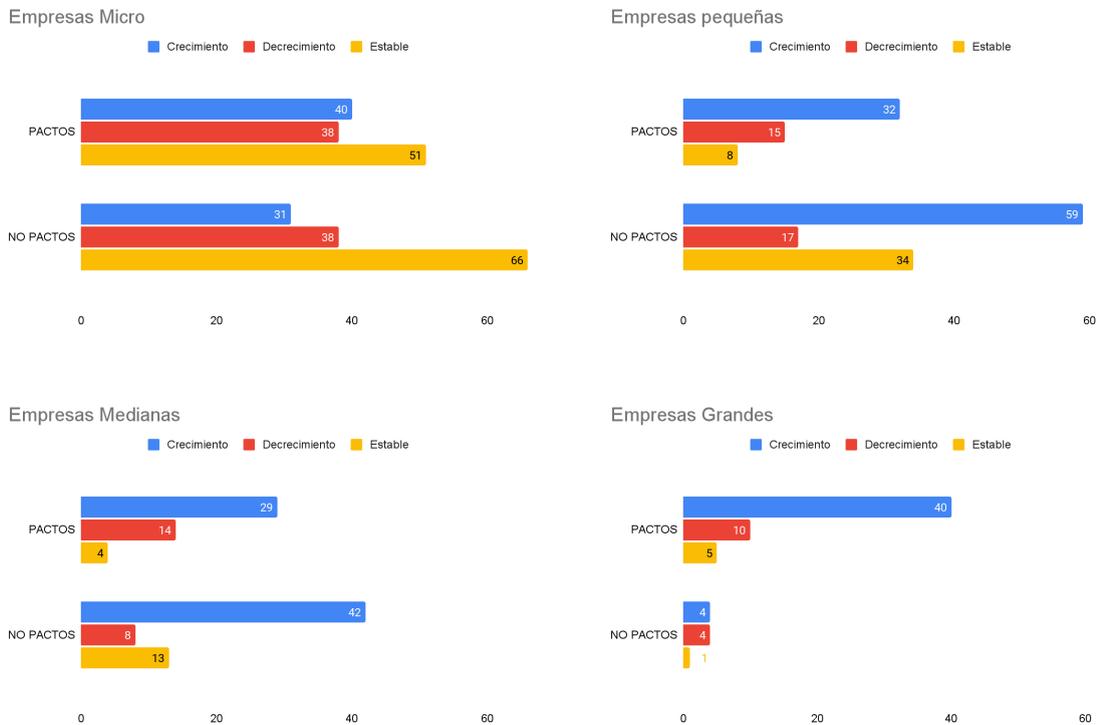
	Tamaño				Sector CIU		
	Micro	Pequeñas	Medianas	Grandes	Industria	Servicios	Otros
Pactos	30%	46%	44%	44%	34%	36%	20%
No pactos	25%	44%	35%	50%	31%	26%	66%

Fuente: elaboración propia Infométrika

Cuando se analizan los cambios en la generación de empleo, el 61% de las empresas inscritas en pactos atribuyen estos cambios a políticas implementadas por el Gobierno Nacional. Estos resultados sugieren que la incidencia de los cambios es mayor cuando las empresas están inscritas en pactos, ya que este porcentaje disminuye en un 22% en las empresas no suscritas en pactos.

En relación a la cantidad promedio de empleados durante 2019 y 2022, se destaca que de las 658 empresas encuestadas, un 46% (277 empresas) aumentaron su cantidad de empleados, mientras que un 24% (144 empresas) redujeron el número de empleados en ese período. Además, un 31% (185 empresas) mantuvo una cantidad constante de empleados. En general, se observa que, considerando el tamaño de las empresas, las microempresas fueron las que registraron menos cambios en su número de empleados en comparación con otros tamaños de empresas, donde predominó el aumento de empleados.

Gráfico 71. Clasificación de la variación media sobre la cantidad de empleados 2019-2022 por tamaño de empresa



## 7.2. Percepción sobre los resultados de la estrategia ESCA

En esta sección se busca reconocer la percepción de los empresarios en relación con los resultados de la estrategia Estado Simple Colombia Ágil - ESCA alrededor de tres aspectos: 1) la percepción sobre el acceso a información y relacionamiento con el Gobierno, 2) la percepción sobre la agilización de servicios, y 3) la percepción sobre la simplificación y optimización de trámites.

### 7.2.1. Accesibilidad

La estrategia Estado Simple Colombia Ágil plantea entre sus objetivos brindar un acceso transparente, eficiente y equitativo a la información como a los servicios gubernamentales para todos los ciudadanos. Por esta razón, la mejora de la accesibilidad se convierte en un componente esencial de esta estrategia, ya que se enfoca en abordar la percepción del sector empresarial en cuanto a cómo accede a la información y establece relaciones con el gobierno.

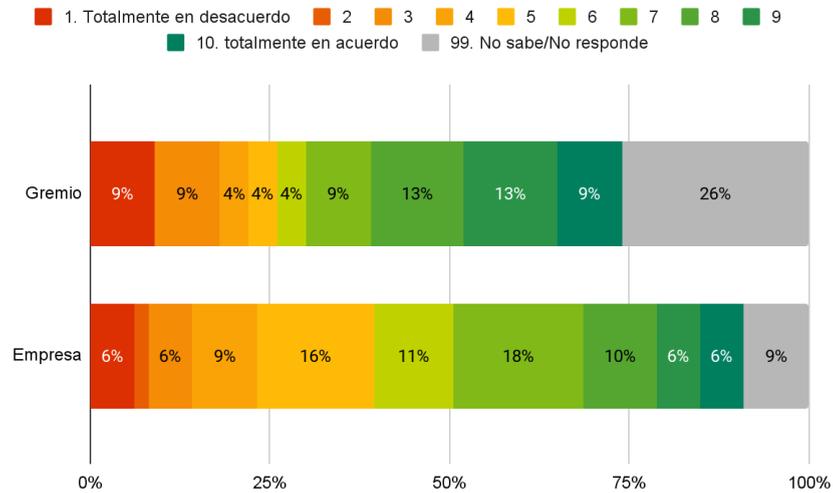
En este contexto, la estrategia ESCA busca asegurar que todos los empresarios independientemente de su ubicación geográfica, nivel de educación, condición de discapacidad o limitaciones, tengan igualdad de oportunidades para acceder a la información y puedan interactuar de manera sencilla con el Gobierno Nacional. Con el fin de evaluar este propósito, se realiza un análisis de la percepción de los empresarios a través de cuatro tipos de relaciones, evaluados en una escala de 1 a 10, donde 1 representa "Totalmente en desacuerdo" y 10 "Totalmente de acuerdo". Estas calificaciones permitirán conocer el nivel de percepción, desagregado por unidad empresarial (empresa/gremio), tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana y grande) y región (Centro, Eje cafetero, Antioquía, Valle, Caribe y Resto).

- Mejoramiento de la interacción con las entidades del gobierno.

Según la unidad empresarial, el 22% de los gremios y el 12% de las empresas expresan un alto grado de acuerdo, calificaciones 9 y 10, con el mejoramiento de la interacción con las entidades del gobierno. Sin embargo, un aspecto destacable es que uno de cada cuatro gremios aproximadamente no ha formulado una opinión clara al respecto.

El 26% de los gremios y el 39% de las empresas reportaron una calificación inferior a 5, esto es un nivel de percepción entre bajo o neutro. No obstante, se observa un alto grado de acuerdo en los niveles superiores de la escala, reflejando una percepción positiva hacia la facilitación de la interacción con el Gobierno Nacional.

Gráfico 72. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por unidad empresarial

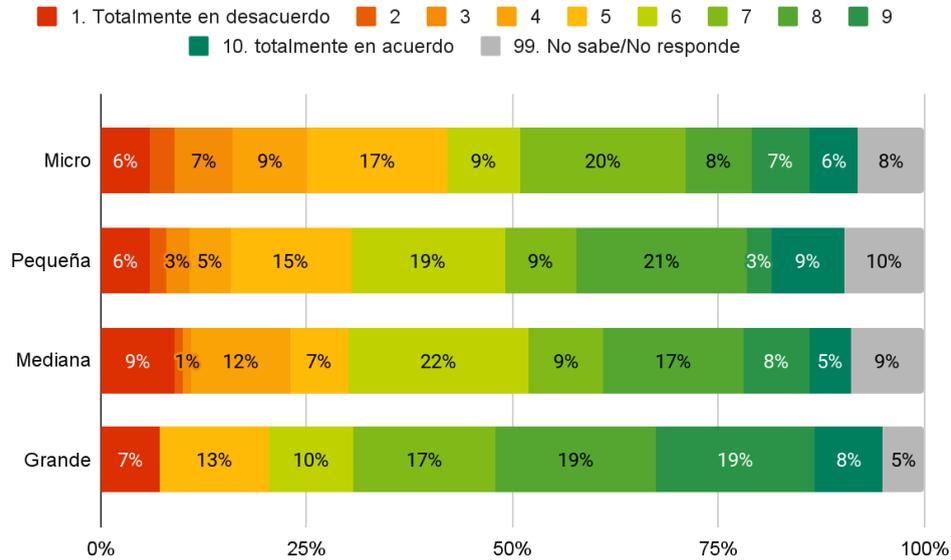


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, ha sido más fácil interactuar con las entidades del Gobierno Nacional.

Cuando se analiza la percepción en función del tamaño de la empresa, las empresas micro, pequeñas y medianas comparten opiniones similares en los niveles 9 y 10 de la escala, con porcentajes del 13%, 12% y 13% respectivamente, mostrando una visión conjunta sobre la facilidad de interactuar con el Gobierno Nacional. Sin embargo, se encuentra que en las empresas grandes este porcentaje de favorabilidad o de percepción positiva es doble que las anteriores, 27%.

Se puede apreciar que el 42% de las empresas micro, el 31% de las empresas pequeñas, el 30% de las empresas medianas y el 20% de las empresas grandes describen una percepción baja o neutra, valores entre 1 y 5 de la escala de percepción. Estos datos sugieren que, en su mayoría, las empresas, independientemente de su tamaño, experimentan una mejora en la facilidad de interactuar con las entidades gubernamentales.

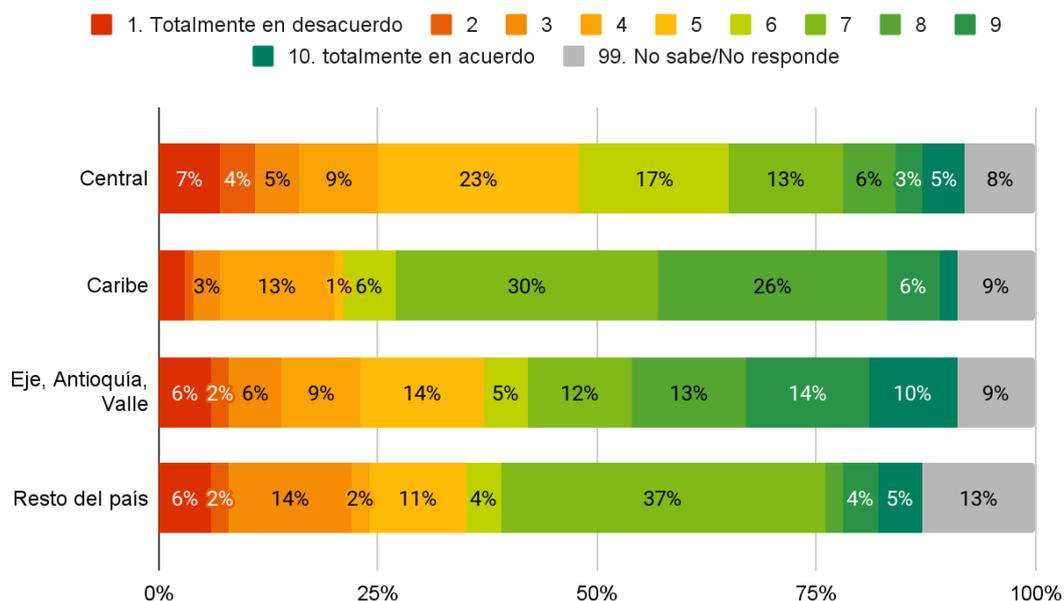
Gráfico 73. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, ha sido más fácil interactuar con las entidades del Gobierno Nacional.

Finalmente, en cuanto a la percepción a nivel regional, se ha detectado que en las regiones central, del Caribe y el resto del país, existe una calificación similar con los valores 9 y 10 de la escala, porcentajes del 8%, 8% y 9% respectivamente. Este hallazgo es respaldado por porcentajes superiores al 50% en los valores de la escala que oscilan entre 6 y 10, indicando una percepción generalmente positiva en cuanto a la interacción con el Gobierno Nacional en estas regiones.

Gráfico 74. Nivel de percepción sobre la facilidad de la interacción con el gobierno nacional por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, ha sido más fácil interactuar con las entidades del Gobierno Nacional.

Con base a estos resultados, se evidencia que las calificaciones están reflejando una percepción positiva del mejoramiento de las interacciones con las entidades del Gobierno Nacional.

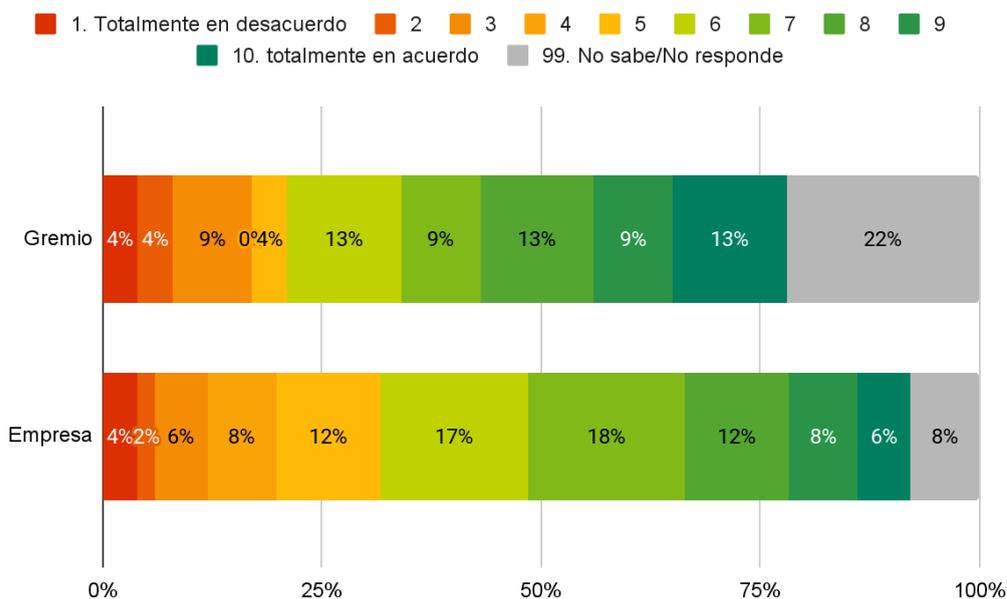
- Mejoramiento de los canales virtuales o presenciales de atención.

La mejora de los canales de atención virtual desempeña un papel importante dentro de la estrategia ESCA, ya que estos canales representan la vía principal para facilitar la accesibilidad, la interacción y la digitalización de los procesos gubernamentales de manera ágil y sencilla.

En este contexto, el 22% de los gremios tiene una percepción positiva, calificaciones 9 y 10, mientras que las empresas lo hacen en un 14%, con lo cual se destaca una percepción más favorable entre los gremios. No obstante, un 22% de los gremios y un 9% de las empresas no tienen una opinión clara al respecto.

Gráfico 75. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por unidad empresarial

Mejoras en canales de atención del gobierno nacional por unidad empresarial

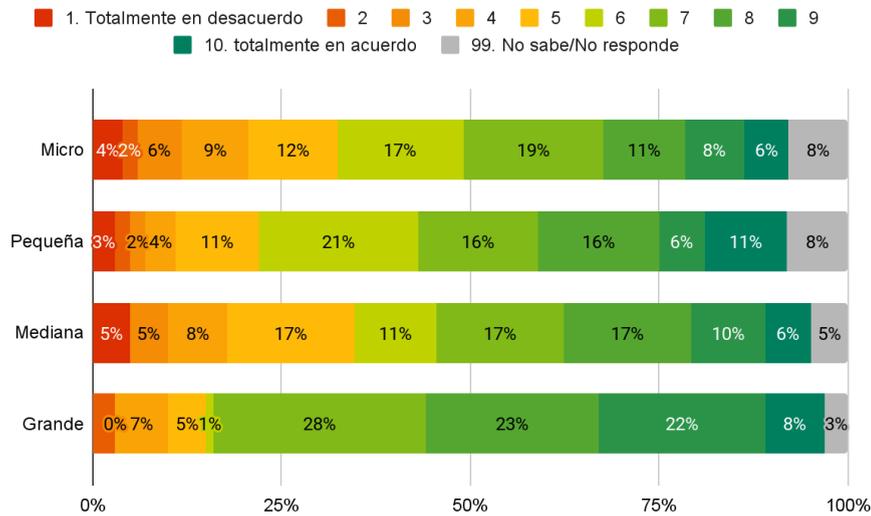


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los canales de atención (presenciales y virtuales) dispuestos por el Gobierno Nacional.

En términos de tamaño de empresas, se puede apreciar que las micro, pequeñas y medianas comparten opiniones similares, valores 9 y 10 en relación con la mejora de los canales de atención, tanto presenciales como virtuales, con porcentajes del 14%, 17% y 16%, respectivamente. Sin embargo, resulta destacable que en el caso de las empresas grandes, tres de cada diez expresan una percepción de estar muy de acuerdo en comparación con los otros tamaños de empresas.

En promedio aproximadamente una de cada 4 empresas según tamaño, manifestaron tener una percepción entre totalmente en desacuerdo y neutral. Siendo las empresas grandes, las de menor frecuencia porcentual en este rango. La mayor área de la gráfica en color verde, refleja que el 60% de las empresas independiente de su tamaño, reportan estar entre de acuerdo y muy de acuerdo en que se han mejorado los canales de atención presenciales o virtuales dispuestos por el gobierno.

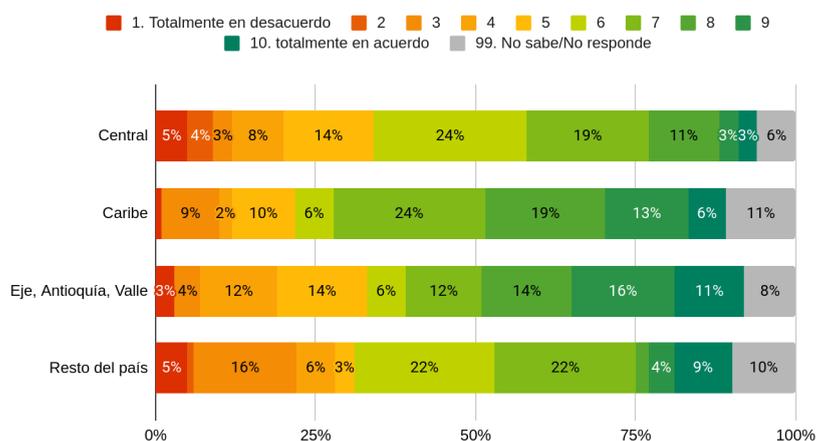
Gráfico 76. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los canales de atención (presenciales y virtuales) dispuestos por el Gobierno Nacional.

A nivel regional, se observa que el 6% de las empresas de la región central, el 19% de la región caribe, el 27% de la región cafetera y el 13% de otras regiones califican su nivel de percepción en las escalas 9 y 10; reflejando así, que en la región central se presenta un menor porcentaje de favorabilidad positiva hacia el uso de canales de atención, ya sean virtuales o presenciales. De las regiones mencionadas, la región cafetera registra el mayor porcentaje de empresas que manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en cuanto al mejoramiento de los canales proporcionados por el gobierno nacional.

Gráfico 77. Nivel de percepción sobre las mejoras en canales de atención del gobierno nacional por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los canales de atención (presenciales y virtuales) dispuestos por el Gobierno Nacional.

