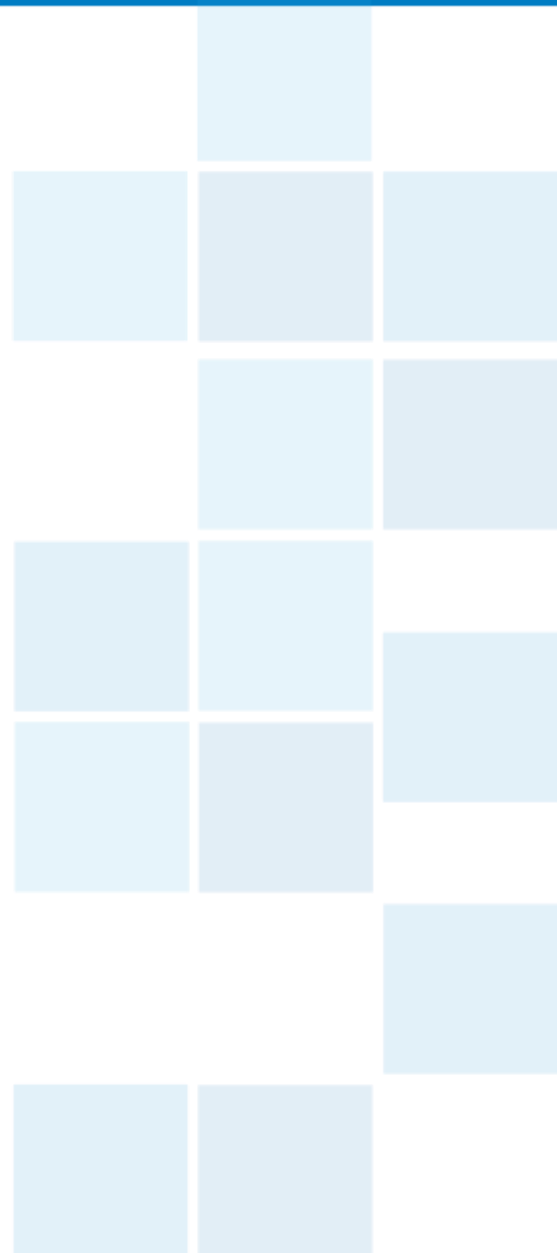


# INFORME DE LABORES 2021



CÁMARA DE COMERCIO  
**DE VALLEDUPAR**  
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR



## CONTENIDO

TABLERO DE INDICADORES .....	3
1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO .....	3
2. ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN .....	5
3. VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS .....	5
4. COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS.....	6
5. COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN .....	8
6. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES .....	9
7. COMPARATIVO QUEJAS.....	10
8. COMPARATIVO RECLAMOS .....	10
9. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS .....	10
10. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO .....	11
11. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO .....	12
12. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO.....	13
PREGUNTAS.....	15
DIFICULTADES .....	15
PRINCIPALES ACCIONES EN BENEFICIO DE LOS COMERCIANTES .....	15
PRINCIPALES PROYECTOS PARA 2021 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PLAN DE MEJORAMIENTO DE CONTROL INTERNO ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
OBSERVACIONES DE LA REVISORÍA FISCAL .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
IMPACTO FINANCIERO DE LA PANDEMIA .....	16
TASAS DE SUPERVIVENCIA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
TASAS DE CIERRE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## TABLERO DE INDICADORES

### 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

#### *SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

$$= \frac{\text{Número de encuestados que respondieron positivamente}}{\text{Número de encuestados}} \times 100$$

$$= \frac{53.739}{53.932} \times 100 = 99,6$$

Dato 1: Número de encuestados con opinión positiva 2020: 30.795

Dato 2: Número de encuestados con opinión positiva 2019: 62.420

Dato 3: Número de encuestados con opinión positiva 2018: 57.155

Dato 4: Número de encuestados con opinión positiva 2017: 56.712

Durante la vigencia 2021 se atendieron a 64.205 usuarios a través de los canales de atención presencial ubicados en las ocho oficinas seccionales de la entidad que hacen presencia en siete municipios. De ellos, el 83% que corresponde a 53.932 usuarios calificaron el servicio recibido generando un nivel de satisfacción general del 99.6% (sumatoria de las calificaciones que catalogaron la atención como excelente y buena), de las cuales el 97.3% calificó la atención recibida como excelente. Cabe destacar que la seccional ubicada en el municipio de Agustín Codazzi fue la que presentó mayor nivel de satisfacción al alcanzar el 99,3%, seguido de Chiriguaná con el 99.0%.

