



**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO
“SECC”**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO
VIGENCIA 2020**



TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. INDICADORES DE GESTIÓN	4
1.1. Nivel de Satisfacción.....	4
1.2. Asesorías para la formalización	5
1.3. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos	5
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA Y SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS.....	5
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.	6
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	7
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno	7
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.	7
4.3. Indicadores Financieros.....	8

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO

En virtud de lo establecido en el Decreto 4886 de 2011, esta Superintendencia adelantó la evaluación de la gestión llevada a cabo por la **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO** en la vigencia 2020, con base en la información reportada a través del **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS –SAIR** relativa al Plan Anual de Trabajo, la Información Financiera y el Informe de Labores, que fueron elaborados teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para la vigencia anterior, conforme se señala en el Título VIII Capítulo Noveno Numerales 9.1.1, 9.1.2. y 9.1.5 de la Circular Única.

De la revisión efectuada, se observa que la cámaras de comercio del país no fueron ajenas a las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional, con ocasión de la crisis generada por la pandemia COVID-19, viéndose obligadas a reinventarse e implementar políticas y procedimientos para continuar con el desarrollo de sus funciones y actividades, y adoptar medidas de austeridad en el gasto, por cuanto los ingresos se afectaron drásticamente.

Así las cosas, esta Superintendencia consciente del esfuerzo y la gestión llevada a cabo por los entes camerales y teniendo en cuenta que el año 2020 fue atípico y por lo mismo, no es dable compararlo con ninguna otra vigencia, procede a efectuar las siguientes observaciones:

1. INDICADORES DE GESTIÓN

Se analizaron los indicadores de gestión cuantitativos y cualitativos de la vigencia 2020, remitidos por la Cámara de Comercio, los cuales cumplen con las especificaciones solicitadas por esta Superintendencia. No obstante se resaltan algunas características que bien podrían ser objeto de mejora.

1.1. Nivel de Satisfacción

Si bien la **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 97% hay que tener en cuenta, que este fue el resultado de las 657 encuestas obtenidas, frente a un total de 58.648 de registros, por lo cual podría no ser relevante. En consecuencia, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza la cámara, ya sea de forma física o virtual, a fin de que el resultado de las mismas, pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua de la Entidad.

1.2. Asesorías para la formalización

Es evidente el esfuerzo realizado por la **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO** para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia. En el informe se determina en relación a las asesorías para la formalización que debido al aislamiento obligatorio y a las restricciones de desplazamiento por el virus COVID 19, se disminuyó la sensibilización de las unidades económicas lo que conllevó a una menor cantidad de formalizados, razón por la cual de los 414 visitados, se formalizaron 239 es decir tan solo el 58%.

1.3. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Teniendo en cuenta el número de registros totales 58.648, se evidencia que un gran número de personas accedieron a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio, no obstante se observa que las quejas obedecieron a diversos temas, tales como la información suministrada por parte de los asesores, larga espera en la sala, falla en la prestación del servicio y dificultades al realizar trámites virtuales, razón por la cual la Cámara deberá reforzar sus programas de capacitación al personal no sólo en conocimientos relacionados con los aspectos registrales, sino además aquellos que se refieren a la atención y satisfacción del cliente tanto de forma personal, como a través de los canales virtuales, para lo cual pueden establecer protocolos en los que se tengan en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Cordialidad,
- b) Reducción de tiempos de espera,
- c) Información clara y fidedigna,
- d) Atención de las necesidades y opiniones del Cliente,
- e) Comunicación asertiva
- f) Capacidad resolutive
- g) Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA Y SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS

La Cámara reportó haber tenido diversas dificultades con ocasión de la pandemia Covid-19, señalando para el área de **Registro Mercantil** que *“(...) efectuaron atención remota, evidenciado la poca cultura tecnológica y de bancarización de nuestros empresarios y usuarios en general, conllevando más tiempo de atención por parte de*



los funcionarios (...). A su turno en la parte **Administrativa y Financiera** señala que “(...) se tuvo una permanente incertidumbre en términos de los ingresos del año 2020, lo que implicaba priorizar los gastos garantizando el funcionamiento y operatividad misional de la Cámara (...)” para el referido periodo.