Aproximadamente una de cada 10 empresas en todas las regiones, no proporciona una opinión clara sobre el tema, indicando que no sabe o no responde en relación a los canales de atención gubernamentales.

Según estos resultados, se indica que una de cada tres empresas grandes ha experimentado un impacto significativo en sus operaciones mediante la utilización de canales de atención, tanto virtuales como presenciales. En este sentido, se destaca que las empresas grandes muestran un nivel de acuerdo más alto en comparación con las empresas de otros tamaños. No obstante, es relevante mencionar que las demás empresas también indican calificaciones favorables, aunque con un porcentaje menor, pero en la misma dirección de favorabilidad. La percepción empresarial en relación con la agilización de trámites a través de nuevos canales de atención destaca la importancia de mejorar la forma en que las empresas interactúan con el gobierno y acceden a los servicios gubernamentales. Esto tiene como objetivo principal facilitar y simplificar los procedimientos, permitiendo a las empresas llevar a cabo trámites de manera más eficiente.

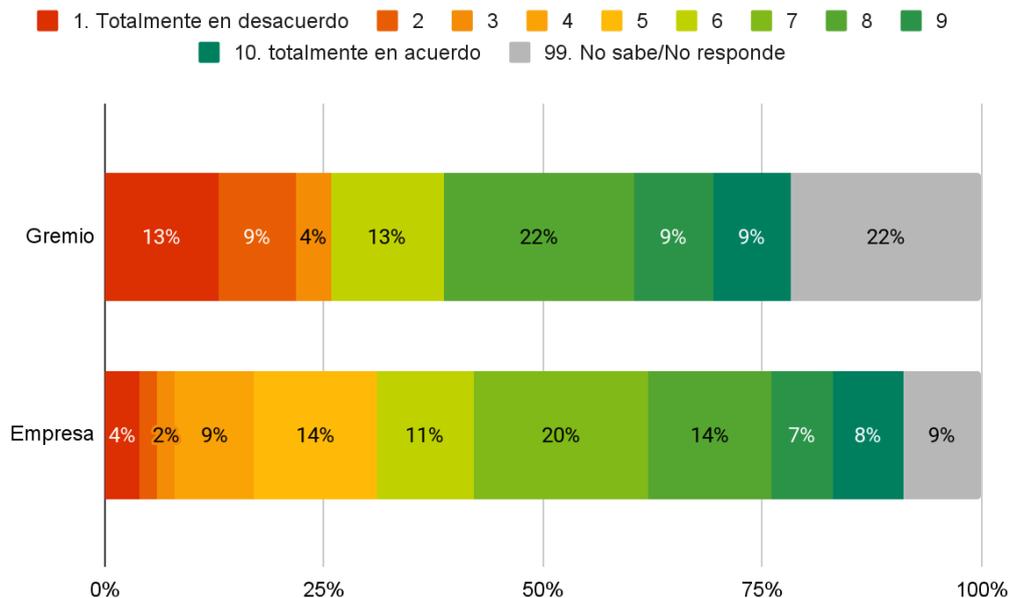
- Agilización de trámites mediante el uso de nuevos canales de atención.

La percepción empresarial sobre la agilización de trámites mediante nuevos canales de atención enfatiza la importancia de mejorar la relación entre empresas y el gobierno, buscando hacer los procedimientos más eficientes.

En este contexto, el 18% de los gremios y el 15% de las empresas manifiestan estar totalmente de acuerdo, calificaciones 9 y 10, con la afirmación que a partir del año 2019 se han agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales de atención (chatbot, celular, whatsapp). Sin embargo, en el caso de los gremios, aproximadamente uno de cada cuatro no ha emitido una opinión clara al respecto, mientras que en las empresas esto ocurre en alrededor de una de cada 10 empresas aproximadamente.

El 26% de los gremios y el 31% de las empresas han indicado una calificación inferior a 5, refiriendo un nivel de percepción de desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Sin embargo, en el agregado de calificaciones que van del 7 al 10, tanto en gremios, 40%, como en empresas, 49%, se evidencia un alto grado de acuerdo con la agilización de los trámites con el gobierno; señalando una percepción generalmente positiva hacia el uso de estos nuevos canales.

Gráfico 78. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales de atención (chatbot -celular, whatsapp)

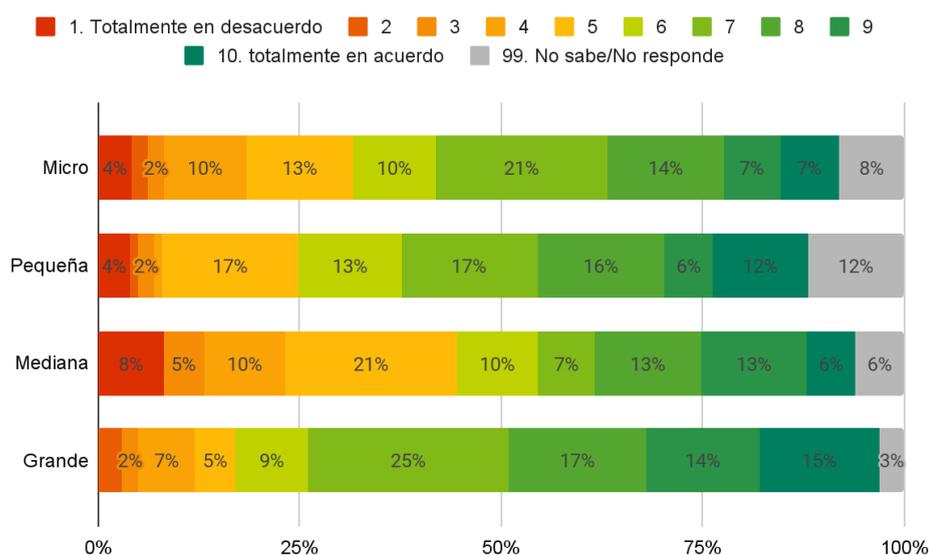
En relación al tamaño de la empresa, en promedio, el 17,5% de las empresas micro, pequeñas y medianas manifiestan estar totalmente de acuerdo, escalas 9 y 10, con la agilización de los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales,

mientras que en las empresas grandes cerca del 30% expresan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la agilización de trámites mediante el uso de nuevos canales de atención, como la implementación de chatbots y el uso de dispositivos móviles, como WhatsApp, para llevar a cabo estos procesos.

Entre las empresas medianas, el 31% no se manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la agilización de trámites, pero un 39% sí se mostraron de acuerdo, calificaciones 7 y 8, o totalmente de acuerdo, 9 y 10.

Por otro lado, la mayor área de la gráfica, representada en color verde, refleja que en promedio el 63% de las empresas independiente de su tamaño, reportan estar entre “de acuerdo” y “muy de acuerdo” con el uso de nuevos canales de atención.

Gráfico 79. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por tamaño



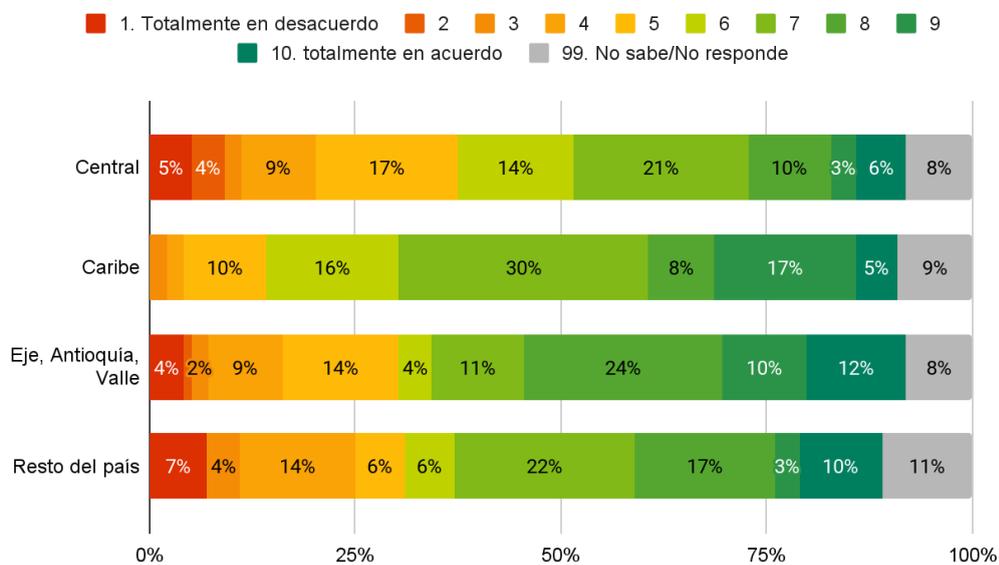
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales de atención (chatbot -celular, whatsapp)

En cuanto a la percepción regional, la región central presenta el menor porcentaje, 9%, de empresas que están totalmente de acuerdo, calificaciones 9 y 10, con que se hayan agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales de atención. En comparación, la región caribe y la región cafetera, con un 22% de empresas que están totalmente de acuerdo, tienen la mayor percepción más positiva hacia la

agilización de trámites utilizando estos medios. La región Caribe destaca como la que tiene el mayor porcentaje de empresas de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta agilización de trámites, 60%.

la región central presenta el mayor porcentaje, 31%, de empresas que manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se hayan agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales.

Gráfico 80. Nivel de percepción en la agilización de trámites mediante canales digitales por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han agilizado los trámites con el Gobierno Nacional mediante el uso de nuevos canales de atención (chatbot -celular, whatsapp)

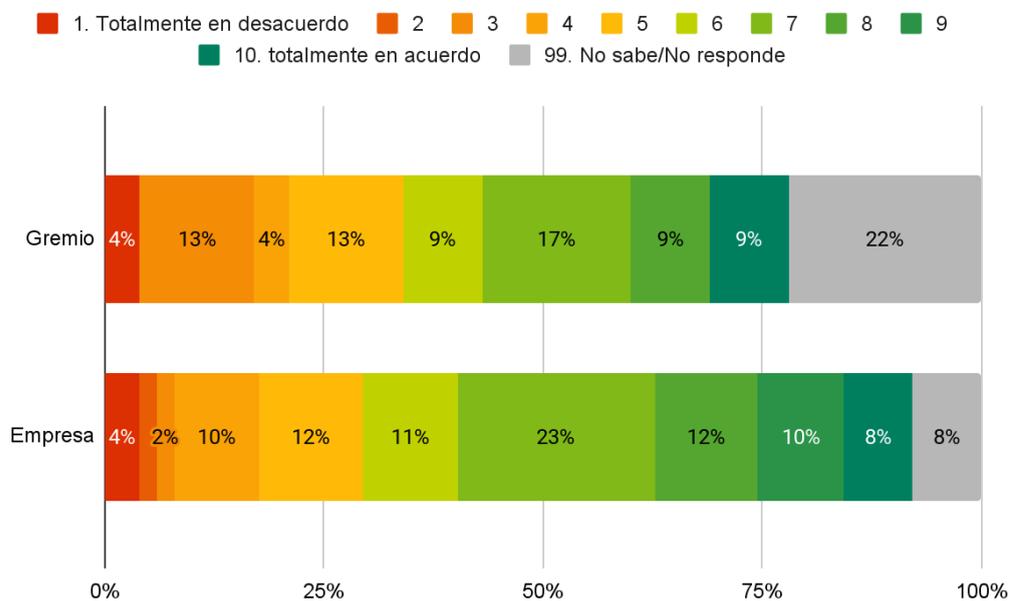
De los resultados obtenidos, la percepción empresarial sobre la agilización de trámites mediante nuevos canales de atención varía, pero en general, existe una tendencia positiva hacia esta mejora, con algunas diferencias según tamaño de las empresas y región.

- Mejoramiento de los procesos de digitalización y automatización de trámites

De acuerdo al entorno empresarial, el 18% de las empresas manifiesta estar totalmente de acuerdo con la mejora en los procesos de digitalización y automatización de trámites, mientras que el 9% de los gremios muestran un mayor nivel de acuerdo con esta mejora. Sin embargo, el 22% de los gremios y el 8% de las empresas no han proporcionado una respuesta en relación a este aspecto.

En promedio, el 32% tanto de los gremios como de las empresas indican en una escala del 1 al 4, estar totalmente en desacuerdo o tener una percepción neutra con respecto a la mejora de los procesos de digitalización y automatización de trámites. Para los valores de la escala del 7 al 10, representados en tonos verdes, el 44% de los gremios y el 64% de las empresas describen una favorabilidad positiva hacia el uso de procesos digitales y automatización de trámites.

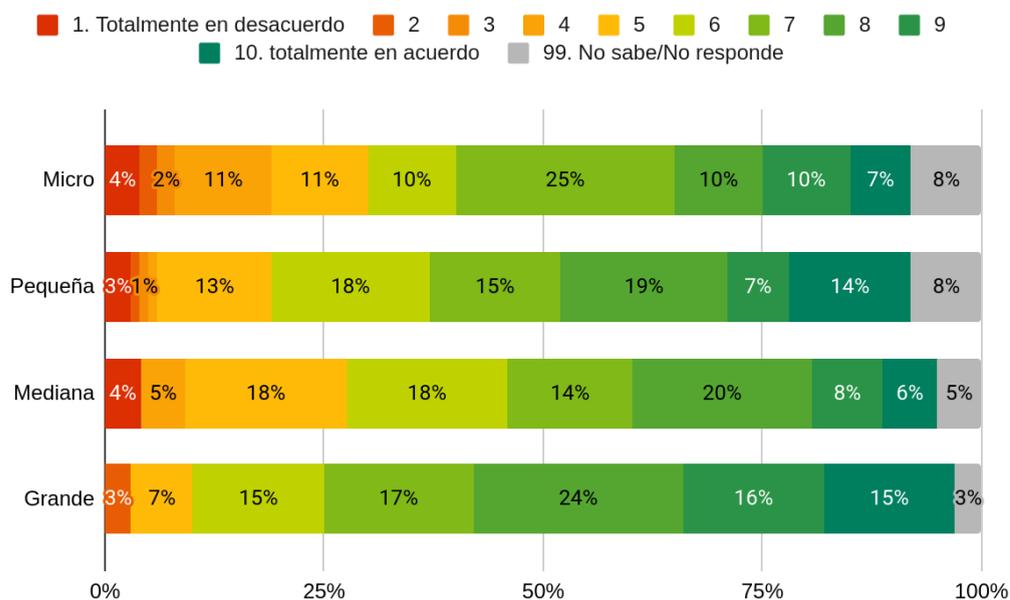
Gráfico 81. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de trámites por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los procesos de digitalización y automatización de trámites con el Gobierno Nacional.

En cuanto al tamaño de las empresas, en el caso de las grandes, se observa que el 72% están de acuerdo o totalmente de acuerdo con los cambios generados por la digitalización y automatización de trámites. Esta incidencia es menor en las empresas de menor tamaño, un 52% en promedio. Entre las empresas micro y pequeñas, un 15.5% reporta un mayor grado de acuerdo en comparación con las medianas. Sin embargo, un 8% de las micro y pequeñas empresas no proporcionan respuesta al respecto, mientras el 5% de las medianas y el 3% de las grandes empresas no responden a este ítem.

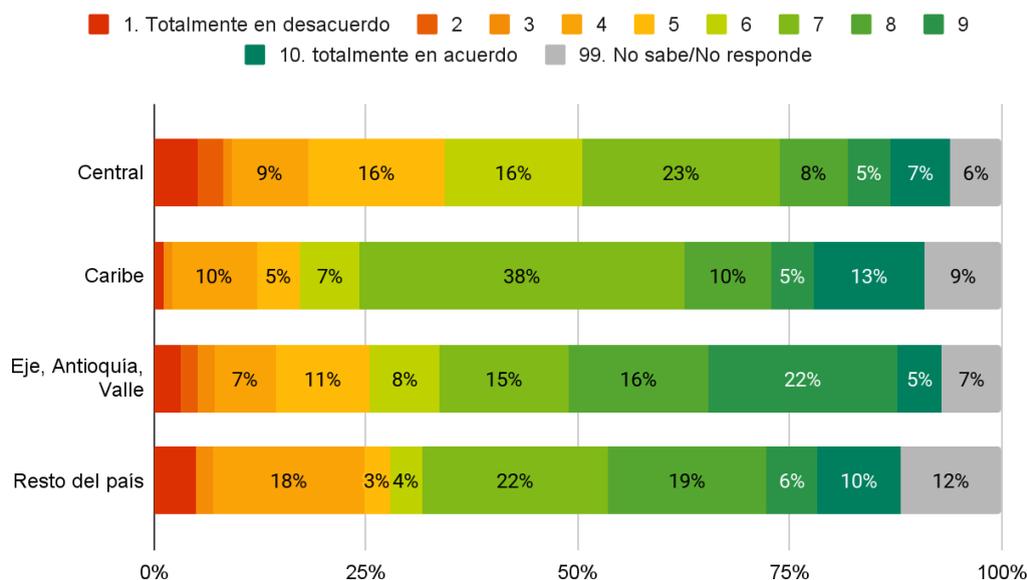
Gráfico 82. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de trámites por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los procesos de digitalización y automatización de trámites con el Gobierno Nacional.

Respecto a la percepción regional, las regiones Central, del Caribe y el Resto del país presentan calificaciones similares, porcentajes similares en los valores 9 y 10, totalmente de acuerdo, 12%, 18% y 16%, respectivamente. Además, se observa una tendencia con porcentajes superiores al 50% en los valores de la escala que van del 7 al 10, lo que indica una percepción positiva en relación con los procesos de digitalización y automatización de trámites llevados a cabo con el Gobierno Nacional.

Gráfico 83. Nivel de percepción sobre los avances en digitalización y automatización de trámites por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se han mejorado los procesos de digitalización y automatización de trámites con el Gobierno Nacional.

Tanto en empresas como en gremios se observa una percepción variada con mayor preponderancia positiva en las empresas en relación a la mejora con la digitalización y automatización de trámites con el Gobierno Nacional. Las empresas grandes están más de acuerdo en comparación con las más pequeñas. A nivel regional, se registran calificaciones similares, con una tendencia generalmente positiva hacia la digitalización y automatización de trámites.

- Acceso a la información

La percepción de los resultados de la estrategia ESCA en cuanto al acceso a la información es un aspecto crucial que refleja cómo las empresas interactúan con el gobierno y acceden a los servicios gubernamentales. En este contexto, se analizan los niveles de percepción de las empresas en relación con el acceso a la información, considerando tres características clave: i) mejora en el acceso a información sobre trámites y servicios a través de portales web o aplicaciones móviles APPS del Gobierno; ii) simplificación de procedimientos en un solo canal, mediante ventanillas únicas y iii) la

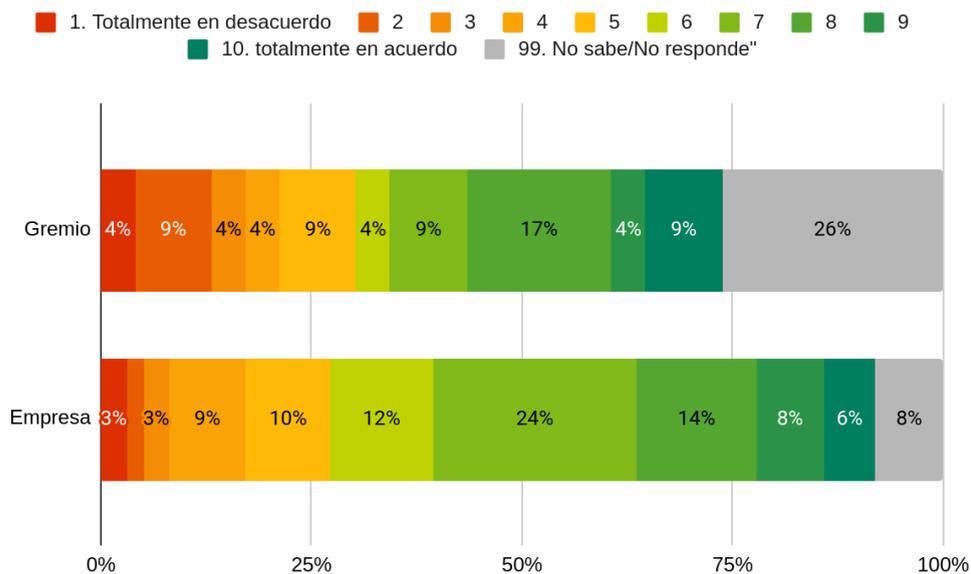
asertividad en la realización de trámites a partir del uso de instructivos. Este análisis se desglosa en los mismos dominios que se han venido realizando.