El garantizar el buen servicio en todas las oficinas es una de las prioridades de la entidad, es por eso por lo que mensualmente, como parte de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se hace un preciso seguimiento a la satisfacción de los usuarios de cada seccional. Es preciso señalar que durante cada mes se cumplió con la meta de satisfacción trazada en el 95% de calificación excelente del servicio prestado.

De igual manera, se destaca el crecimiento del 75% en la cantidad de usuarios que calificaron la atención del servicio prestado. Esto se debe a que en atención a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio quien por medio de la comunicación generada el 17 de marzo de 2020, suspendió el proceso de identificación biométrica establecido en el Sistema Preventivo de Fraudes (SIPREF) como parte de las medidas establecidas para mitigar la pandemia derivada del COVID-19 evitando el contacto físico de los usuarios con equipos; así, la entidad también suspendió el sistema de calificación físico en tanto que se efectuaba con los mismos instrumentos de medición y en este sentido, también supondrían un riesgo de propagación del virus. De esta manera, para continuar monitoreando la calidad del servicio prestado y poder medir la satisfacción en los trámites, se estableció una encuesta de satisfacción en donde se contactaba por llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto a una muestra seleccionada de manera aleatoria dentro de los usuarios atendidos por los distintos medios durante el año 2020. Sin embargo, considerando las nuevas disposiciones, a partir del mes de agosto de 2021 se retomó el método de calificación tradicional de la entidad, que consta de dispositivos electrónicos dispuestos

en los sitios de trabajo de los funcionarios que atienden trámites de registros públicos en donde el usuario califica directamente luego de recibir el servicio.

Las calificaciones positivas, desagregadas por excelente y buena por oficina seccional se detalla a continuación:

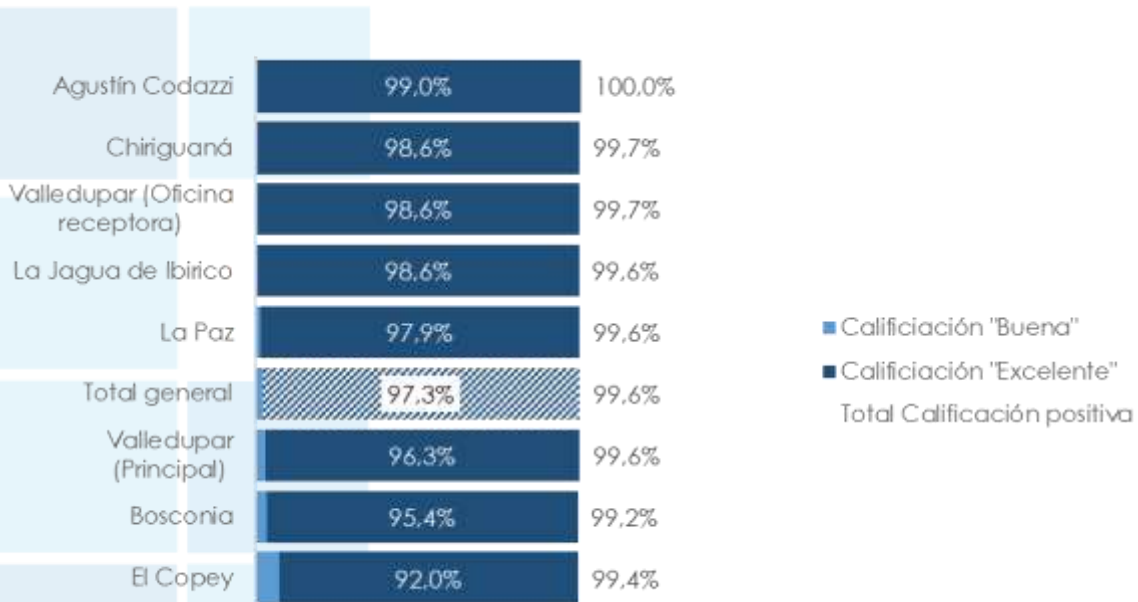


Gráfico: calificaciones positivas por seccional

## 2. ASESORÍAS PARA LA FORMALIZACIÓN

$$\text{ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN} = \frac{\text{Número de formalizados}}{\text{Número de asesorías en formalización}} \times 100$$

