



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA
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	4
1.3. Virtualización de los registros.....	5
1.4. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos	5
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA - SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS	6
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.	6
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	6
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno.....	6
4.2. Indicadores Financieros.....	7



I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO

La evaluación de la **CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA**, se llevó a cabo con base en la información suministrada a través del **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS –SAIR**. Para el efecto se revisaron las respuestas del informe de labores y la información financiera.

De la revisión efectuada, se observa que la cámaras de comercio del país no fueron ajenas a 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 adoptar medidas de austeridad en el gasto, por cuanto los ingresos se vieron afectados.

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 reporta un nivel de satisfacción al cliente del 98.6% es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de 426 encuestas realizadas, frente a un total de 56.799 trámites de registro realizados, lo cual no es representativo. Por lo mismo, es necesario que refuerce el uso de esta herramienta en todos los trámites que realiza de forma virtual y presencial, 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 CC para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia. Es así que de 2.564 asesorías prestadas, se formalizaron en total 2.065 comerciantes, razón por la cual la invitamos a que continúe adelantando programas que motiven a los comerciantes informales a inscribir sus negocios en el Registro Mercantil, dándoles a conocer los beneficios,



como abrirse a nuevos clientes, acceder al sistema financiero, alivios tributarios, expandir sus mercados a nivel nacional e internacional.

Así mismo, debe dar a conocer los programas que tiene la Cámara para el desarrollo empresarial y mostrar todos los beneficios que recibe de la entidad por estar matriculado e informar de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

1.3. Virtualización de los registros

La Cámara de Comercio indica que de 56.799 registros totales 24.756 se realizaron de forma virtual es decir el 43,59%. Considerando la importancia de la virtualización de los servicios, es necesario que la entidad continúe implementando estrategias de capacitación y sensibilización que permitan acrecentar la confianza en la virtualización y el conocimiento de los beneficios que ésta les brinda, prestando un servicio oportuno, ágil y de alta calidad.

Es necesario resaltar que es obligación de los entes camerales promover y dar a conocer la utilización de los servicios por internet, garantizando el acceso de todas las personas a los canales virtuales según lo establece el numeral 1.1., Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única¹.

1.4. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

La Cámara de Comercio informó que durante la vigencia 2020 tuvo en total 12 quejas y ningún reclamo, y que las mismas obedecieron a que no se respeta el orden de la entrega de los turnos, no se tramitó un prerut, malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia, fallas en el portal web, demora en la atención telefónica etc. En virtud de lo anterior, se tomaron las medidas del caso a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. No obstante, 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 buena 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,

¹ (...) “Las Cámaras de Comercio están en la obligación de promover y dar a conocer la utilización de los servicios por internet, garantizando el acceso de todas las personas a los canales virtuales, y establecer herramientas que permitan, sin costo a los usuarios, verificar la identidad de quien realiza el trámite por medios electrónicos” (...)

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

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

La Cámara de Comercio reportó haber tenido diversas dificultades relacionadas principalmente por la pandemia del Covid-19, a saber -el acceso a los usuarios a los servicios del registro y beneficios, toda vez que muchos de ellos no pudieron acceder a los canales virtuales ya que existen zonas donde la conectividad es deficiente lo que dificulta el uso de dichos medios. -desde la parte administrativa se reportó que el acceso tecnologías y equipos de cómputo por parte de los funcionarios, quienes estaban en aislamiento preventivo desde sus hogares, fue limitado ya que no contaban con estas herramientas para desarrollar sus funciones. -desde la parte financiera estaba el riesgo de materializarse la iliquidez a efecto de la disminución de los ingresos provenientes del registro.

Para ello se tomaron diversas medidas entre las que se destacaron:

- El fortalecimiento en la atención telefónica para los usuarios
- Dotar a los empleados de redes y equipos para que desarrollaran sus funciones.
- Acompañamiento los usuarios para la realización de pagos virtuales.

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 la Cámara de Comercio involucre este aspecto en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias, entre otros.

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 y hallazgos reportados no son materiales y los procesos auditados podrían no llegar a ser relevantes, por lo cual deberá fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos como lo son el proceso contable y el de



contratación y procurar por 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. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	8,16	2,27
Prueba ácida	7,52	0,68
Capital de trabajo	\$3.407.124.312	\$ 2.142.601.524

Es evidente la tendencia a la mejora de la liquidez de la Cámara de Comercio en comparación con las últimas vigencias, 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 tales como:

- a) La vigencia 2020 estuvo caracterizada por la presencia de la pandemia Covid-19. En efecto, programas que debido a sus características presenciales y que aglomeraban participantes de alguna forma no se ejecutaron según lo planteado generando excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.
- b) La obligación para los comerciantes y empresarios de renovar la matrícula mercantil o inscribirse en ella, principales fuentes de ingresos de las Cámaras de Comercio, no se vio drásticamente afectada como se tenía proyectado. Para el caso de la Cámara de Comercio de Palmira los ingresos provenientes del registro disminuyeron un 2% de los \$5.352 millones reportados para la vigencia 2019. En relación a los ingresos totales se evidencia una disminución del 8% frente a los \$5.935 millones reportados en la vigencia 2019.
- c) Las medidas tomadas en la vigencia 2020 de frente a la austeridad del gasto no fueron suficientes ya que se reporta un aumento del 9% de los \$3.677 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 brindarles acompañamiento especial a los usuarios de sus servicios, con el fin de incentivar el desarrollo regional, el emprendimiento y la innovación.