→ Mejoramiento en el acceso a información sobre trámites y servicios a través de portales Web o aplicaciones móviles APPS de las entidades del Gobierno

En promedio, el 13,5% de los gremios y las empresas expresan estar totalmente de acuerdo con el mejoramiento en el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de portales web o aplicaciones móviles de las entidades del Gobierno. Sin embargo, un aspecto destacable es que aproximadamente uno de cada cuatro gremios no reporta su percepción relacionada a este respecto.

El 21% de los gremios y el 16% de las empresas reportaron una calificación inferior a 5, esto es un nivel de percepción totalmente en desacuerdo o en desacuerdo. En contraste, se observa que el 39% de los gremios y el 52% de las empresas manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la mejora en el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de portales o aplicaciones móviles, reflejando así una predominancia positiva.

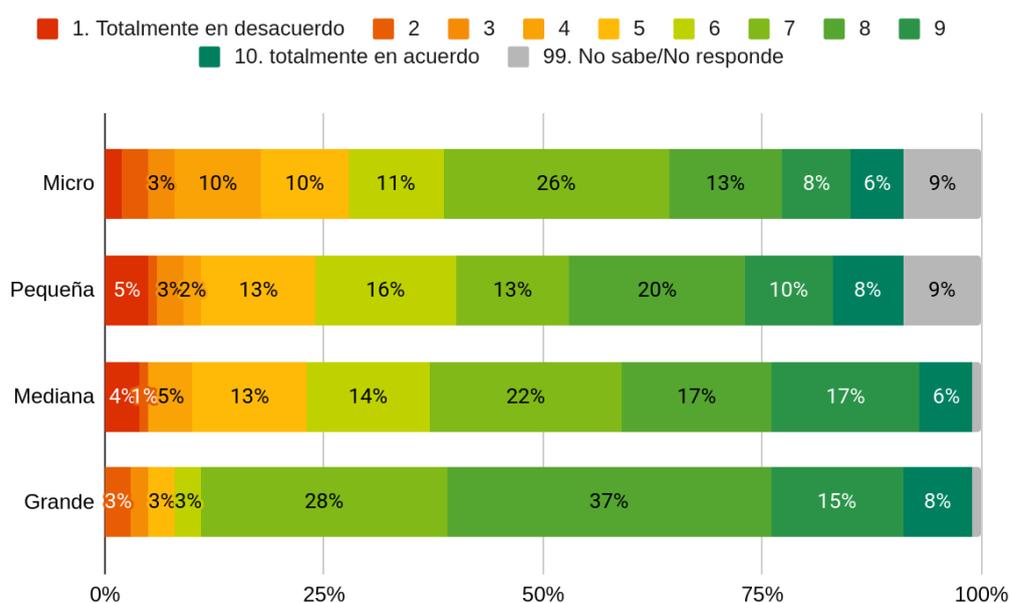
Gráfico 84. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se ha mejorado el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de los portales Web o aplicaciones móviles APPS de las entidades del Gobierno

La percepción en relación a esta característica es similar para empresas medianas y grandes, ambas con un 23% indicando un acuerdo total con el mejoramiento en el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de portales web o aplicaciones móviles, calificaciones 9 y 10; no obstante, en las empresas grandes se aprecia un mayor porcentaje que están también de acuerdo, con lo cual en total el 88% tienen una percepción de estar de acuerdo o muy de acuerdo con la mejora en el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de portales web o aplicaciones. Igual, en el caso de las micro, pequeñas y medianas, al sumar las categorías de acuerdo, 7 y 8, y totalmente de acuerdo, 9 y 10, se obtienen porcentajes superiores al 50% que están de acuerdo con estas mejoras.

Gráfico 85. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por tamaño

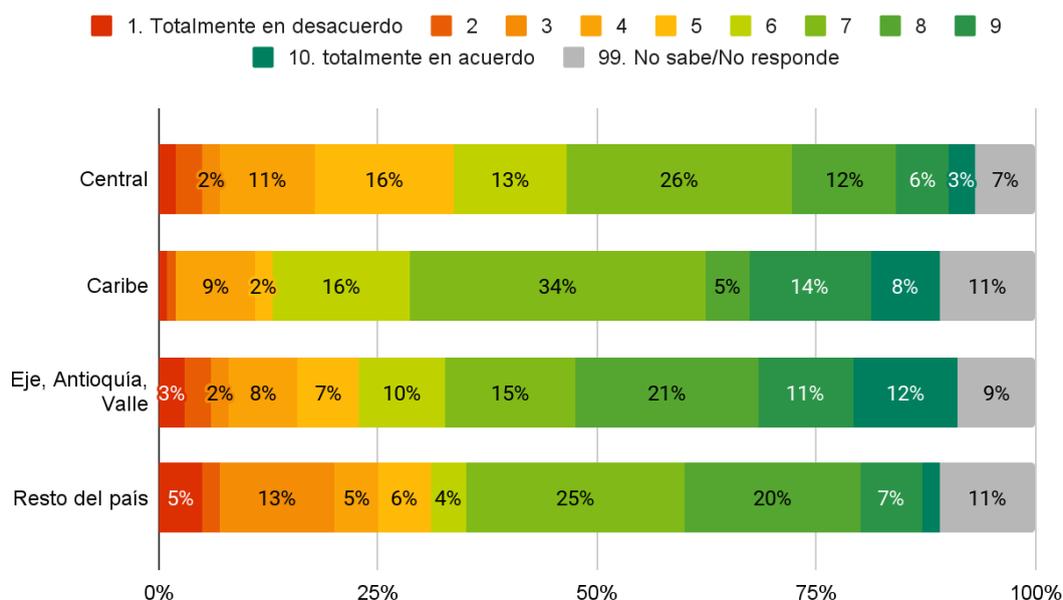


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se ha mejorado el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de los portales Web o aplicaciones móviles APPS de las entidades del Gobierno

Por regiones, la Central y el Resto del País registran un 9% de empresas que manifestaron estar totalmente de acuerdo, calificaciones 9 y 10, con la mejora en el acceso a la información después del año 2019; mientras que en la región Caribe y el Eje cafetero, Antioquía, Valle este mismo nivel de acuerdo se presentó en un 22 y 23 por ciento respectivamente. En general, para todas las regiones, entre el 50 y el 60 por ciento aproximadamente de las empresas reportan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la mejora en el acceso a la información mediante el uso de portales web y

aplicaciones móviles, como se muestra en la gráfica siguiente con las diferentes tonalidades de color verde.

Gráfico 86. Nivel de percepción sobre las mejoras en el acceso a la información de trámites y servicios por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, se ha mejorado el acceso a la información sobre trámites y servicios a través de los portales Web o aplicaciones móviles APPS de las entidades del Gobierno

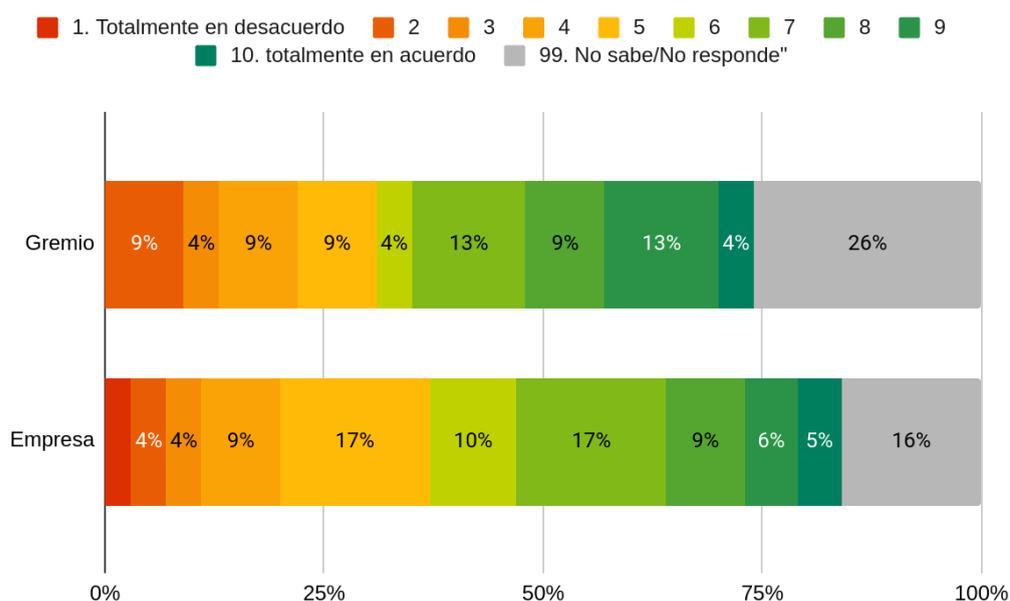
Las empresas indican una percepción muy favorable en la mejora del acceso a la información sobre trámites y servicios a través de portales web y aplicaciones móviles, especialmente en empresas medianas y grandes. Sin embargo, las empresas micro muestran una percepción menos favorable y más del 50% de las empresas a nivel regional apoyan la mejora del acceso a la información mediante estas herramientas, después del año 2019.

- Simplificación de procedimientos en un solo canal a través de ventanillas únicas

La percepción de la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas muestra diferencias entre gremios y empresas. El 17% de los gremios expresaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación de que las ventanillas únicas han simplificado los procedimientos en un solo canal, mientras que un 11% en las empresas estuvieron en favor de estas calificaciones. Sin embargo, alrededor de uno de cada 4 gremios no ha expresado su opinión, mientras que en las empresas, esta proporción es de 16%. En el

caso de las empresas, 27% manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que en los gremios el 13% tiene esta percepción.

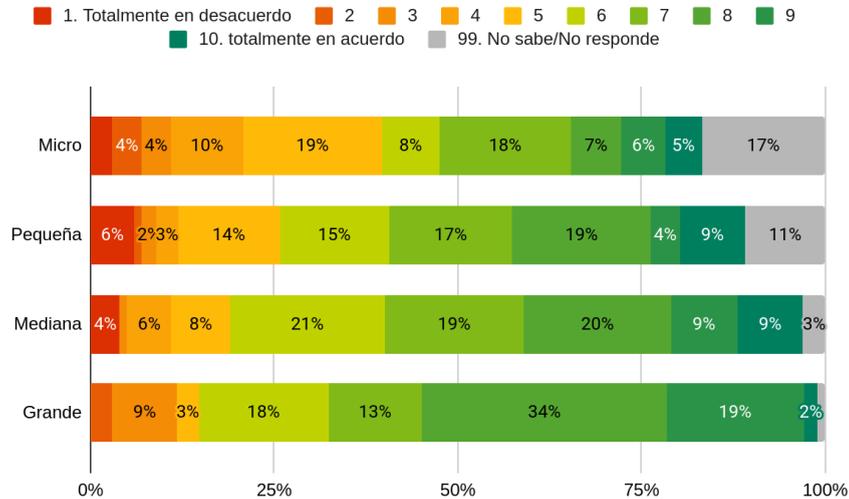
Gráfico 87. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, las ventanillas unicas han permitido simplificar los procedimientos en un solo canal.

Según el tamaño de las empresas, se observa que el porcentaje que manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la simplificación de los procedimientos a través de las ventanillas únicas, aumenta con el tamaño, así, las micro (36%), las pequeñas (49%), las medianas (57%), y las grandes (68%), valores 7 a 10 en la escala. Aunque en todos los tamaños de empresas existe una orientación general de favorabilidad hacia la estrategia, se destaca que las empresas micro (17%) tienen el mayor porcentaje de no expresar su opinión, mientras que las pequeñas y medianas lo hacen en un 11 y 3 por ciento.

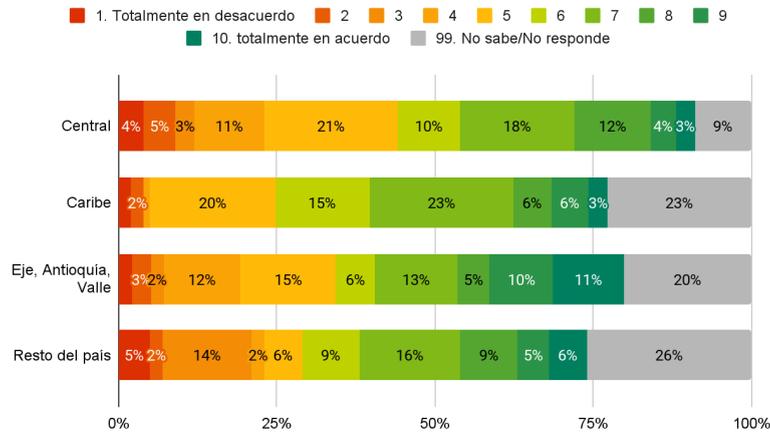
Gráfico 88. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, las ventanillas únicas han permitido simplificar los procedimientos en un solo canal.

En cuanto a las diferentes regiones, el Eje cafetero, Antioquía, Valle se destaca con un 21% de percepción favorable, calificaciones 9 y 10 de la escala, seguida por las regiones Resto del país, Caribe y Central con 11, 9 y 7 por ciento. Sin embargo, en promedio, aproximadamente 45% de las empresas, independientemente de la región, o no proporciona una respuesta con respecto al uso de ventanillas únicas, o, se manifiesta neutro frente a la afirmación.

Gráfico 89. Nivel de percepción sobre la simplificación de procedimientos a través de ventanillas únicas por regiones

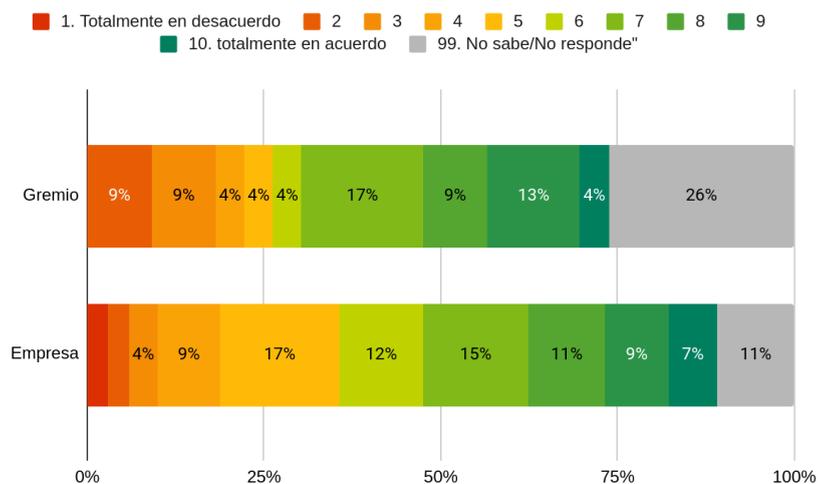


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo. Del 2019 a la fecha, las ventanillas únicas han permitido simplificar los procedimientos en un solo canal.

- Asertividad en la realización de trámites a partir del uso de instructivos

El 42,5% en promedio de los gremios y las empresas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el uso de instructivos ha permitido garantizar la realización de trámites. No obstante, es importante notar que aproximadamente uno de cada cuatro gremios no ha emitido una opinión al respecto, y el 29% de las empresas se mostraron neutrales, calificaciones 5 o 6.

Gráfico 90. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por unidad empresarial

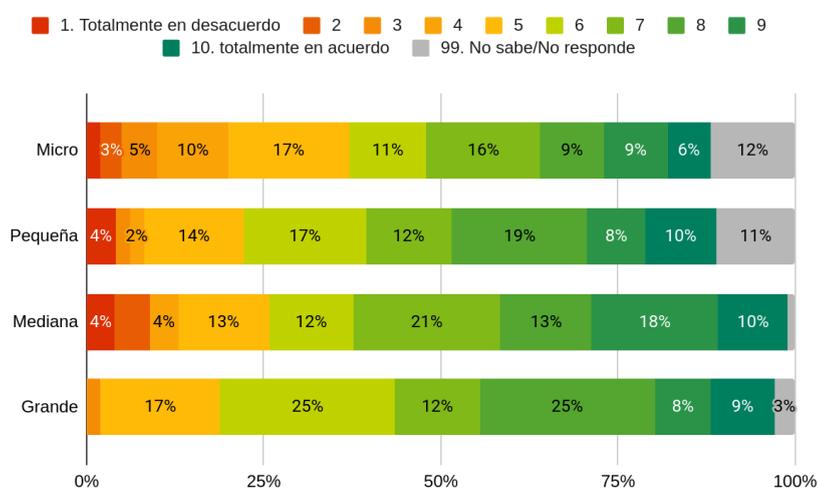


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo. Del 2019 a la fecha, el uso de instructivos han permitido garantizar la realización del trámite solicitado.

Con respecto al tamaño de la empresa, se destaca que el 50% o más de las empresas pequeñas, medianas y grandes, manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo, calificaciones 7 a 10, con que el uso de los instructivos ha permitido la realización de trámites; en el caso de las micro empresas este porcentaje es del 40%.

No obstante, en todos los tamaños se destacan porcentajes importantes de empresas, entre 25 y 42 por ciento, que se manifiestan neutrales, ni de acuerdo ni en desacuerdo, con esta estrategia del uso de instructivos para la realización de trámites.

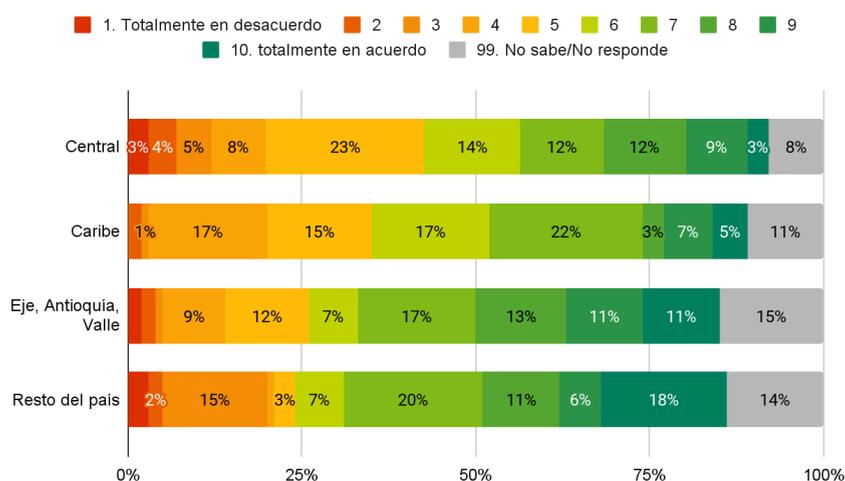
Gráfico 91. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Del 2019 a la fecha, el uso de instructivos han permitido garantizar la realización del trámite solicitado.

Referente a la percepción regional, en las regiones Central y del Caribe el 37% de las empresas manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con la efectividad de los instructivos para la realización de trámites; en estas mismas regiones, 37 y 32 por ciento, respectivamente, expresaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte, en el Eje cafetero, Antioquia, Valle y Resto del país el porcentaje de empresas que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, escalas 7 a 10, se incrementa a 53%.

Gráfico 92. Nivel de percepción sobre el uso de instructivos para facilitar trámites por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo; Del 2019 a la fecha, el uso de instructivos han permitido garantizar la realización del trámite solicitado.