$$= \frac{5.114}{5.326} \times 100 = 96$$

Dato 1- Número de formalizados 2020: 3.275

Dato 2- Número de formalizados 2019: 3.201

Dato 3- Número de formalizados 2018: 2.653

Dato 4- Número de formalizados 2017: 2.696

Por medio de la labor de diferentes programadas desarrollados por la entidad con el fin de promover la formalidad empresarial, se lograron formalizar a 5.114 nuevos comerciantes. Cifra que representa el 96% del total de Asesorías y sensibilizaciones realizadas en esta materia y que se presentó a lo largo de los 14 municipios que conforman nuestra jurisdicción.

Considerando la importancia de la formalización y la necesidad de sensibilizar a los empresarios de la región en este aspecto, desde la entidad se determinaron diferentes frentes de atención en este sentido. La primera instancia de promoción de la formalidad se canalizó desde el Centro de Atención Empresarial (CAE) por medio del cual se prestaron 4.286 asesorías de formalización en donde se le brinda al usuario toda la información concerniente a la apertura de sus unidades productivas y a la responsabilidad que adquieren al ostentar la calidad de comerciante. Asimismo, esta atención se prestó en todos los municipios que conforman la jurisdicción de la entidad a través del programa de Carpa Móvil que permitió la sensibilización de formalización de 623 usuarios de los cuales 138 realizaron los trámites para matricularse en el Registro Mercantil.

Asimismo, con el ánimo de fomentar la formalización en los empresarios de la jurisdicción se llevaron a cabo 31 capacitaciones que contaron con la participación de 782 personas, en donde se abordaron temas como los beneficios de la formalidad, deberes y beneficios de los comerciantes formales, asociatividad, facturación electrónica, Registro Único de Proponentes y Registro Nacional de Turismo entre otros.

## 3. VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

$$\text{VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS}$$

$$= \frac{\text{Número de registros por medio virtual}}{\text{Número total de registros}} \times 100 = \frac{1.626}{23.453} \times 100 = 7$$

Dato 1- Número de Registros virtuales 2020: 2.813

Dato 2- Número de Registros virtuales 2019: 1.085

Dato 3- Número de Registros virtuales 2018: 939

Dato 4- Número de Registros virtuales 2017: 783

El 7% del total de actos y documentos registrados por la entidad para la vigencia 2021 fue radicado de manera virtual. Cabe destacar que el rubro de registros comprende las inscripciones a los diferentes libros y excluye los trámites de renovaciones y expedición de certificados.

Luego de haber experimentado un crecimiento del 130% en el año 2020, la proporción de registros virtuales disminuyó en 2 p.p (puntos porcentuales), debido principalmente a la flexibilización a las restricciones a la movilidad impuestas en 2020 en el marco de la pandemia del COVID-19, que obligó a los usuarios a adelantar sus diligencias de manera virtual. Sin embargo, es preciso informar que, aunque la cifra de registros virtuales de 2021 es inferior a la de 2020, continúa presentando un crecimiento considerable frente a los registros virtuales que se realizaron en 2019 época prepandemia, lo que indica que, si se deja de considerar las externalidades que representan las restricciones, la adopción de medios virtuales continúa presentando un crecimiento en los comerciantes de la jurisdicción. Asimismo, es importante destacar que los trámites de renovación de matrículas y expedición de certificados siguen presentando una tendencia al alza, de esta manera, como se evidencia en el siguiente gráfico, se identificó que la cantidad de estos trámites adelantados bajo la modalidad virtual se incrementó en un 24% y 32% respectivamente.

