

**CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**  
**PLAN DE MEJORAMIENTO**  
**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO SECC**  
**VIGENCIA 2019**

No	ASPECTOS POR MEJORAR	PROCESO RESPONSABLE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHAS PREVISTAS DE EJECUCIÓN (NO SUPERIOR A 6 MESES)	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES / FECHA DE INICIO	ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES / AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1	Establecer los mecanismos necesarios para fortalecer, difundir e incentivar el uso de los medios virtuales para acceder a los servicios registrales de conformidad con lo establecido en el artículo 166 del Decreto 19 de 2012 y el numeral 1.6 del Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.	Registros Públicos	Dirección Jurídica Coordinación de Comunicaciones	Marzo a Mayo 2020	Proveer contactos telefónicos de los empleados para atención exclusiva de trámites virtuales y promocionarlos por nuestra página web Seleccionar varios números celulares de los empleados y hacer la publicidad de los mismos para que los usuarios soliciten el acompañamiento en los diferentes servicios registrales	Marzo de 2020	Mayo de 2020	Se publicaron avisos y se informó a través de nuestro portal web y en las redes sociales de la Entidad	Esta actividad se inició con la declaración del aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional, para evitar una emergencia sanitaria por el Covid-19
				Marzo a Septiembre 2020	Atención personalizada en cada uno de los trámites de registro Designar 6 empleados para orientar los diferentes trámites virtuales incluido personal técnico de sistemas	Marzo de 2020	Septiembre de 2020	*Se designaron 4 personas para orientación telefónica en temas de formularios de renovación, matrícula y certificados, 1 persona para atención de radicación de solicitudes de actas y reformas, 1 persona para atención técnica relativa al aplicativo de SII y docxflow, y 1 persona para orientación de pagos y auditoría de trámites  *Con la persona designada para atención permanente de los usuarios que realizan sus trámites virtuales, se diseñaron guías de acuerdo a las inquietudes presentadas por los usuarios con el fin de facilitar su interacción con el aplicativo. Anexo: Guías_en_Tramites_Virtuales.pdf	Esta actividad se inició con la declaración del aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional, para evitar una emergencia sanitaria por el Covid-19  Se revisaron y aprobaron las 5 guías las cuales se actualizan a medida que se interactúa con el usuario
				Septiembre a Diciembre 2020	Continuar con la Promoción el uso de los servicios virtuales a través de la página Web y de las redes sociales Crear avisos e instructivos que promuevan el uso de los medios virtuales para la realización de los diferentes servicios registrales	Septiembre de 2020	Diciembre de 2020	Se llevaron a cabo las siguientes actividades:  *Banner Motivacional para el uso de los servicios en línea instalado en la portada de nuestro portal web. *Paso a Paso de la renovación virtual instalado como Banner principal en la portada de nuestro portal web. *Actualización de las Guías para la Matrícula Mercantil y la Guía para la Cancelación de la Matrícula Mercantil de acuerdo con sugerencias y requerimientos de los usuarios. *Se informó en los avisos de horario de atención ubicados en la entrada y en las carteleras de todas las sedes, que en <a href="http://www.ccpalmira.org.co">www.ccpalmira.org.co</a> en Servicios Virtuales de Registros Públicos pueden acceder a los servicios registrales 24/7 de forma fácil, rápida y segura.	  