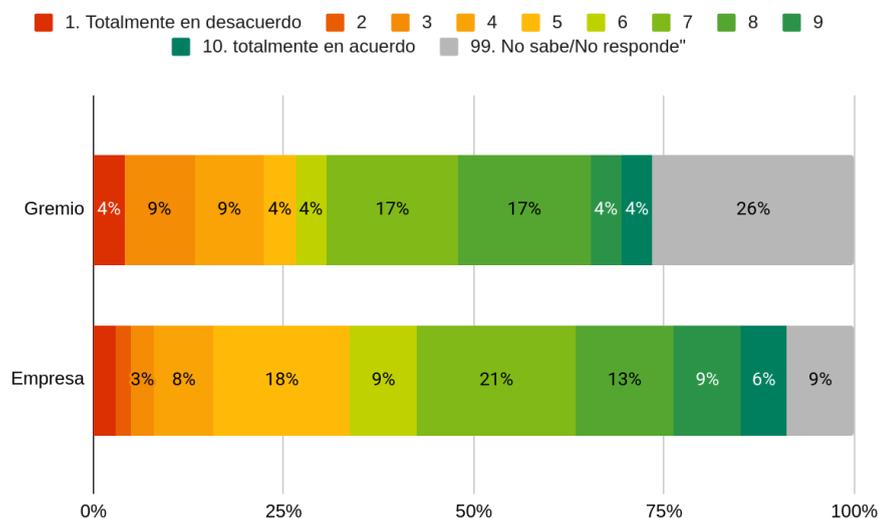
### 7.2.3. Agilización de servicios

La mejora constante de los procedimientos, la reducción de los tiempos de respuesta y el aceleramiento de los servicios, son esenciales para aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos de tramitación. En esta sección, se analiza la percepción de las empresas en relación con la agilización de servicios, considerando factores de unidad empresarial, el tamaño de las empresas y las distintas regiones.

- Agilidad en la repetición: mejoramiento en los procesos para adelantar trámites que se realizan de manera periódica.

El 49% de las empresas y el 42% de los gremios expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, calificaciones 7 a 10, en que se han mejorado los procesos para adelantar trámites que se realizan de manera periódica. En cuanto a los gremios, uno de cada cuatro no tiene una opinión formada sobre esta estrategia de mejora, y el 27% de las empresas se manifestaron neutrales frente a la afirmación.

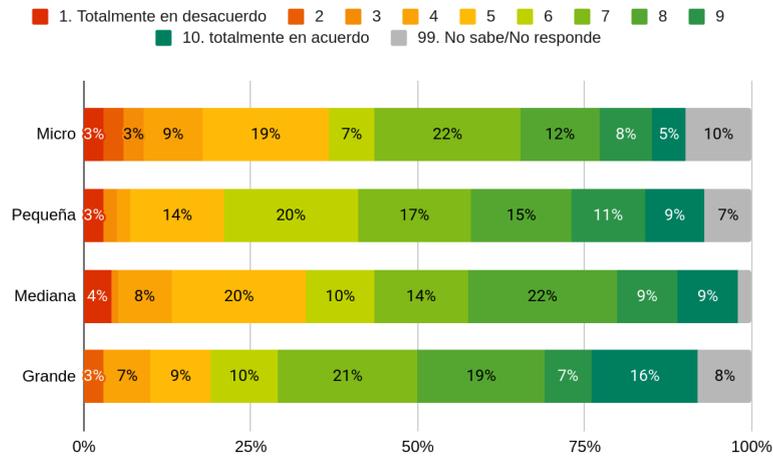
Gráfico 93. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los procesos para adelantar trámites que se realizan de manera periódica.

En relación al tamaño de las empresas, se observa que en el caso de las grandes, el 63% informaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, calificaciones 7 a 10, con esta estrategia de mejora; mientras que en los otros tamaños, en promedio, este porcentaje es del 51%, lo que indica que independiente del tamaño, más de la mitad de las empresas se mostraron de acuerdo con esta mejora en los procesos que se realizan de manera periódica.

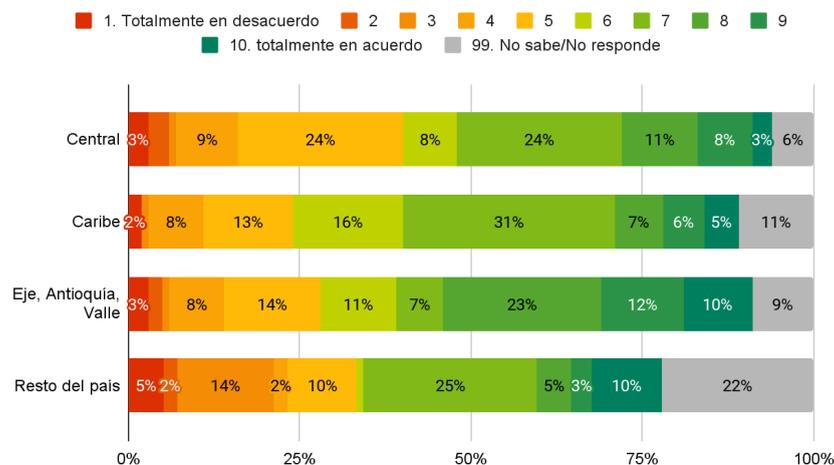
Gráfico 94. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los procesos para adelantar trámites que se realizan de manera periódica.

Por último, al analizar la percepción a nivel regional, se evidencia una calificación homogénea en las regiones central, del Caribe y el resto del país, con un 11%, 11% y 13% respectivamente en los valores 9 y 10 de la escala, es decir, totalmente de acuerdo. Además, se constata que en estas regiones existe una tendencia mayoritariamente positiva, ya que más del 43% de las calificaciones se encuentran en el rango de valores de la escala entre 7 y 10, indicando una percepción favorable en relación con la mejora de procesos para trámites realizados de manera periódica.

Gráfico 95. Nivel de percepción sobre las mejoras en procesos de tramitación periódica por regiones



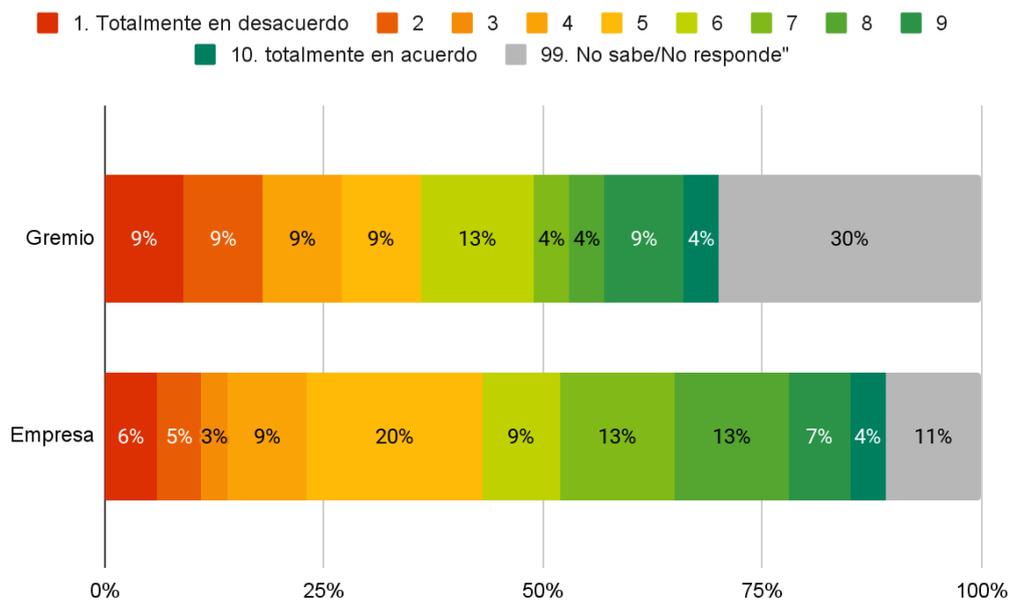
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los procesos para adelantar trámites que se realizan de manera periódica.

- Tiempos de respuesta: reducción en los tiempos de espera para recibir respuesta a una solicitud

Frente a esta estrategia, el 21% de los gremios y el 37% de las empresas expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la reducción en los tiempos de espera por una respuesta de parte del Gobierno Nacional. Sin embargo, en el caso de los gremios, tres de cada diez no han emitido una opinión clara al respecto, mientras que en las empresas, esto ocurre en alrededor de una de cada 10.

El 22% de los gremios y el 29% de las empresas han indicado una calificación de 5 o 6, lo que refleja una percepción neutral frente a la estrategia.

Gráfico 96. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por unidad empresarial



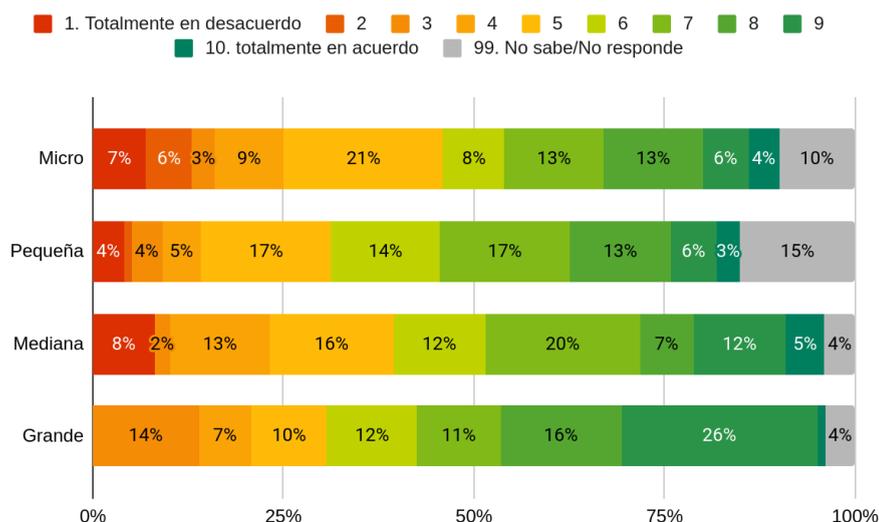
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han reducido el tiempo de espera para recibir respuesta a una solicitud por parte del Gobierno Nacional.

Más de la mitad de las empresas grandes, 54%, informaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la reducción en los tiempos de espera para obtener respuestas gubernamentales; le siguen en su orden las medianas, pequeñas y micro, con porcentajes de 44, 39 y 36 por ciento para esta misma calificación.

Es relevante notar que el 54% de las empresas micro, el 45% de las pequeñas, el 51% de las medianas y el 43% de las grandes empresas han reportado una percepción baja o

neutral, con valores que oscilan entre 1 y 6 en la escala de percepción. Estos datos sugieren que, buena parte de las empresas que respondieron la encuesta no se identifican con la reducción en los tiempos de espera para recibir respuesta por parte del Gobierno Nacional.

Gráfico 97. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por tamaño

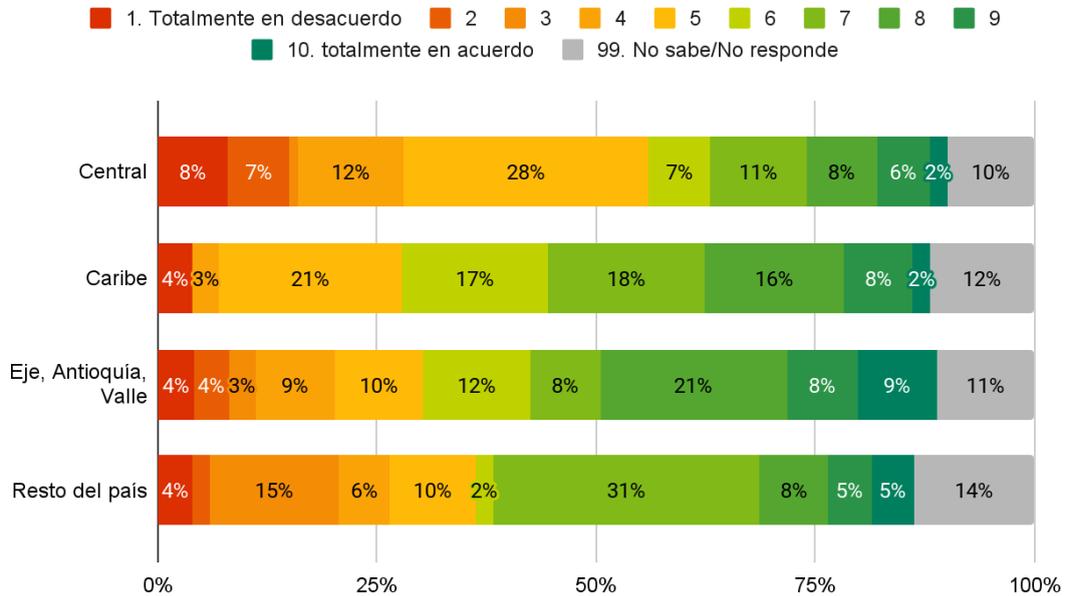


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han reducido el tiempo de espera para recibir respuesta a una solicitud por parte del Gobierno Nacional.

A nivel regional, se ha experimentado una reducción en los tiempos de espera para recibir respuesta a solicitudes por parte del Gobierno Nacional desde 2019 hasta la fecha. Los datos obtenidos se segmentan en distintas regiones geográficas, incluyendo la Central, el Caribe, el Eje cafetero, Antioquía, Valle y el Resto del país.

El gráfico 98, que se presenta a continuación ilustra el porcentaje de encuestados que calificaron cada opción en cada una de las regiones geográficas y en relación con cada pregunta. Se observa que el 63% de los encuestados en la región Central, el 45% en la región Caribe, el 42% en la región del Eje cafetero, Antioquía, Valle y el 39% en el Resto del país calificaron su acuerdo en la escala “totalmente en desacuerdo” a “neutro” con respecto a la reducción del tiempo de espera. En cuanto a las diferentes regiones, es importante destacar que el Eje cafetero, Antioquía, Valle se destaca con un 17% de percepción favorable, representado por valores 9 y 10 en la escala, superando a las regiones Central, Caribe y Resto del país en este aspecto.

Gráfico 98. Nivel de percepción sobre la reducción de tiempos de espera a solicitudes por regiones



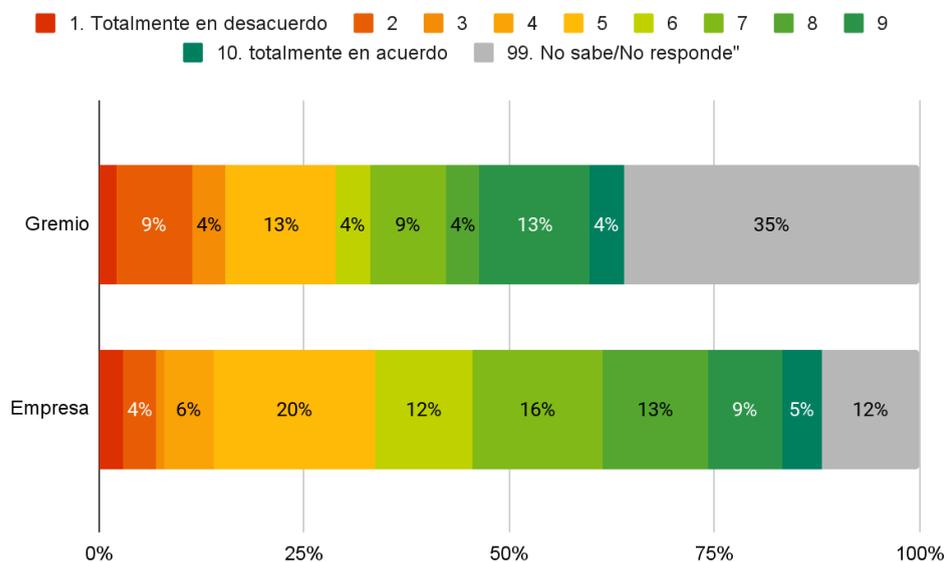
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han reducido el tiempo de espera para recibir respuesta a una solicitud por parte del Gobierno Nacional.

- Tiempo de respuesta: aumento en los canales para conocer el estado del trámite solicitado

El tiempo de respuesta para conocer el estado de los trámites solicitados tiene un nivel de satisfacción del 30% para gremios, ya sea como "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo", calificaciones 7 a 10, mientras que en el caso de las empresas, este nivel es del 43%. En promedio, el 16% de las respuestas provenientes de gremios y empresas indican una calificación de "totalmente en desacuerdo".

No obstante, es relevante señalar que las empresas muestran una percepción neutral en el 32% de los casos, calificaciones 5 y 6, mientras que para los gremios este porcentaje es del 17%.

Gráfico 99. Nivel de percepción sobre la ampliación de canales para seguimiento de trámites por unidad empresarial

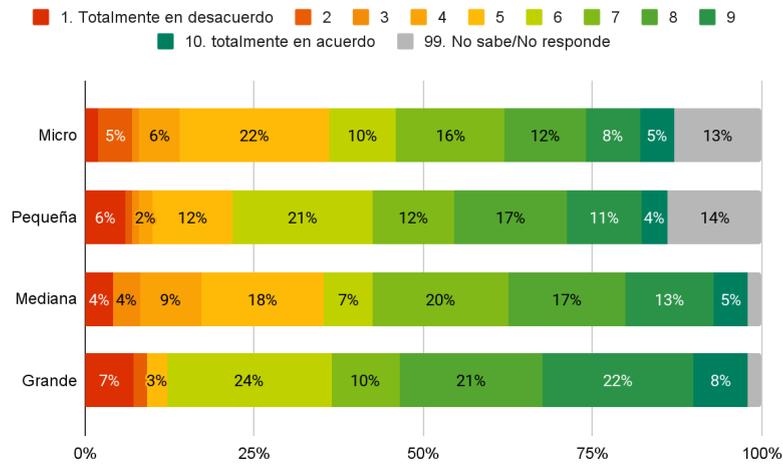


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han dispuesto más canales para conocer el estado del trámite solicitado.

Por tamaño de las empresas se observan mayores niveles de favorabilidad con respecto a la estrategia de aumento de canales para conocer el estado del trámite desde el año 2019. El 61% de las empresas grandes y el 55% de las medianas, expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, calificaciones 7 a 10; las pequeñas y micro lo hicieron en proporciones de 44 y 41 por ciento.

Por otro lado, entre el 25 y el 33 por ciento de las empresas, independiente del tamaño, se mostraron neutrales, calificaciones 5 y 6, en relación con la estrategia.

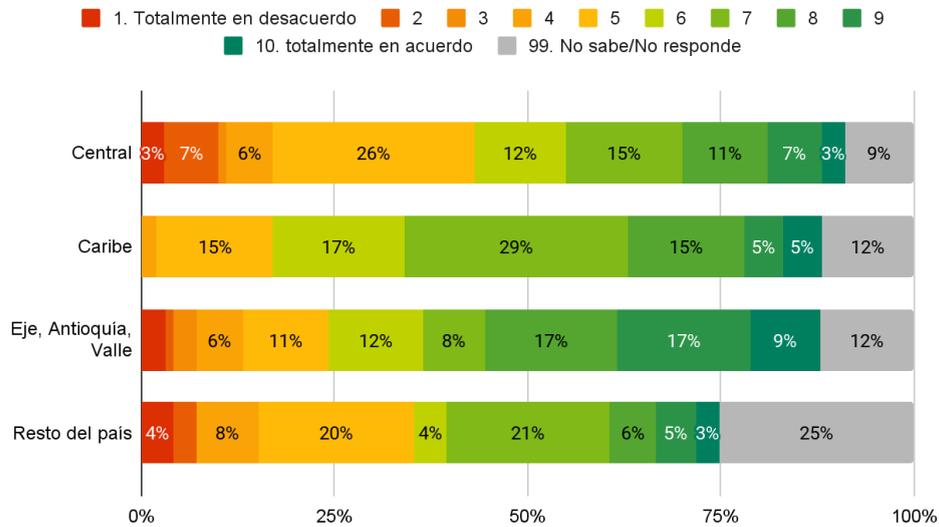
Gráfico 100. Nivel de percepción sobre los canales para seguimiento de trámites por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han dispuesto más canales para conocer el estado del trámite solicitado.

En cuanto a la percepción por regiones, las regiones Caribe y Eje cafetero, Antioquia, Valle, son las que se mostraron en mayor grado de acuerdo con la estrategia del aumento de canales con 54% y 51%, calificaciones de 9 y 10 en la escala. En contraste, las empresas localizadas en las regiones Resto del país y Central reportaron 36% en promedio para estas mismas calificaciones; asimismo, en estas dos regiones se encuentran los mayores porcentajes de empresas que se mostraron neutrales o no informaron su nivel de acuerdo con la estrategia, 49 y 47 por ciento, respectivamente.