TIPO DE SERVICIOS	2019	2020	2021	Variación 2021 vs 2020	Variación 2021 vs 2019
CERTIFICADO	7.882	16.964	22.415	32%	184%
RENOVACIÓN	1234	4.679	5.806	24%	371%
REGISTRO DE ACTOS Y DOCUMENTOS	1085	2.813	1626	-42%	50%

Tabla: trámites adelantados de manera virtual por tipo de servicio 2019-2021

Indagaciones adelantadas por la entidad para conocer los motivos de la disminución en la cantidad de actos y documentos registrados de manera virtual, indican que los comerciantes prefieren adelantar este tipo de trámites de forma presencial para recibir retroalimentación inmediata por parte del equipo de abogados asesores en el marco de la revisión previa de actos y documentos. Pese a que también pueden acceder a esta revisión de forma virtual, los comerciantes continúan prefiriendo la interacción física para esclarecer todas sus inquietudes.

#### 4. COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

##### COMPARATIVO MATRÍCULAS CANCELADAS

$$= \frac{\text{Número de Cancelados Vigencia Actual}}{\text{Número total de Cancelados vigencia anterior}} \times 100 = \frac{2.380}{2.484} \times 100$$

$$= 96$$

2.380 matrículas fueron canceladas en el año 2021 lo que implicó una disminución del 4% en la comparación con las cantidades de matrículas canceladas en 2020, año en el que tuvo lugar un incremento del 9% frente a las matrículas canceladas en 2019.

Los primeros cinco meses del año estuvieron marcados por un incremento en la cancelación de las matrículas, sin embargo, a partir del mes de junio inició una tendencia a la baja que se mantuvo hasta diciembre, cerrando así con una disminución del 4% en el total de las matrículas canceladas.

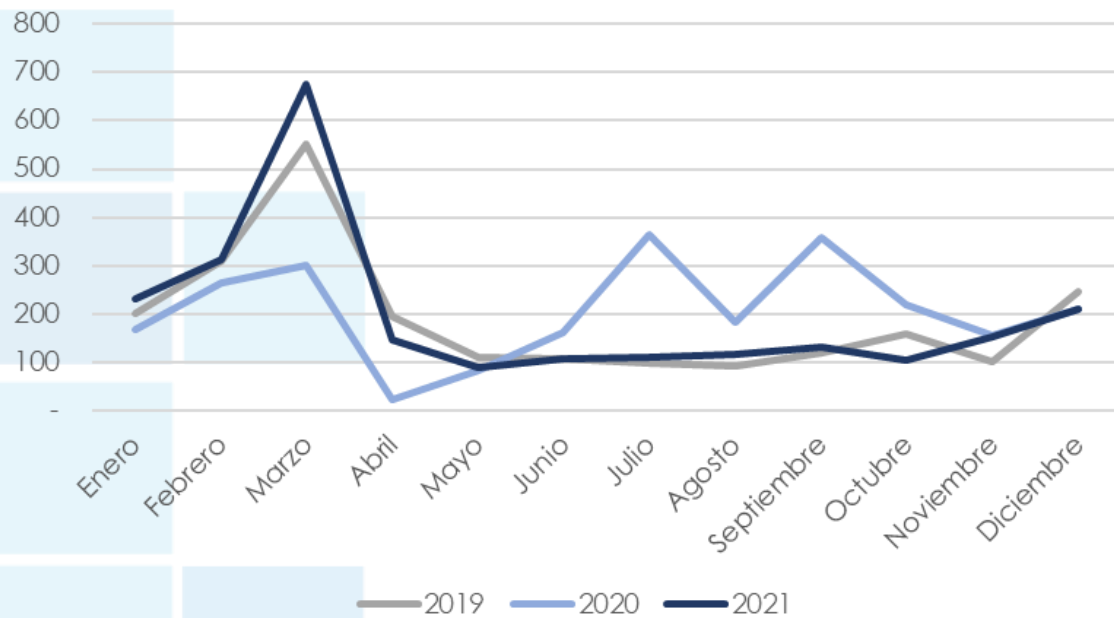


Gráfico: matrículas canceladas por mes 2019- 2021

Pese a que en términos agregados la cancelación de matrículas presentó una disminución, 10 de los 14 municipios que conforman a la jurisdicción de la entidad experimentaron un incremento en la cancelación, siendo Chiriguana y Pueblo Bello los municipios que presentaron un mayor incremento con el 144 y el 100% respectivamente, mientras que Manaure tuvo la mayor disminución con el 38%. Por su parte, en San Diego no tuvo lugar ninguna variación.