Para ello adoptó diversas medidas entre las que se destacan:

- Apoyo y guía a los empresarios de manera remota para la culminación de sus trámites.
- Habilitación IPBX (conmutador telefónico) de manera remota para garantizar la atención de los usuarios y el botón de pagos PSE para los trámites virtuales
- Para la jornada de renovación se dispuso de un punto de atención para el diligenciamiento previamente de formularios para agilizar la atención en caja.
- Establecieron actividades virtuales procurando el contacto con los usuarios y jornadas de telemercadeo para el acompañamiento a los empresarios.
- Se efectuó revisiones y ajustes del Presupuesto de acuerdo a los gastos y prioridades de mayor importancia.
- Gestiones diversas negociaciones con proveedores en términos de plazos, vigencias, descuentos, entre otros, para reducir el gasto de acuerdo a necesidades
- Postulación al subsidio de nómina del gobierno PAEF, del cual fueron beneficiados.

3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.

La reactivación económica se convirtió en uno de los pilares de las Cámaras de Comercio en el momento de planear y desarrollar sus programas en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región. Es así como se resalta que el Ente cameral involucre este aspecto en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias y turismo, destacando las siguientes actividades:

- Formación virtual y sin costo para nuestros empresarios a través del Campus Virtual y de la plataforma ZOOM.



- Campaña quédate en casa con la cámara con videos con expertos en diferentes temas.
- Asesoría permanente a empresarios con la información de medidas y beneficios por parte del gobierno nacional y local para enfrentar la emergencia económica.
- Alianza con la red de Cámaras de Comercio para realizar encuestas de medición de impacto del COVID 19 y post COVID a los empresarios.
- Contacto permanente con los EMPRESARIOS para acompañamiento en trámites registrales, campus virtual y competitividad empresarial.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno

Si bien la Cámara de comercio presenta un programa anual de auditorías ejecutado para la vigencia 2020, los hallazgos reportados no son materiales y los procesos auditados podrían no llegar a ser relevantes, para lo cual deberá fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos tales como: i) cargas laborales, ii) seguimiento incapacidades y iii) contable, así como procurar el cumplimiento de los principios de i) legalidad ii) eficiencia, iii) economía, iv) eficacia, (v) equidad, vi) imparcialidad, vii) moralidad, viii) transparencia, y ix) publicidad en las diferentes actuaciones.

4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.

En el informe se precisan algunas observaciones generales frente al funcionamiento ordinario, como el caso de los documentos que soportan las transacciones para los no obligados a facturar, procesos de revisión periódica a las liquidaciones de impuestos y declaraciones tributarias, reclasificación de cuentas contables, arqueo de caja menor, mejoramiento de la seguridad informática en los equipos de cómputo, entre otras, las cuales fueron acatadas y subsanadas oportunamente por la administración del Ente cameral.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	5,92	3,26
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 1.675.381.266	\$ 947.307.013

Es evidente la tendencia a la mejora de la liquidez de la Cámara de Comercio en comparación con la última vigencia, indicando tener más de un peso para cubrir cada peso en sus obligaciones con vencimiento menor a un año. Esto pudo ser resultado de diversos factores a saber:

- a) La vigencia 2020 estuvo caracterizada por la presencia de la pandemia Covid-19 razón por la cual los programas presenciales proyectados, no se ejecutaron según lo planteado, generando excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.
- b) Lo atinente a matrícula y renovación por parte de los comerciantes y empresarios como principal fuente de ingresos de las Cámaras de Comercio, no se vio drásticamente afectado como se tenía proyectado. Para el caso de la **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO** los ingresos provenientes del registro disminuyeron un 3,4% de los \$2.989 millones reportados para la vigencia 2019. En relación a los ingresos totales se evidencia una disminución del 7,3% frente a los \$3.418 millones reportados en la vigencia 2019.
- c) Las medidas tomadas en la vigencia 2020 frente a la austeridad del gasto fueron del 10,4% de los \$2.799 millones reportados en la vigencia 2019.

Visto lo anterior, se le invita a tomar en cuenta estas observaciones con el fin de mejorar sus procesos internos, a promover la formalización empresarial y la renovación oportuna de los comerciantes de su jurisdicción, a fortalecer la virtualización de los trámites y brindarle acompañamiento especial a los usuarios de sus servicios, con el fin de incentivar el desarrollo regional, el emprendimiento y la innovación.