Gráfico 101. Nivel de percepción sobre los canales para seguimiento de trámites por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han dispuesto más canales para conocer el estado del trámite solicitado.

## 7.2.4. Simplificación y optimización de trámites

De acuerdo con los objetivos de la estrategia ESCA se han implementado diversas iniciativas para simplificar y optimizar los trámites administrativos. En primer lugar, se ha mejorado significativamente el proceso de radicación de documentos mediante aplicativos en línea, la unificación de trámites y procedimientos ha sido otra medida adoptada, simplificando la burocracia y reduciendo la complejidad de los procesos.

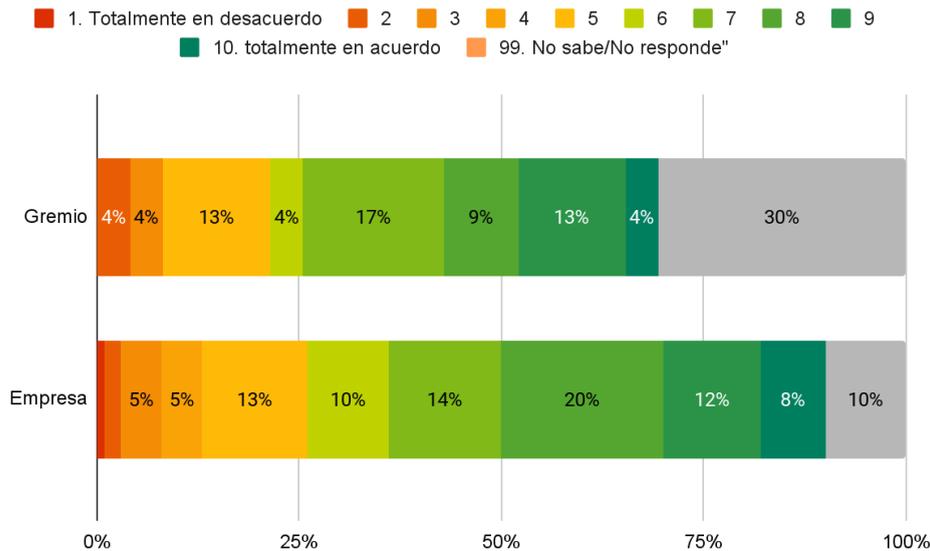
En términos de costos, se ha trabajado en mejorar las opciones de pago en línea, ofreciendo una forma más conveniente y segura de realizar transacciones financieras. Asimismo, se ha logrado disminuir el costo de algunos trámites, alineando los servicios ofrecidos con las necesidades y expectativas de los usuarios. Estas iniciativas reflejan el compromiso de ESCA con la eficiencia y la satisfacción del sector empresarial facilitando el acceso a sus servicios y optimizando la experiencia de todos los involucrados.

- Simplificación: mejoramiento de mecanismos para radicar documentos en línea a través de aplicativos

La simplificación ha sido una acción que ha mejorado el proceso de radicación de documentos mediante aplicativos en línea, generando un impacto significativo en la gestión documental al facilitar su tramitación de manera ágil y sencilla. En este contexto, el 43% de los gremios y el 54% de las empresas encuestadas se muestran de acuerdo o

totalmente de acuerdo, calificaciones 7 a 10, con la estrategia de mejora en los mecanismos para radicar documentos en línea a través de aplicativos. Al mismo tiempo, 47% de los gremios, y 33% de las empresas, se mostraron indiferentes o no expresaron su opinión.

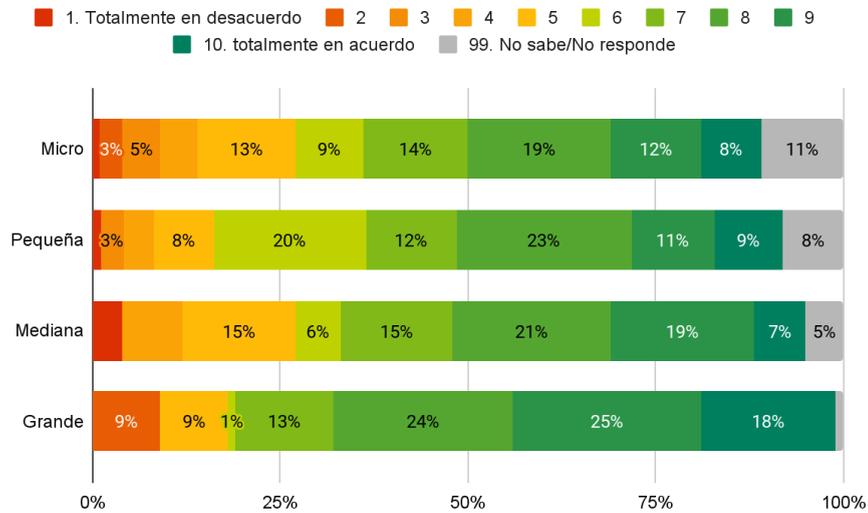
Gráfico 102. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los mecanismos para radicar documentos en línea a través de aplicativos.

Por tamaño de las empresas se aprecian porcentajes importantes que están de acuerdo con la estrategia; en todos los casos entre el 53 y el 80 por ciento de las que respondieron la encuesta informaron estar de acuerdo o muy de acuerdo, calificaciones 7 a 10, con la mejora en los mecanismos para radicar documentos a través de aplicativos.

Gráfico 103. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por tamaño

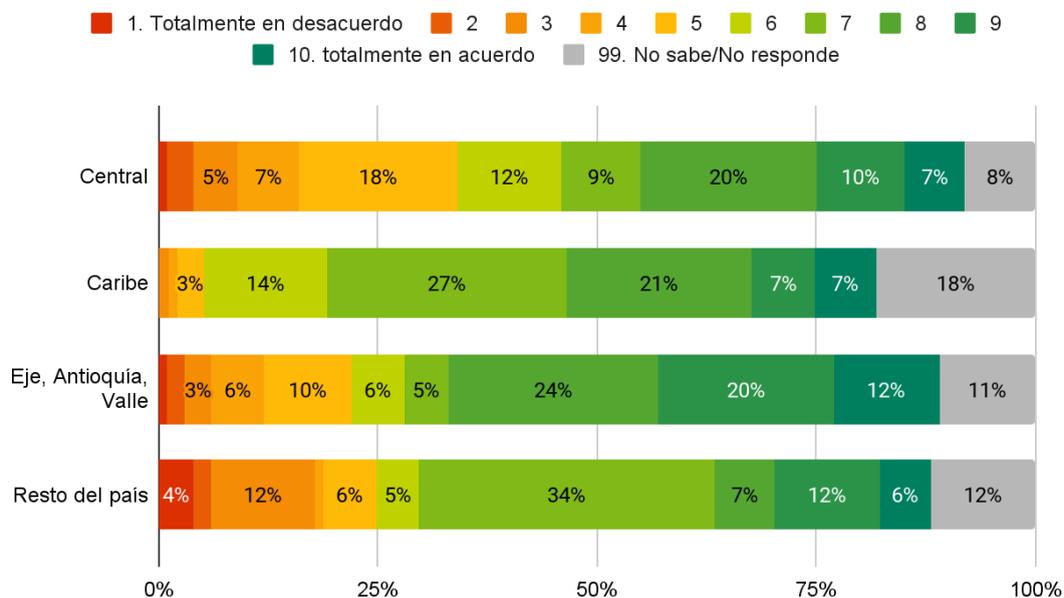


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los mecanismos para radicar documentos en línea a través de aplicativos.

En el ámbito regional también se observan porcentajes importantes de empresas que están de acuerdo con la estrategia de mejoramiento de los mecanismos para radicar documentos en línea: en la región Central, el 46%, en la región Resto del país el 59%, en el Eje cafetero, Antioquía, Valle, el 61%, y en la región Caribe el 62%, manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, valores 7 a 10.

Aproximadamente 12 de cada 100 empresas en todas las regiones no proporciona una opinión clara sobre el tema, indicando que no sabe o no responde en relación al cambio cuando se radican documentos en línea empleando mecanismos.

Gráfico 104. Nivel de percepción en la radicación de documentos en línea por región

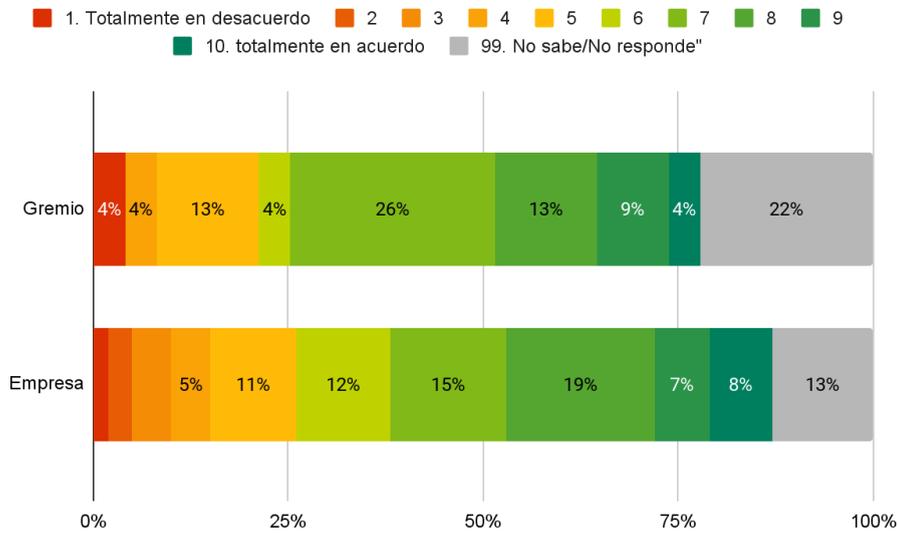


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha mejorado los mecanismos para radicar documentos en línea a través de aplicativos.

- Simplificación: impulso en el uso de asistentes virtuales para la solución de dudas e inquietudes

El 49% de las empresas señalan una percepción positiva al utilizar asistentes virtuales para resolver sus dudas o inquietudes, mientras que los gremios lo indican en un 52% cuando califican en las escalas del 7 al 10. Además, se observa que las áreas marcadas en verde son las más extensas en el gráfico, lo que refleja una acogida positiva a esta iniciativa. Sin embargo, aproximadamente uno de cada 5 gremios no sabe o no responde a esta pregunta, lo que sugiere un posible no uso de la iniciativa.

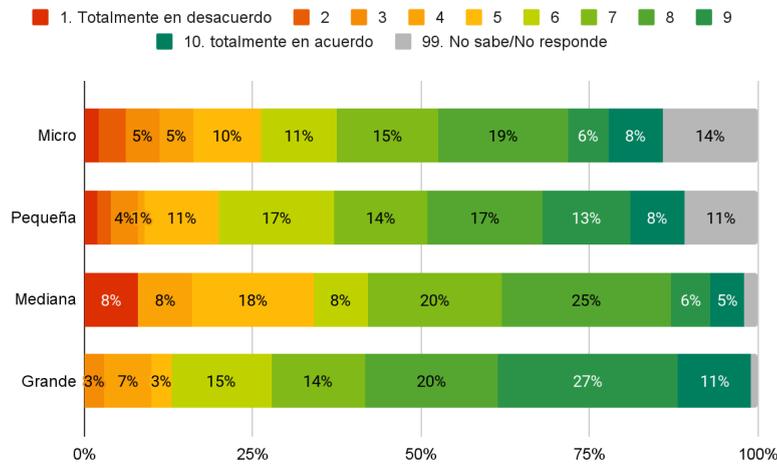
Gráfico 105. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha impulsado el uso de asistentes virtuales para la solución de dudas e inquietudes.

En cuanto al tamaño de las empresas, se puede observar una variación significativa en la percepción hacia la implementación de asistentes virtuales para resolver dudas o inquietudes. Las grandes empresas muestran un alto nivel de acuerdo, con un 72% de favorabilidad en las escalas del 7 al 10, lo que refleja un fuerte respaldo a la implementación de estos asistentes para una atención eficiente. En contraste, las microempresas muestran un nivel de acuerdo mucho menor, con un 48% en la misma escala; mientras que en las empresas medianas, el 56%, y en las pequeñas el 52%, realizaron estas calificaciones.

Gráfico 106. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por tamaño

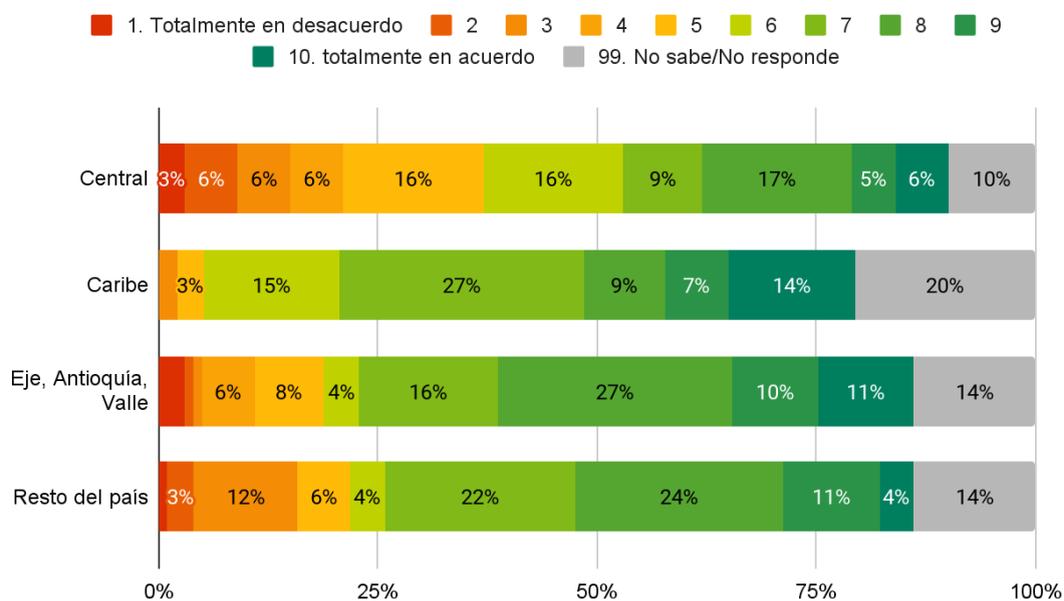


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha impulsado el uso de asistentes virtuales para la solución de dudas e inquietudes.

A nivel regional, se destaca que en las regiones Caribe, Eje cafetero, Antioquía, Valle y Resto del país, 57, 64 y 61 por ciento de las empresas describen un alto nivel de favorabilidad hacia el uso de asistentes virtuales, escalas del 7 al 10; lo que indica una percepción positiva de esta iniciativa, en la región Central este porcentaje fue del 37%, misma región en la que se tiene el mayor porcentaje de empresas, 42%, que se mostraron neutrales o no respondieron la pregunta.

El Eje cafetero, Antioquía, Valle como el resto del país tienen el mismo porcentaje en lo referente a "no sabe no responde", 14%.

Gráfico 107. Nivel de percepción sobre el uso de asistentes virtuales por regiones

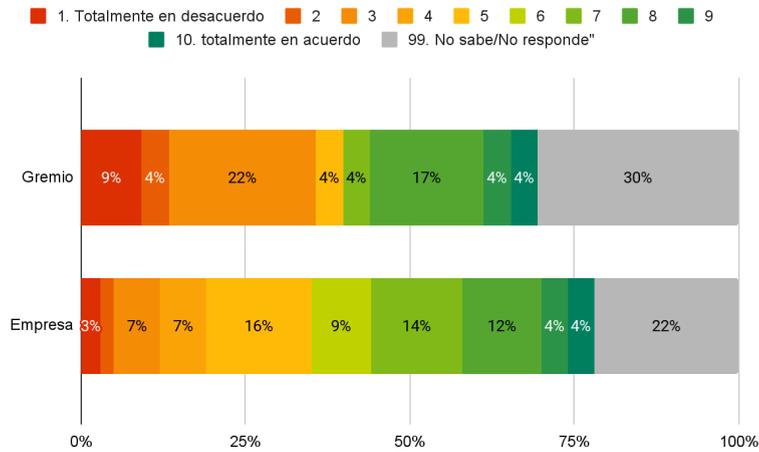


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha impulsado el uso de asistentes virtuales para la solución de dudas e inquietudes.

- Simplificación: unificación de trámites y procedimientos

Se destaca que el 35% de los gremios informaron estar en desacuerdo o total desacuerdo, calificaciones 1 a 4, con que se hayan unificado trámites y procedimientos desde el año 2019 a la fecha; el mismo tiempo, el 38% o no respondió, o se mostró indiferente, este resultado deja ver que en general en los gremios no se tiene una buena percepción de esta estrategia; apenas el 25% expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Por el lado de las empresas, si bien se tiene un porcentaje del 34% que calificaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con la estrategia de unificación, la gran mayoría, se mostraron indiferentes o no respondieron la pregunta.

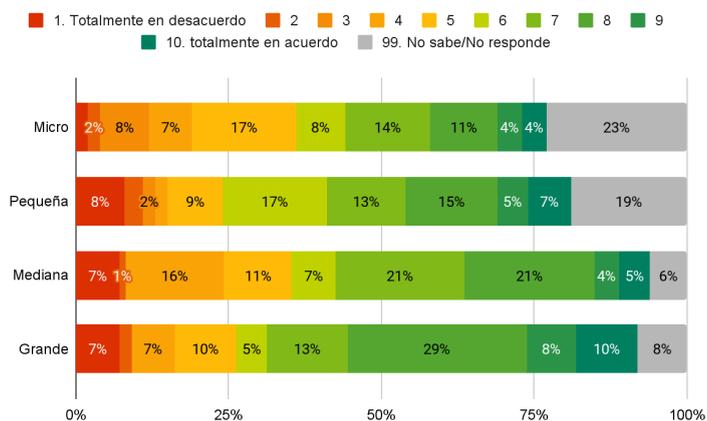
Gráfico 108. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han unificado trámites y procedimientos (interoperación entre entidades públicas).

Por tamaños de empresa se encuentran resultados más favorables con respecto a la estrategia de unificación de trámites y procedimientos. En las empresas medianas y grandes, la mayoría, 51 y 60 por ciento, manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, escalas 7 a 10, con la estrategia; por su parte, las micro y pequeñas lo hicieron en 33% y 40%. Es importante destacar que en las empresas grandes, este porcentaje de percepción positiva es aproximadamente el doble que en las micro empresas.

Gráfico 109. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por tamaño

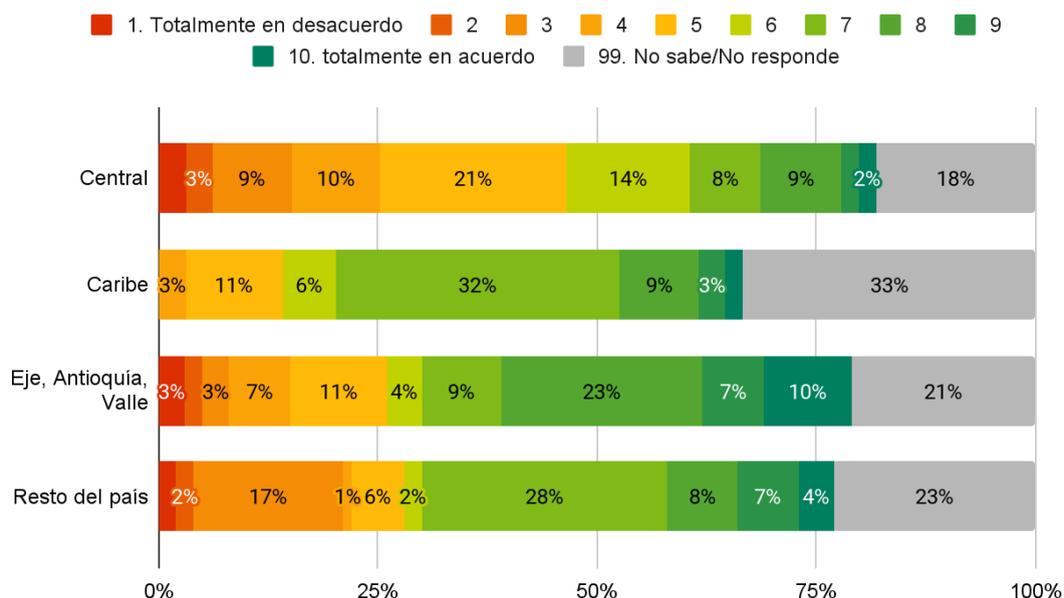


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han unificado trámites y procedimientos (interoperación entre entidades públicas).