Las actividades de administración pública y defensa, planes de Seguridad Social y de afiliación obligatoria, no presentaron ninguna cancelación en sus matrículas mercantiles, constituyéndose como la actividad económica con mayor disminución, seguida de las actividades inmobiliarias que disminuyeron en 44 %. Por su parte, 6 de las de las 19 secciones del CIU presentaron un incremento en la cancelación de su matrícula siendo las actividades de distribución de agua evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades alimento ambiental; las que tuvieron un mayor crecimiento con el 42% seguida de la explotación de minas y canteras con el 33%.

Cabe destacar que esta cifra no tiene en cuenta las cancelaciones efectuadas en la depuración del registro mercantil del que trata la ley 1727.

## 5. COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN

$$\begin{aligned}
 \text{COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN} &= \frac{\text{Número de municipios atendidos}}{\text{Número total de municipios en la jurisdicción}} \times 100 \\
 &= \frac{14}{14} \times 100 = 100
 \end{aligned}$$

Para el año 2021 la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar logró cumplir a cabalidad con uno de los ejes centrales de la institución que es hacer presencia a lo largo y ancho de toda la jurisdicción conformada por 14 municipios ubicados en el norte y centro del departamento del Cesar. Esta atención presencial se llevó a cabo a través de dos mecanismos, el primero de ellos es a través de las oficinas seccionales y su asignación a la atención a municipios aledaños, y el programa de carpa móvil. Actualmente, la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar cuenta con ocho oficinas, dos de ellas ubicadas en Valledupar, la capital del departamento, mientras que las restantes se distribuyen en los municipios de Agustín Codazzi, Bosconia, Chiriguán, El Copey, La Jagua Ibirico y La Paz. Con el fin de descentralizar la atención y de aprovechar al máximo la ubicación estratégica de las oficinas seccionales, se estableció que cada oficina seccional atendería a los municipios cercanos distribuidos de la siguiente manera:



Gráfico: Esquema de atención de seccionales por municipios

Asimismo, mediante el programa de carpa móvil se lleva toda la oferta institucional de la entidad a los municipios en donde no hay una oficina seccional permanente, es así como en el año se llevaron a cabo 16 carpas logrando hacer presencia en siete municipios. Cabe resaltar que la carpa que tuvo



lugar en La Paz fue antes de la apertura de la oficina seccional del municipio. A continuación, se presenta el cronograma ejecutado del programa Carpa Móvil

#	FECHA	MUNICIPIO
1	Febrero, 4 y 5 de 2021	Astrea
2	Febrero 18 y 19 de 2021	El Paso (La Loma)
3	Febrero 23 de 2021	Manaure
4	Marzo 3, 4 y 5 de 2021	Chimichagua
5	Marzo 8 de 2021	La Paz
6	Marzo 9 y 10 de 2021	El Paso
7	Marzo 11 y 12 de 2021	Becerril
8	Marzo 16 y 17 de 2021	San Diego
9	Marzo 18 y 19 de 2021	Pueblo Bello
10	Agosto 5 y 6 de 2021	San Diego
11	Agosto 12 y 13 de 2021	El Paso (La Loma)
12	Agosto 26 y 27 de 2021	Chimichagua
13	Septiembre 2 y 3 de 2021	Pueblo Bello
14	Septiembre 9 y 10 de 2021	Manaure
15	Septiembre 16 y 17 de 2021	Astrea
16	Septiembre 23 y 24 de 2021	Becerril

Tabla: Cronograma ejecutado del programa Carpa Móvil

De esta manera, se ha logrado descentralizar el servicio y atender a los comerciantes de las zonas más distantes, esto bajo los más altos estándares de calidad

## 6. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

### TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES

$$= \frac{\text{Número de Peticiones respondidas en tiempo}}{\text{Número total de peticiones recibidas}} \times 100 = \frac{2.706}{2.706} \times 100$$

$$= 100$$

Dato 1- Número de peticiones del año 2020: 2.076

Dato 2- Número de peticiones del año 2019: 2.717

Dato 3- Número de peticiones del año 2018: 1.665

En 2021 la entidad logró recibir y atender oportunamente el 100% del total de peticiones recibidas. La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar está altamente comprometida con brindarle un servicio de alta calidad a los diferentes tipos de usuario, es por esto, que tiene dispuesto un equipo de profesionales dedicados a atender las peticiones. De esta manera, se ha logrado cumplir a cabalidad con los términos legalmente estipulados, asimismo, el 82% de estas solicitudes fueron respondidas dentro de los cuatro días hábiles siguientes a su radicación.