A nivel regional, las regiones Caribe, Eje cafetero, Antioquia, Valle y Resto del país, registran porcentajes similares de empresas que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, escala de 7 a 10, con la estrategia de unificación de trámites y procedimientos: 46, 49 y 47 por ciento; en contraste, en la región Central aparece el menor porcentaje de empresas en este rango, 21%, y el mayor porcentaje que se mostraron indiferentes, escalas 4 y 5, 35%.

En todas las regiones se registran porcentajes importantes de empresas que no respondieron o saben sobre la estrategia: Caribe, 33%, Eje cafetero y Resto del país, 21 y 23 por ciento, y Central con 18%.

Gráfico 110. Nivel de percepción sobre la unificación de trámites y procedimientos entre entidades públicas por regiones

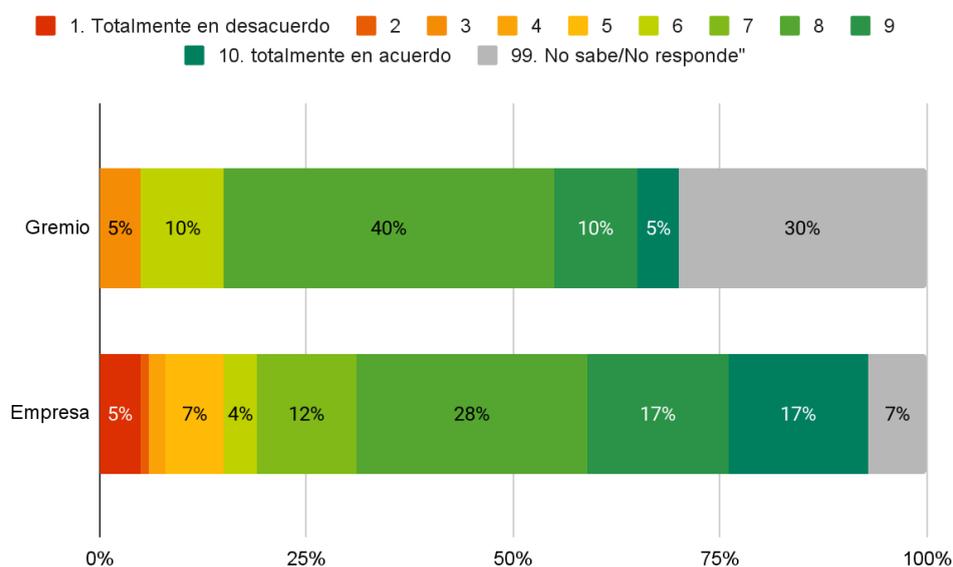


Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se han unificado trámites y procedimientos (interoperación entre entidades públicas).

- Costos: mejoramiento en el uso de diferentes opciones de pagos en línea

Según la unidad empresarial, el 55% de los gremios y el 74% de las empresas manifiestan un fuerte grado de acuerdo, con calificaciones de 7 a 10, con respecto al mejoramiento en el uso de diversas opciones de pago en línea. No obstante, es importante notar que aproximadamente tres de cada diez gremios no han emitido una opinión al respecto, mientras que en las empresas esta falta de opinión ocurre en menor medida, con 7 de cada 100.

Gráfico 111. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por unidad empresarial



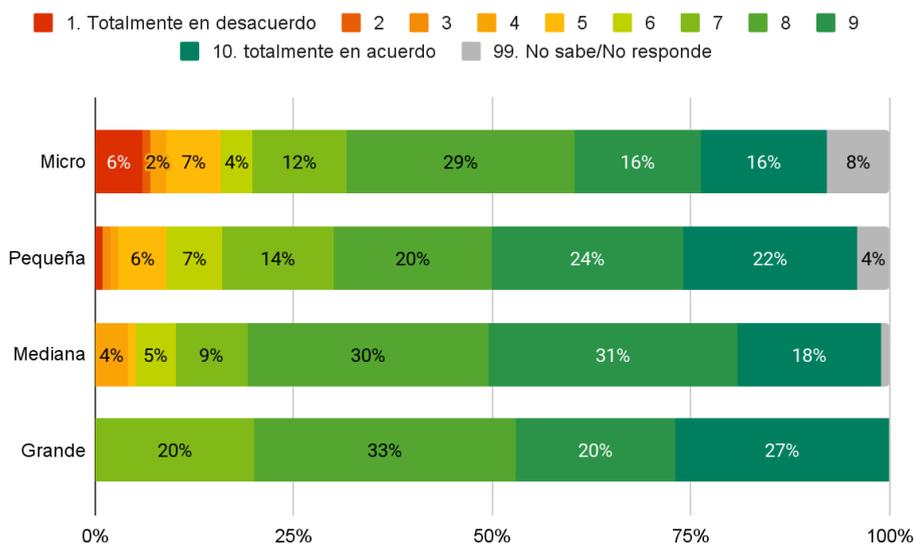
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha facilitado el uso de diferentes opciones de pagos en línea (pagos PSE, Paypal, etc.)

También se registran resultados muy favorables para la estrategia de mejoramiento en el uso de diferentes opciones de pago en línea cuando se analiza la percepción en función del tamaño de la empresa. Para todos los tamaños se registran porcentajes entre el 70 y el 100 por ciento, en el caso de las grandes, lo que demuestra una percepción alta en cuanto a la pertinencia de utilizar los pagos en línea.

Se puede apreciar que el 9% de las empresas micro, el 3% de las empresas pequeñas y el 4% de las empresas medianas describen una percepción de desacuerdo o total desacuerdo, valores entre 1 y 4 en la escala de percepción.

En resumen, la gran mayoría de las empresas, sin importar su tamaño, están altamente de acuerdo con el uso de opciones de pagos en línea, siendo este acuerdo más pronunciado en las empresas grandes.

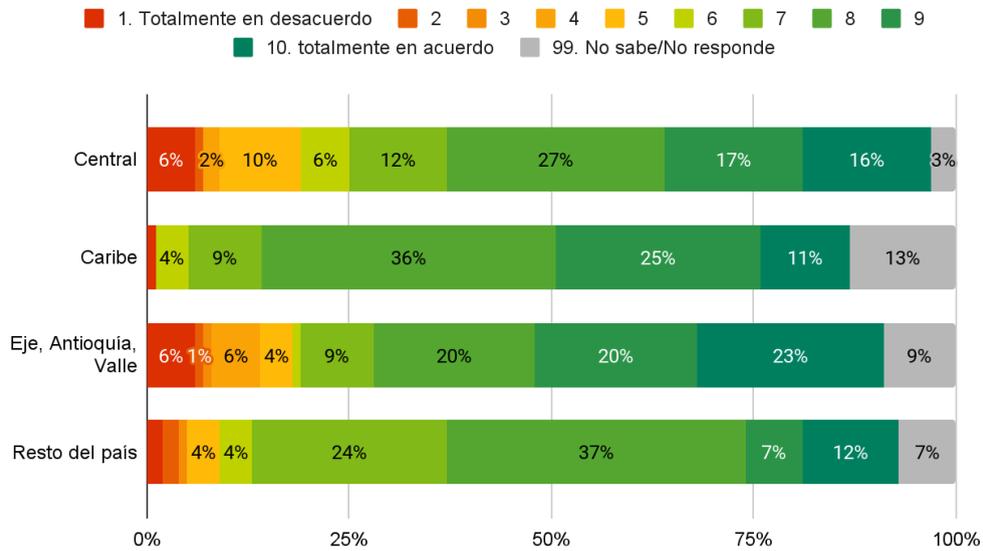
Gráfico 112. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha facilitado el uso de diferentes opciones de pagos en línea (pagos PSE, Paypal, etc.)

En cuanto a la percepción a nivel regional, todas las regiones registran porcentajes superiores al 70% en las calificaciones 7 a 10, esto es, que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la estrategia de haber facilitado el uso de diferentes opciones de pago en línea. Asimismo, en todas las regiones el porcentaje de empresas que manifiestan estar en desacuerdo o total desacuerdo, escalas 1 a 4, es inferior al 8%.

Gráfico 113. Nivel de percepción sobre la facilidad de pagos en línea por regiones



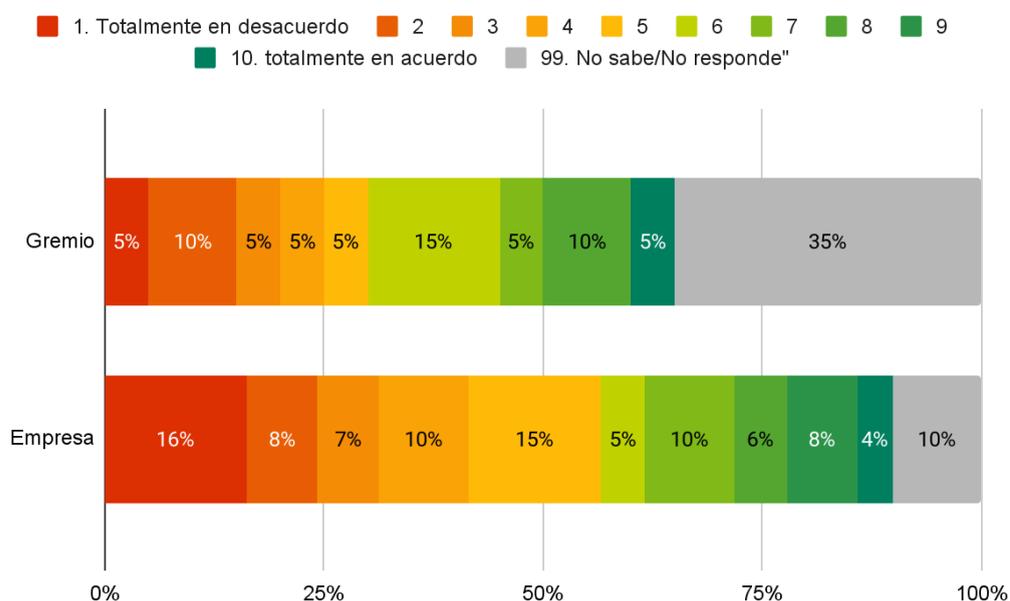
Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha facilitado el uso de diferentes opciones de pagos en línea (pagos PSE, Paypal, etc.)

- Costos: Disminución en el costo de algunos trámites

El 20% de los gremios y el 28% de las empresas expresan un alto grado de acuerdo, calificando con valores de 7 a 10, en relación a la estrategia de reducción de costos en algunos trámites. En el caso de los gremios, la mayor frecuencia, 35%, se encuentra en la opción no sabe o no responde, y en las empresas, en las categorías en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, calificaciones 1 a 4, con el 41%. Adicionalmente, tanto en empresas como en gremios, el 20%, se mostraron indiferentes ante la estrategia.

En resumen, estos datos indican una percepción mayoritariamente desfavorable con respecto a la reducción de costos en ciertos trámites.

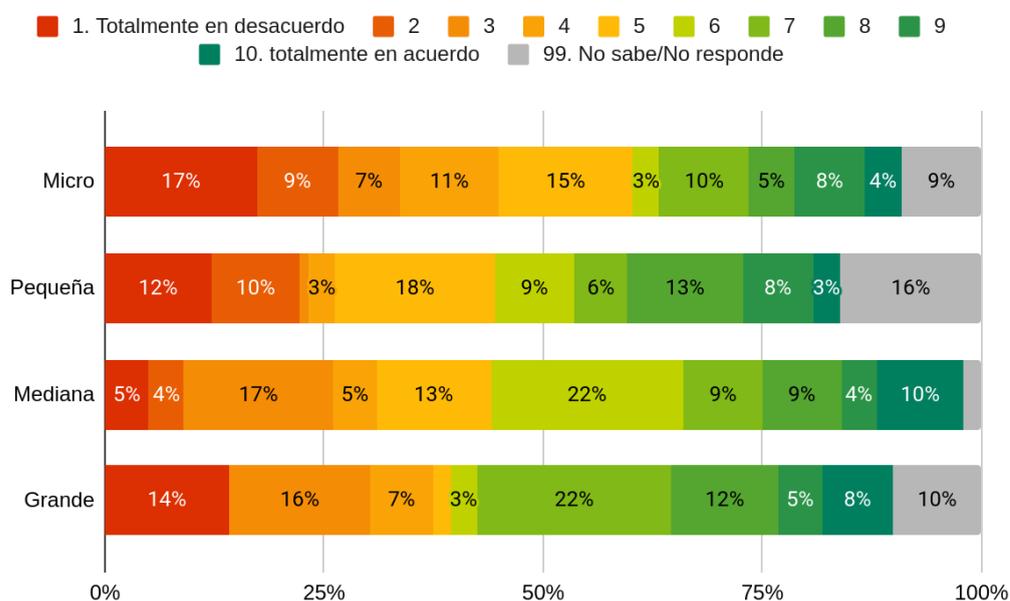
Gráfico 114. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por unidad empresarial



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha disminuido los costos de algunos trámites.

En relación a la reducción de costos en los trámites según el tamaño de las empresas los resultados de percepción son más positivos. El 47% de las empresas grandes, 32% de las medianas, 30% de las pequeñas y 27% de las micro informaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la disminución de costos en algunos trámites. Sin embargo, el 35% de las empresas medianas, el 27% de las pequeñas empresas y el 18% de las empresas micro no muestran ni acuerdo ni desacuerdo, registrando valores de 5 y 6 en la escala de percepción. Asimismo, el 26% de las microempresas indican estar totalmente en desacuerdo con esta iniciativa, siendo este el tamaño con la mayor proporción de desacuerdo, seguido por las pequeñas empresas con 22%, y las empresas medianas con el 9%.

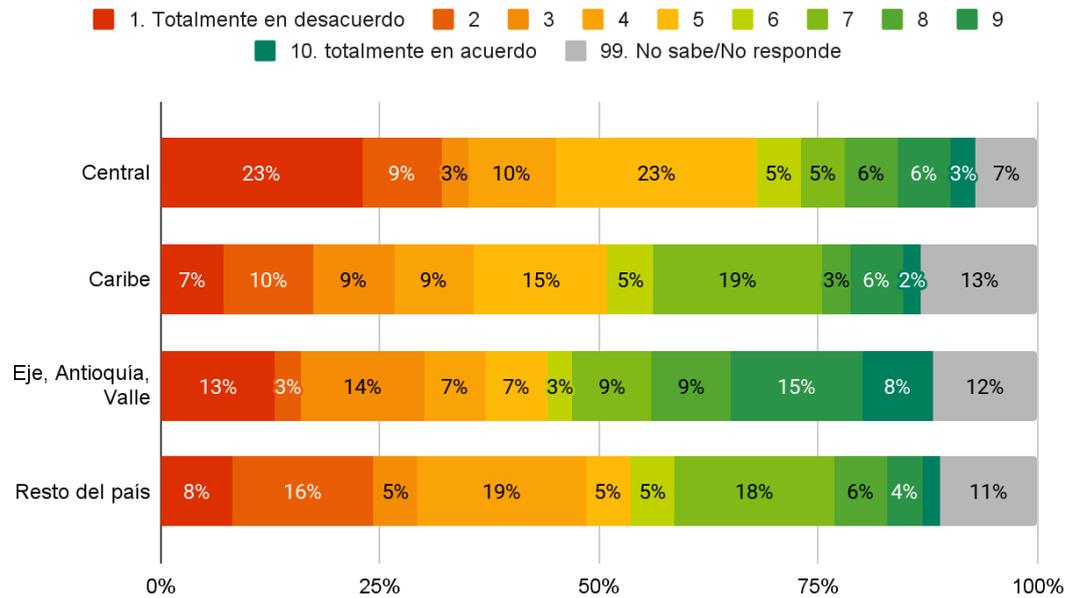
Gráfico 115. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por tamaño



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha disminuido los costos de algunos trámites.

A nivel regional, el Eje cafetero, Antioquía, Valle, se destaca por ser la región con el mayor porcentaje de empresas, 41%, con calificaciones de 7 a 10, de acuerdo o muy de acuerdo, en favor de esta estrategia de disminución de costos en algunos trámites; se siguen las regiones Caribe y Resto del país con el 30%, y el finalmente la Central con el 20%. En contraste, la región Central y Resto del país son las que tienen los mayores porcentajes de empresas que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con 45 y 48 por ciento. También la región Central es la del mayor porcentaje de empresas que se muestran indiferentes ante la estrategia, 28%.

Gráfico 116. Nivel de percepción sobre la reducción de costos a trámites por regiones



Para cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la racionalización y simplificación de trámites, por favor califique en una escala de 1 a 10, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 10 es Totalmente de acuerdo: Desde 2019 a la fecha, se ha disminuido los costos de algunos trámites.

## 8. Identificación de oportunidades de mejora, buenas prácticas y lecciones aprendidas

En este capítulo se busca identificar las necesidades sobre los resultados en materia de calidad regulatoria y administración pública, así como la identificación de buenas prácticas, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora. Primero se evalúan la percepciones de gremios y empresarios sobre el entorno del sector, posteriormente se revisan los aspectos normativos que, según la percepción de gremios y empresarios, requieren revisión por parte del Gobierno Nacional, y finalmente se identifican los diferentes tipos de trámites a intervenir, así como los aspectos normativos a priorizar.

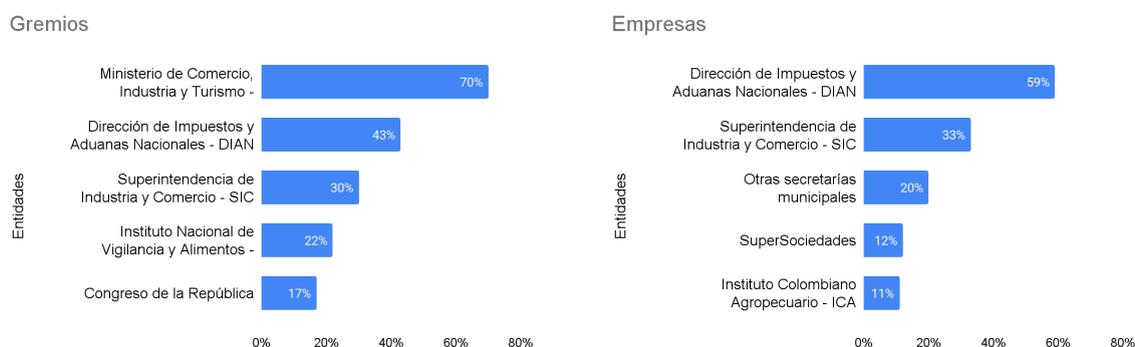
## 8.1. Percepción sobre aspectos asociados al entorno del sector

En esta sección se busca identificar las entidades regulatorias con las que más se relacionan los empresarios, así como los principales obstáculos externos que impiden el crecimiento de las empresas.

### 8.1.1. Entidades regulatorias con las que más se relacionan los empresarios

Los gremios han señalado que la entidad de orden nacional con la que más se relacionan es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), con un 70%, seguido de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con un 43%. En tercer lugar se encuentra la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con un 30%. Por otro lado, a nivel de empresas, la entidad con la que más se relacionan es la DIAN, representada por el 59% de las respuestas, seguida de la SIC con 39%. En tercer lugar, mencionan otras secretarías municipales, 20%.

Gráfico 117. Ranking de entidades más relacionadas según unidad empresarial



En términos de relaciones con las entidades gubernamentales, se destaca que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es la entidad más mencionada por las empresas, independientemente de su tamaño, en todos los casos con más del 55%. Sin embargo, se evidencian algunas diferencias en la segunda entidad con la que más se relacionan según el tamaño de la empresa.

- Las medianas y grandes empresas reportan que la Superintendencia de Sociedades (SuperSociedades) es la segunda entidad más frecuentemente mencionada, con porcentajes del 35% y 46%, respectivamente.

- En el caso de las micro y pequeñas empresas, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ocupa el segundo lugar, con un 33% y 36%, respectivamente.

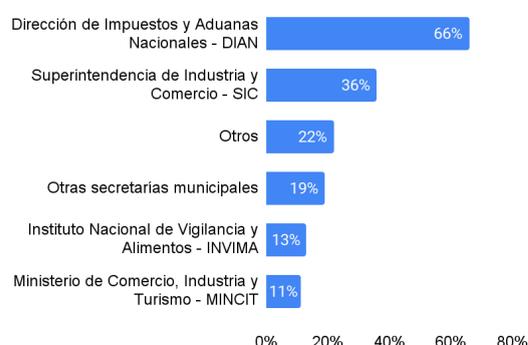
En tercer lugar, para las empresas micro, pequeñas y grandes se mencionan otras entidades, lo que indica una variedad de interacciones gubernamentales. Es importante destacar que solo las microempresas mencionan al Instituto Colombiano Agropecuario como una entidad con la que se relacionan, lo que refleja la diversidad de sectores y necesidades entre las empresas de diferentes tamaños.

Gráfico 118. Ranking de entidades más relacionadas según tamaño empresarial

#### Micro



#### Pequeña



#### Mediana



#### Grandes

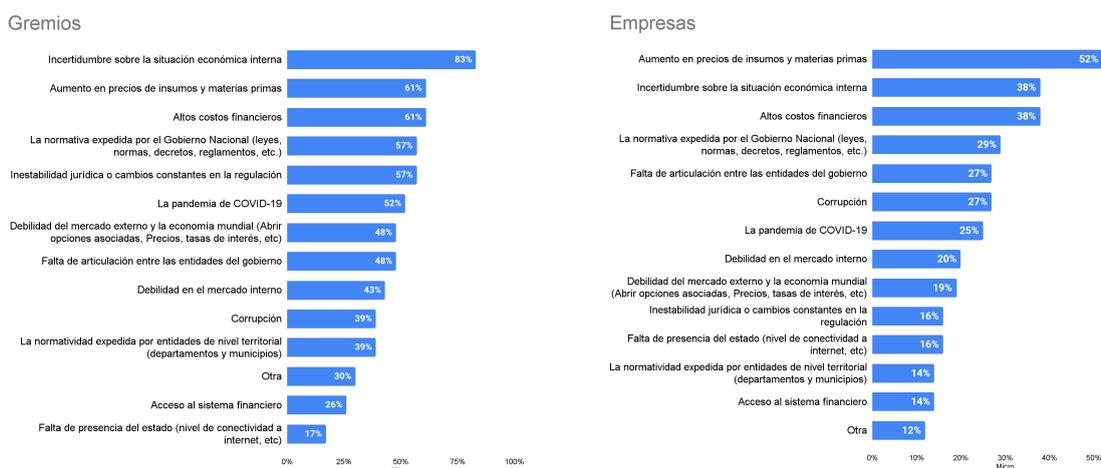


### 8.1.2. Obstáculos que impiden el desarrollo de la empresa o sector

Los obstáculos externos para el desarrollo empresarial varían según la unidad empresarial (gremio / empresa). En el caso de los gremios, la principal barrera es la incertidumbre sobre la situación económica interna (83%), seguida por el aumento en los precios de insumos y altos costos financieros, que comparten el segundo lugar en

relevancia (ambas con el 61%). En tercer lugar, la normativa gubernamental y la inestabilidad jurídica tienen igual importancia, ambas señaladas por el 57% de las respuestas.

Gráfico 119. Ranking de obstáculos que impiden el desarrollo empresarial según gremios y empresarios



Los gremios y las empresas concuerdan en un alto valor porcentual en el aumento de los precios de los insumos, aunque este es menor en las empresas en comparación con los gremios, con una diferencia de 9 puntos porcentuales (52% vs 61%). En segundo lugar, se reportan dos obstáculos, ambos representados por el 38% de las respuestas: el nivel de incertidumbre sobre la situación interna y los altos costos financieros; nuevamente, igual que los gremios, estos obstáculos están entre los de mayor frecuencia. En tercer lugar, se encuentra la normativa expedida por el gobierno nacional, incluyendo leyes, normas, decretos y reglamentos, representado por un 29%.

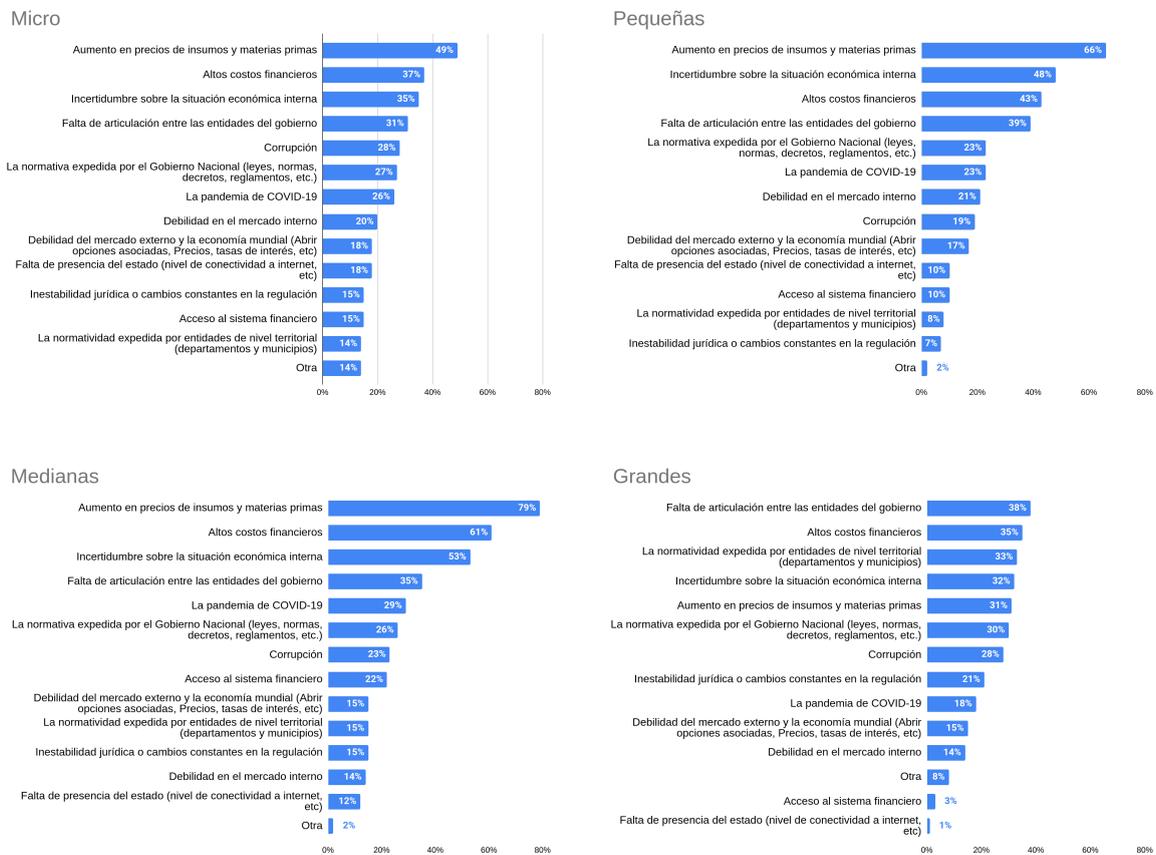
Según el tamaño de las empresas, las microempresas, las pequeñas y las medianas señalan que el aumento en el precio de insumos y materias primas se considera como el primer obstáculo que impide el desarrollo de la empresa o sector, con porcentajes de 49%, 66% y 79%. Por su parte, las empresas grandes, con la mayor frecuencia porcentual, señalan que su principal obstáculo ha sido la falta de articulación entre las entidades del gobierno, 38%.

En segundo lugar, el obstáculo referente a los altos costos financieros es considerado como el obstáculo más recurrente en las empresas micro, medianas y grandes, 37% 61%

y 35%; este mismo obstáculo, es ubicado por las empresas pequeñas en tercer lugar con el 43%.

También por tamaño de empresas otro obstáculo que se destaca es el de incertidumbre sobre la situación económica interna. Las empresas micro y medianas lo ubican en segundo lugar con frecuencias de 35% y 53%; las pequeñas lo ordenan en segundo lugar con el 48%, y las grandes en el cuarto lugar con el 32%.

Gráfico 120. Ranking de obstáculos que impiden el desarrollo empresarial según tamaño de las empresas



## 8.2. Necesidad de nueva normatividad y ajuste de normatividad existente

En esta sección se busca identificar las oportunidades de mejora de la normatividad vigente, y los aspectos que de acuerdo con los empresarios deben reglamentarse.

### 8.2.1. Aspectos que requieren revisión por parte del Gobierno Nacional

En esta sección, se identifican las oportunidades de mejora en la normativa vigente y los aspectos que, según los gremios y empresarios, deben ser regulados. Dentro de los aspectos más señalados por los gremios y empresarios para la revisión regulatoria por parte del Gobierno se destacan los siguientes cinco por su relevancia y la frecuencia con que fueron mencionados:

- **Revisión y agilización de trámites:** hace referencia a todos los elementos relacionados con la realización de trámites por parte de los empresarios, en términos de reducir los tiempos y mejorar la eficiencia. Las categorías más mencionadas son las siguientes:
  - Disminuir la cantidad de trámites.
  - Mayor agilidad en la respuesta a trámites.
  - Eliminar el uso de documentación física.
  - Eliminar la presencialidad en trámites.
  - Revisar uso de facturación electrónica en zonas de difícil acceso.
  - Evaluar la necesidad de actualización del registro Mercantil y RUT.
  
- **Articulación entre las autoridades regulatorias:** Explica la intención de los empresarios por reestructurar la metodología de comunicación administrativa, ante las entidades que les corresponde. Las categorías más mencionadas son las siguientes:
  - Unificación de procesos similares en diferentes entidades
  - Unificación de reportes de información financiera (DIAN, DANE, SIC).
  - Mejorar la interoperabilidad de las bases de datos públicas
  - Reglamentar aspectos relacionados con la informalidad empresarial.
  - Reglamentar nuevas tecnologías, IA, Cloud, etc.
  
- **Requisitos y condiciones exigidas:** Expone la propuesta de los empresarios por reducir y sintetizar los requisitos y condiciones requeridas para el desarrollo de su actividad. Las categorías más mencionadas son las siguientes:
  - Simplificar normas de seguridad y salud en el trabajo
  - Flexibilizar las normas laborales
  - Simplificar requisitos para el comercio internacional (importaciones y exportaciones)

- Mejorar normativa y claridad en los criterios de elegibilidad en procesos de contratación pública
  - Revisar política de Habeas Data.
- 
- **Aspectos ambientales y sanitarios:** Se caracteriza por mencionar los elementos generales que involucran normatividad en dirección a temas ambientales y sanitarios. Las categorías más mencionadas son las siguientes:
    - Licencias ambientales
    - Cumplimiento de la regulación sanitaria
    - Ajustar normativa asociada al Registro Sanitario
    - Mejorar normas sobre manipulación de alimentos y etiquetado
    - Mejorar claridad en muestreo para control de inocuidad.
- 
- **Aspectos tributarios:** tiene relación con los trámites relacionados con el pago de impuestos nacionales y territoriales, y la normatividad relacionada con los temas tributarios que afectan a las empresas. Dentro de este aspecto, los empresarios resaltan las siguientes categorías:
    - La eliminación del impuesto al plástico de un solo uso.
    - La eliminación del 4x1000.
    - La eliminación del Impuesto de Industria y Comercio - ICA.
    - La reducción de impuestos a empresas.
    - Ajustar las cargas tributarias y tarifas diferenciales por tamaño de empresa y región.
    - La revisión y ajuste del impuesto predial para empresas.
    - La revisión del Impuesto al Valor Agregado - IVA.
    - La revisión y ajuste de la reforma tributaria.

### 8.2.2. Aspectos que los empresarios destacan como necesitados de regulación

Los empresarios han resaltado las áreas en las que creen que debería existir una regulación que actualmente no está en vigor. Se han identificado 20 categorías que engloban todas las respuestas de los participantes, y se ha dado prioridad a las tres primeras debido a su mayor frecuencia. Estas categorías son: Cumplimiento normativo, temas fiscales y económicos, empleo y empresas.

Gráfica 121. Aspectos que se considera deben reglamentarse y no se encuentran reglamentados por el Gobierno en la actualidad



- En la categoría de cumplimiento normativo es donde se concentra la mayor cantidad de respuestas. Algunas percepciones destacadas en esta categoría incluyen:
  - Mayor vigilancia a los procesos realizados por las administraciones municipales en la ejecución de obras para el bien público.
  - Reglamentar los controles. Las instituciones de vigilancia verifican documentos, pero no controlan los componentes de los productos que circulan en el mercado. Dejar de mirar papeles para verificar productos.
  - La penalidad en los casos de violación a las leyes de los funcionarios públicos debe ser más severa y estricta para evitar tanta corrupción.
  - Que la inversión social tenga mayor transparencia y sea desarrollada por entidades con calidad humana y experiencia.

- En la categoría de temas fiscales y productivos es donde se concentra la mayor cantidad de respuestas. Algunas percepciones destacadas en esta categoría incluyen:
  - Protección a la empresa nacional sobre la internacional, dando beneficios por contratar empresas colombianas, sin cerrar el mercado internacional. Que si contrata a una empresa nacional, tenga un beneficio, puede ser tributario.
  - Regulación de precios para evitar especulación de los mismos por parte de los productores que en muchos casos forman “carteles” en los cuales se ponen de acuerdo para no disminuir precios de productos de primera necesidad como el huevo
  - No generalizar, si no ser lo más específico, posiblemente porque no todas las empresas, poblaciones y lugares son iguales.
  - Reglamentar un seguro de cosecha, así no se tenga préstamos con los bancos, y reglamentar el precio estable de los fertilizantes, que no suban mucho.
- Para la categoría de revitalización de empleo y empresas, las siguientes afirmaciones expresan la intención de los empresarios en este sentido:
  - La creación de mega contratos que afectan al pequeño empresario, podrían crear más bien varios contratos que permitan a una mayor cantidad de empresas tener oportunidad de participar.
  - Hacer diferencia en las sanciones e intereses para pequeñas, medianas y grandes empresas.
  - Tributación de personas naturales a todo nivel y negocios pequeños para aumentar la formalidad.

### 8.3. Identificación de trámites a intervenir y normas a priorizar

En esta sección se busca identificar los trámites que, según la opinión de gremios y empresarios requieren intervención. Además, se identifican las normas que, en su criterio, deben ser priorizadas por el Gobierno Nacional. Se divide en dos secciones: 1) Principales tipos de trámites a intervenir, y 2) Principales aspectos normativos a priorizar.

### 8.3.1. Principales tipos de trámites a intervenir

Las respuestas de las empresas sobre los tipos de trámites que desean que se intervengan en la reglamentación, se clasifican en 25 categorías como se muestran en el gráfico.

Gráfica 122. Listado de categorías a intervenir más mencionadas por los empresarios.



De las tres categorías con mayor acumulación de frecuencias, la primera, con el 27% y catalogada como **Trámites de inscripción, actualización y reporte de información ante las entidades nacionales y territoriales**, vincula las respuestas en las que se observó un expreso relato con alguna entidad pública de la nación, estableciendo así un punto directo de intervención. Entre sus narrativas se encuentran los siguientes ejemplos: “La relación entre Alcaldía-IGAC-Oficina de Registro debería estar enlazada, coordinada y actualizada”, “DIAN, normas que cumplir pero no se sabe cómo proceder, no se tiene el

conocimiento y a veces se realizan mal”, “Trámites que realicen las Mipymes ante las entidades del gobierno llámese Ministerio de Tránsito y Transporte, Secretaria de Transito, etc, donde se fije un tiempo de respuesta rápida y una prioridad en la atención para evitar afectaciones económicas, tiempo y barreras que acarreen una amenaza para su existencia.”

La siguiente categoría con mayor acumulación de observaciones es Agilidad, con un 14%, expresa la intención de las empresas por la **Tiempos de respuesta antes solicitudes**, no solo en contenido, sino en efectividad. Se observan respuestas como: “Todos deben ser más ágiles y suministrar la información correcta para no tener reprocesos, y con el menor tiempo posible, que apoyen al usuario con más información”, “Los impuestos: que haya mayor accesibilidad, las certificaciones deberían ser virtuales y no presenciales; en los reclamos, las asesorías deberían ser más prácticas”, “Demasiados trámites, y cada vez se inventan más.-Nos tienen llenos de sistemas que debemos cumplir, y encuestas todo el tiempo: que la mensual, trimestral, semestral anual. Sistemas SST, SISTEMA VIAL etc., todo es obligatorio, esto hace que cada vez sea más difícil ser empresa, nos la pasamos ahora llenando formatos , etc.”

Por último, la categoría que se resaltó por su **Trámites relacionados con temas ambientales** es la que hace referencia a Ambiental, engloba el contenido diverso que va en dirección con el entorno. A continuación algunas de sus objeciones: “Premiar a quienes hagan turismo sostenible, no deberían pagar un impuesto”, “Licencia ambiental para pequeña minería, derecho de preferencia minero” y “En las CARS permisos de concesiones, vertimientos, incentivos por conservación”.

### 8.3.2. Principales aspectos normativos a priorizar

Como parte de las oportunidades de mejora, las empresas manifestaron su opinión con respecto a las normas que desean que se prioricen en el marco de la regulación; estas opiniones se clasificaron en 18 categorías. Entre las más relevantes se encuentra en primer lugar Ambiental y sanidad que representa propuestas de priorización de normas como por ejemplo: “los términos de las consultas previas, requisitos y tiempos, permisos ambientales, los procedimientos para acceder a cargos públicos”, “vigilancia de los registros sanitarios otorgados evaluando productos y no documentos” y “leyes y resoluciones ANLA y CAR, cada una en un mundo diferente a pesar de ser la misma norma”

Gráfico 123. Listado de normas a priorizar más mencionadas por los empresarios.



En segundo lugar está la categoría Agilidad y acceso a la información, en donde se compilan todas las respuestas que describen la priorización y el manejo efectivo de trámites e información que soporte el cumplimiento de la reglamentación, por ejemplo: “los medios magnéticos deben disminuirse, con la factura electrónica no deberíamos presentar formato 1007, 1006, 1001,1003,1005, también los municipios piden medios magnéticos, debe abolirse”, “procesos de autorización para registros de marcas”, “normas a nivel nacional que permitan el crecimiento de internet bien para todos los colombianos” y “se debe crear una jurisprudencia en donde se castigue el mal uso de los datos personales”.

Posteriormente, se encuentra la categoría de derechos al ciudadano, en el que se enuncian narrativas que manifiestan el adecuado ejercicio de los derechos de las personas en condición vulnerable, para ejemplificar, “las que están enfocadas a la vinculación de personas con discapacidad”, “contratación con inclusión”, “derechos de los niños, niñas,

adolescentes, mujeres cabeza de hogar, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad.”

## 9. Análisis comparativos

En este capítulo se hace un análisis comparativo (benchmark) de este estudio con la Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas – ENCRIGE de México, realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2020. Se toma como referencia la ENCRIGE porque también fue una encuesta dirigida al sector privado empresarial para conocer su percepción con respecto a experiencias, trámites y marcos regulatorios establecidos por el gobierno mexicano; en este sentido, es importante tener presente que el comparativo está más relacionado con la estrategia ESCA, toda vez que esta se relaciona más con aspectos de marcos regulatorios, mientras que la estrategia de política de Pactos por el Crecimiento es muy particular para algunas empresas, y difícilmente se puede contrastar con alguna experiencia similar a nivel internacional.

Al igual que la encuesta diseñada para este estudio, la ENCRIGE se aplicó a una muestra probabilística, estratificada, y con distribución en el territorio nacional. Ambas encuestas obtienen resultados desagregados por tamaño de empresa (micro, pequeña, mediana, grande) y por sectores económicos.

En la siguientes dos tablas se hacen paralelos relacionados con la metodología y algunos resultados entre esta encuesta y la ENCRIGE 2020:

Tabla 14: Comparativo de aspectos Metodológicos

Aspecto a comparar	Encuesta de estudio	ENCRIGE 2020
<b>Objetivo de estudio</b>	Conocer la percepción del sector privado sobre los resultados de las políticas públicas “Estado Simple Colombia Ágil” y “Pactos por el crecimiento y generación de empleo”.	Conocer la percepción de las unidades económicas del sector privado al realizar trámites y la percepción sobre los marcos regulatorios.
<b>Selección de muestra</b>	Probabilística, estratificada	Probabilística, estratificada

<b>Tamaño de muestra</b>	681 empresas	34.919 unidades económicas
<b>Cobertura geográfica y dominios de estudio</b>	-Tamaño (micro, pequeña, mediana y grande) -Sector: (Comercio, Industria, Servicios y Otros). -Regiones geográficas	- Tamaño (micro, pequeña, mediana y grande) - Sector económico: (comercio, industria y servicios).

Tabla 15: Comparativo de algunos resultados

<b>Aspecto a comparar</b>	<b>Encuesta de estudio</b>	<b>ENCRIGE 2020</b>
<b>Barreras y obstáculos para el desarrollo de la actividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifica como obstáculos: el tiempo requerido para cumplir con la normatividad, los costos asociados con la implementación y cumplimiento de normas, y la multiplicidad de normas relacionadas con los mismos temas, en relación a la percepción de la política regulatoria del Gobierno Nacional.</li> <li>● Los aspectos asociados a los temas tributarios son lo que más preocupa a los gremios y empresarios; el 25.3% de estos señala que existen leyes, normas, trámites, etc. en esta área regulatoria que representan barreras para su desarrollo. Dentro de estos aspectos se destacan: los impuestos elevados, la cantidad de tributos y la reforma tributaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Considera el marco regulatorio, que involucra realizar trámites, cumplir con normas, obtener licencias, permisos o enfrentar inspecciones gubernamentales, como un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>● Las unidades económicas consideran que los pagos de impuestos son una causa por la cual se producen actos de corrupción.</li> <li>● Como resultado de la encuesta, se encontró una diferencia significativa con la encuesta anterior, sobre la incidencia de la corrupción en el impuesto en la nómina.</li> </ul>

<p><b>Lugar o medios para realizar trámites, pagos y solicitudes de servicios.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El canal más usado para acceder a información gubernamental y para la realización de trámites por parte de los empresarios es a través de la página Web de las entidades.</li> <li>• Se perciben cambios importantes relacionados con la mejora en el uso de diferentes opciones de pago en línea y en los mecanismos para radicar documentos en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 39,8% de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados por unidades económicas fueron realizados a través de internet; mientras que el 23,5% de los casos, los interesados acudieron a oficinas de gobierno.</li> <li>• Las unidades económicas tuvieron alguna interacción con el gobierno a través de internet.</li> </ul>
<p><b>Interacción</b></p>	<p>La percepción de mejora en la accesibilidad a la información y en la interacción con las entidades del Gobierno es baja, lo mismo que la percepción general sobre la agilización en los trámites en el período de análisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del total de trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados por unidades económicas, el 17,8% presentó algún tipo de problema para realizarlos.</li> <li>• Las unidades económicas, indican haber enfrentado algún tipo de problema con la agilización de trámites.</li> </ul>
<p><b>Corrupción</b></p>	<p>Los empresarios consideran que aún existe un alto nivel de corrupción en la realización de trámites, lo cual refleja inconformidad principalmente en las microempresas y en los sectores de agricultura y otras actividades económicas diferentes a las tradicionales.</p>	<p>El 72,6% de las unidades económicas considera que los actos de corrupción se producen para agilizar trámites y el 37,9% señala que dichos actos se generan para evitar multas o sanciones.</p>

## 10. Conclusiones

### Respecto a la percepción sobre la política regulatoria del Gobierno Nacional

- Los gremios perciben un buen ambiente de transparencia en el sector: los gremios tienen una alta confianza en las autoridades regulatorias, perciben un buen nivel de transparencia en la adopción y modificación de normas y en la disminución de prácticas de corrupción en el momento de realizar trámites.
- A pesar de esto, los gremios indican, en una alta proporción (94%), que existen leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que representan barreras para el desarrollo de las empresas.
- Las leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que más obstáculos representan para el sector privado son los que tienen relación con los aspectos tributarios.
- Los gremios en su mayoría consideran que la política regulatoria generó impactos positivos en el crecimiento y desarrollo de las empresas.
- El 78% de los gremios perciben que las empresas efectivamente cumplen las normas regulatorias. Mientras que en las empresas, solamente el 39% consideran que se cumple totalmente la normativa, y otro 50% cree que se cumple parcialmente.
- El canal más usado para acceder a la información gubernamental por parte de los gremios es a través de las páginas Web de las entidades y mientras que para realizar trámites se utiliza con frecuencia el correo electrónico.
- Los gremios participan activamente en los procesos de consulta pública (82%), aunque el 50% considera que sus comentarios son poco o nada escuchados.
- En general hay una buena percepción sobre la efectividad y calidad en la realización de trámites con el Gobierno Nacional.
- Las entidades con las que más se relacionan los empresarios son la DIAN, la SIC, las Secretarías municipales, Supersociedades, el ICA, y el MinCIT.
- MinCit tiene el mayor nivel de confianza, mientras que el ICA presenta el menor nivel de confianza por parte de los empresarios. Las micro y pequeñas empresas tienen menor nivel de confianza en las autoridades regulatorias.
- Los empresarios en general encuentran transparente la adopción y

modificación de la regulación o de las normas que tienen relación con el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, un alto porcentaje de empresarios considera que existen leyes, normas, trámites, solicitudes e inspecciones que representan barreras.

- Los costos que generan los procesos de implementación y cumplimiento de las normas y encontrar información sobre la regulación que aplica a las empresas representan las principales barreras identificadas por los empresarios.
- La percepción general es que la política regulatoria no ha generado impacto en el crecimiento y desarrollo de las empresas. Quienes perciben impactos positivos los encuentran principalmente en la adopción de tecnología e innovación.
- La mayoría de los empresarios considera que la normativa existente cumple parcialmente los objetivos legítimos que persigue.
- El canal más usado para acceder a información gubernamental y para la realización de trámites por parte de los empresarios es a través de la página Web de las entidades. Los empresarios se encuentran más satisfechos con el proceso realizado durante el trámite, que con el acceso a la información gubernamental y la consulta de normas.
- La participación de los empresarios en procesos de consulta pública es baja (13%). Además, el 60% de quienes han participado señalan que sus comentarios son poco escuchados.
- Los trámites asociados a temas tributarios fueron los más recurrentes en el periodo de análisis.

## Respecto a la evaluación de la implementación de las estrategias

- Articulación con el sector privado
  - La mayoría de los gremios considera que sus contribuciones fueron tenidas en cuenta.
  - Existe un gran interés de parte de los gremios en participar en estrategias de este tipo adelantadas por el Gobierno Nacional; 19 gremios manifiestan este interés.
  - Todos los gremios participantes de la estrategia ESCA señalan que dentro de los trámites identificados en las mesas se encontraban los que afectan su sector.
  - Hay en general una buena percepción del liderazgo del Gobierno

Nacional en términos de la generación de confianza en los privados, la planificación y el desarrollo de los distintos escenarios de participación. Además se considera que los procesos de construcción de las estrategias fueron transparentes.

- Pactos por el crecimiento y la generación de empleo
  - Los gremios perciben en general una buena experiencia en su participación en la construcción de la estrategia. Así mismo en general se encuentran satisfechos con los resultados de la misma. El aspecto peor valorado fue el cumplimiento de los compromisos pactados para el crecimiento para el sector.
  
- Estado Simple Colombia Ágil
  - Se observan buenos niveles de experiencia con la participación en esta estrategia, que se acompañan de niveles intermedios de satisfacción con los resultados. El aspecto peor valorado fueron los resultados obtenidos en términos de reducción de trámites y la mejora normativa a partir de las acciones de intervención establecidas.
  
- Estrategias similares
  - Se encuentra una baja participación en estrategias similares, y esta se concentra fundamentalmente en las etapas de diagnóstico y formulación.
  - En términos de la satisfacción con estrategias similares se puede observar niveles entre 70 y 80 puntos sobre 100, lo que indica niveles de satisfacción intermedios. Cabe destacar que estos niveles de satisfacción son en general inferiores a los observados en las estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo, aunque muy similares a los de ESCA.
  - La estrategia más reconocida y mejor valorada por los empresarios en la Comisión Nacional de Competitividad e Innovación

## Respecto a los resultados de la estrategia Pactos por el crecimiento y la generación de empleo

- Los mayores cambios en el crecimiento en el período de evaluación se perciben en el entorno de sofisticación.
- Los gremios perciben cambios en las posibilidades de acceso al mercado internacional, aspecto que no es igualmente percibido por los empresarios. Caso contrario ocurre en el entorno de formalización, donde los empresarios perciben más cambios positivos en el periodo de análisis que los gremios.
- En los entornos de formalización y exportación es donde más ha podido impactar las políticas del Gobierno Nacional en el período de análisis, según la percepción de gremios y empresarios.
- A nivel empresarial, los mayores cambios en el crecimiento en el período de evaluación se perciben en el entorno de sofisticación, mientras que la menor percepción de crecimiento se encuentra en la capacidad de generar ingresos en el mercado internacional y en las posibilidades de acceso al mercado internacional.
- En el entorno de formalización empresarial es donde más ha podido impactar las políticas del Gobierno Nacional en el período de análisis, mientras que en el entorno productivo es donde menor impacto se percibe.

## Respecto a los resultados de la estrategia Estado Simple Colombia Ágil

- La percepción de mejora en la accesibilidad a la información y en la interacción con las entidades del Gobierno es baja, lo mismo que la percepción general sobre la agilización en los trámites en el período de análisis.
- A pesar de lo anterior, se perciben cambios importantes relacionados con la mejora en el uso de diferentes opciones de pago en línea y en los mecanismos para radicar documentos en línea.

## Respecto a las oportunidades de mejora

- Los principales obstáculos en el desarrollo de los gremios en el período de evaluación es el aumento en los precios de insumos y materias primas, seguido de la incertidumbre sobre la situación económica interna y los altos

costos financieros.

- Los principales aspectos que requieren revisión por parte del Gobierno Nacional están relacionados con la revisión y agilización de trámites, la articulación entre las autoridades regulatorias, los requisitos y condiciones exigidas por las entidades y con los aspectos ambientales y sanitarios.
- Los principales trámites a intervenir según la percepción de los empresarios están relacionados con los trámites de inscripción, actualización y reporte de información ante las entidades nacionales y territoriales.
- Las principales normas a priorizar en la opinión de los empresarios están relacionadas con las normas técnicas sectoriales y de industria y comercio, y con los temas ambientales y de sanidad.

## Bibliografía

Gutiérrez, H. A. (2015). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Universidad Santo Tomás.

INEMI (2020). Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas. ENCRIGE 2020. Principales Resultados. Agosto, 2021.

Nishimura, R. (2015). *Substitution of Nonresponding Units in Probability Sampling*.

[https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/113439/raphaeln\\_1.pdf](https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/113439/raphaeln_1.pdf)

Särndal, C.-E., Swensson, B., Wretman, J. H., & Särndal-Swensson-Wretman. (1992). *Model assisted survey sampling* (1. softcover print). Springer.

## Anexo 1. Estrategia de muestreo

La encuesta tiene por objetivo conocer la percepción sobre los instrumentos de política pública: Estado Simple Colombia Ágil (ESCA) y Pactos por el Crecimiento y Generación de Empleo (PACTOS), para ello se implementó una **estrategia muestral**, que corresponde a la dupla  $(p(\cdot), \theta(\cdot))$  siendo  $p(\cdot)$  el diseño muestral probabilístico y  $\theta(\cdot)$  el estimador propuesto; el *primero* de ellos es la estrategia aleatoria que permite ubicar y posteriormente aplicar la encuesta sobre la población de interés, y el *segundo* corresponde a la formulación matemática que permite realizar inferencias sobre el universo (compuesto por todos los elementos de la población objetivo) partiendo de una muestra aleatoria que sigue el diseño muestral propuesto.

Se realizó la selección de unidades de muestreo a través de una muestra probabilística, ésta característica consiste en que para cada una de las unidades muestrales incluidas en la muestra se tiene una probabilidad de selección conocida y mayor de cero permitiendo obtener inferencias sobre la población objetivo aplicando el estimador de Horvitz Thompson.

Se tienen dos **poblaciones objetivo**:

- I. La primera corresponde a las empresas del sector privado afiliadas y no afiliadas a gremios partiendo del registro administrativo RUES<sup>15</sup>, adicionalmente, se cuenta con un listado de empresas asociadas a los gremios que participaron en la definición y alcance de los dos instrumentos de política pública. Para la depuración de la información del RUES, sólo se consideran las empresas que atienden los siguientes criterios:
  - i. Renovaron su matrícula al menos en el año 2022
  - ii. Fueron creadas antes del año 2020
  - iii. Son empresas cuya categoría de matrícula sea persona jurídica y
  - iv. El tamaño de la empresa según la ley vigente
- II. La segunda población son los gremios que participaron en la definición y alcance de los instrumentos de política pública ESCA y PACTOS.

**Diseño muestral:** corresponde a un diseño de Muestreo Aleatorio Simple y Estratificado (ESTMAS). Mediante este diseño, las unidades de muestreo son seleccionadas con igual probabilidad dentro de cada uno de los estratos de muestreo. Los estratos de muestreo para la selección de la muestra estarán dados por la combinación de los dominios de estudio: a. tamaño de la empresa, b. instrumento de política y c. empresas identificadas

---

<sup>15</sup> Registro Único Empresarial y Social

por los gremios que conforman el estrato de inclusión forzosa. En el caso de la población de gremios no se requiere de un diseño muestral por tratarse de un censo, es decir, todos los gremios suministrados por Colombia Productiva serán objeto de aplicación de la encuesta.

**Estimador:** Se hizo uso del estimador de Horvitz-Thompson ([Särndal et al., 1992](#)) para los totales, tiene la característica de ser un estimador insesgado para el parámetro total

poblacional y se define como  $\hat{t}_{y\pi} = \sum_s \frac{y_k}{\pi_k}$  donde  $y_k$  es la característica de interés (la respuesta de cada encuestado a cada una de las preguntas) observada en la muestra  $s$  y  $\pi_k$  es la probabilidad de inclusión del elemento  $k$ .

Para estimar razones y sus casos particulares (proporciones y promedios mediante el estimador de Hájek) se requiere estimar dos totales: el primero corresponde al numerador y el segundo al denominador. La estimación de una razón utilizando el estimador de Horvitz-Thompson (Särndal et al., 1992) en el numerador y el denominador genera estimadores aproximadamente insesgados (insesgados en la parte lineal el polinomio de Taylor que aproxima la estimación de la razón), por tanto, una razón se

estima como  $\hat{R} = \frac{\hat{t}_{y\pi}}{\hat{t}_{z\pi}}$

Los factores de expansión quedan definidos directamente por el diseño planteado y corresponden al inverso de la probabilidad de inclusión de un elemento en la muestra  $exp_k = \frac{1}{\pi_k}$  este último valor se entrega en la tabla de datos con las respuestas de cada encuestado.

Frente al tamaño de muestra, se aplicó las fórmulas presentadas por (Gutiérrez, 2015) para un diseño muestral complejo y un parámetro tipo proporción que sirve para dar estimaciones precisas y confiables de parámetros como totales, razones y promedios; una vez terminado el operativo de recolección de datos de fuente primaria se obtuvo los siguientes tamaños de muestra para los que se calculó el coeficiente de variación de una proporción para determinar el nivel de precisión de la encuesta.

Para el total del universo de estudio de empresas se presenta el coeficiente de variación según el tamaño de la empresa, obteniendo valores inferiores al 14% que clasificados por el DANE corresponden a la categoría aceptable y precisos si son menores al 7%.

TAMAÑO DE LA EMPRESA	UNIVERSO TOTAL		Tamaño de muestra efectiva	Coefficiente de variación
Micro	321,224		304	5.73%
Pequeña	48,593		171	7.63%
Mediana	14,260		115	9.29%
Grande	5,801		68	12.10%
<b>TOTAL</b>	<b>389,878</b>		<b>658</b>	<b>3.90%</b>

Por otro lado, para las empresas asociadas a la estrategia PACTOS, también se obtienen coeficientes de variación aceptables, salvo para las empresas medianas que ligeramente supera el 14%.

TAMAÑO DE LA EMPRESA	UNIVERSO PACTOS		Tamaño de muestra efectiva	Coefficiente de variación
Micro	83,514		144	8.33%
Pequeña	12,716		58	13.10%
Mediana	4,307		49	14.20%
Grande	1,830		58	12.90%
<b>TOTAL</b>	<b>102,367</b>		<b>309</b>	<b>5.57%</b>

Las empresas en los sectores de los pactos priorizados se concentran en 9 sectores seleccionados en la estrategia por sus características especiales. Los nueve sectores de los pactos se muestran a continuación.

Sector Pactos	Total
1. Alimentos procesados	3,0%
2. Sistema moda	5,2%
3. Química Básica	3,8%
4. Farmacéuticos	0,8%
5. Industrias para la construcción	37,4%
6. Industrias del Movimiento	0,7%
7. Turismo	6,0%
8. Software y TI	10,3%
9. BPO	32,7%

Para lograr llegar a estos niveles de precisión, fue necesario recurrir a la técnica de muestras sustitutas para incrementar la tasa de respuesta y de cobertura frente a las 721

encuestas inicialmente seleccionadas. Esta técnica permite generar 'datos sustitutos' que imitan las propiedades estadísticas del conjunto de datos original.



Por tratarse de un problema en constante estudio, en [\(Nishimura, 2015\)](#) se formalizó el método y consiste en “reemplazar o sustituir cada unidad de observación no respondiente de la muestra inicial por una nueva unidad de muestreo que no fue seleccionada inicialmente” aunque esto conlleva a sesgos de estimación estos son despreciables. En adelante, se presentan los resultados de la encuesta aplicando la estrategia muestral descrita.

## Anexo 2. Clasificación de los sectores según CIU

SECTOR	DESCRIPCIÓN DEL SECTOR	CATEGORIZACIÓN DEL SECTOR CIU PARA EL ESTUDIO
A	Agricultura, Ganadería, Caza, Silvicultura Y Pesca	Agricultura
B	Explotación De Minas Y Canteras	Otros
C	Industrias Manufactureras	Industria
D	Suministro De Electricidad, Gas, Vapor Y Aire Acondicionado	Otros
E	Distribución De Agua; Evacuación Y Tratamiento De Aguas Residuales, Gestión De Desechos Y Actividades De Saneamiento Ambiental	Otros
F	Construcción	Otros
G	Comercio Al Por Mayor Y Al Por Menor; Reparación De Vehículos Automotores Y Motocicletas	Comercio
H	Transporte Y Almacenamiento	Servicios
I	Alojamiento Y Servicios De Comida	Servicios
J	Información Y Comunicaciones	Servicios
K	Actividades Financieras Y De Seguros	Servicios
L	Actividades Inmobiliarias	Servicios
M	Actividades Profesionales, Científicas Y Técnicas	Servicios

N	Actividades De Servicios Administrativos Y De Apoyo	Servicios
O	Administración Pública Y Defensa; Planes De Seguridad Social De Afiliación Obligatoria	Servicios
P	Educación	Servicios
Q	Actividades De Atención De La Salud Humana Y De Asistencia Social	Servicios
R	Actividades Artísticas, De Entretenimiento Y Recreación	Servicios
S	Otras Actividades De Servicios	Servicios
T	Actividades De Los Hogares Individuales En Calidad De Empleadores; Actividades No Diferenciadas De Los Hogares Individuales Como Productores De Bienes Y Servicios Para Uso Propio	Otros
U	Actividades De Organizaciones Y Entidades Extraterritoriales	Otros