## 7. COMPARATIVO QUEJAS

$$\text{COMPARATIVO QUEJAS} = \frac{\text{Número de quejas vigencia actual}}{\text{Número de quejas vigencia anterior}} \times 100 = \frac{2}{1} \times 100 = 2$$

Durante la vigencia fueron remitidas y tramitadas por la Secretaría de Transparencia de la entidad siguiendo el procedimiento establecido. Cabe destacar que ambas quejas fueron respondidas dentro del término legal y se encuentran cerradas.

## 8. COMPARATIVO RECLAMOS

$$\text{COMPARATIVO RECLAMOS} = \frac{\text{Número de reclamos vigencia actual}}{\text{Número de reclamos vigencia anterior}} \times 100 = \frac{3}{0} \times 100 = \infty$$

Los reclamos presentados en 2021 correspondieron a 3 errores en la expedición de certificados. Cabe destacar que durante la vigencia se expidieron 65.869 certificados, lo que genera un nivel de certificados con error de 0,005%. Asimismo, en el marco de estas revisiones las causas de las que se derivaron los errores presentados fueron oportunamente analizadas y corregidas para todos los casos presentados fueron analizadas, con el fin de atender el origen y prevenir nuevos errores provocados por las mismas condiciones.

De igual manera, se resalta que el perfeccionamiento del control de calidad previo realizado por funcionarios especializados del área de registros públicos, ha traído consigo importantes mejoras en la prestación de este servicio, es así, como en el 2020 no se presentaron casos de errores en certificados y para el 2021 solo se presentaron tres casos, que se reitera, fueron debidamente analizados y corregidos.

## 9. COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS

$$\text{COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS} = \frac{\text{Número de capacitaciones gratuitas realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} \times 100 = \frac{308}{188} \times 100 = 164$$

Dato 1 - Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2020: 289

Dato 2 - Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2019: 281

Dato 3 - Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2018: 139

Dato 4 - Número de capacitaciones gratuitas realizadas en 2017: 67

Durante el año 2021 se realizaron un total de 308 capacitaciones gratuitas en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar, logrando beneficiar a un total de 11.152 asistentes. De estas, 21 correspondieron a talleres de emprendimiento enfocados en la estructuración de ideas negocio y la aplicación de *Design Thinking* como herramienta de innovación; 31 enfocadas en temas de formalización como beneficios de la formalización, asociatividad, Registro de Proponentes, Registro Nacional de Turismo, nómina y facturación electrónica; 48 en temas de aceleración y

fortalecimiento empresarial relacionadas con Marketing Digital y Manejo de Redes Sociales, Estrategia de Comunicación y Ventas, Creación de Contenido Digital, Temas Contables y Financieros y Servicio al cliente; 49 espacios de capacitación en los que logramos beneficiar a 1001 asistentes, no solo de Valledupar, sino también de otros municipios como Astrea, El Paso, San Diego, Becerril, Bosconia, La Paz, Pueblo Bello, Chimichagua y Manaure.

Es preciso mencionar que, en el marco de la estrategia Enamórate del Festival, de caras a la realización de la versión 54° del Festival de la Leyenda Vallenata durante el mes de octubre, se eligieron lugares estratégicos como el Aeropuerto, el Terminal de Transportes, Clubes y Centros comerciales para capacitar especialmente a las personas que estarían de frente a los turistas y eventos especiales durante este magno evento. Asimismo, se llevaron a cabo 8 seminarios presenciales en temas de internacionalización, 5 en Valledupar y 3 en La Jagua de Ibirico, y nuestros empresarios tuvieron la oportunidad de participar en 32 capacitaciones virtuales especializadas en temas de exportación, estos realizados en el marco del convenio con Procolombia.

Además, en los proyectos ejecutados y gestionados por la entidad, logramos beneficiar a 4.300 personas a través del Proyecto de Formación Continua Especializada que se adelantó en conjunto con el SENA, a través de 1 *bootcamp*, 6 conferencias y 80 diplomados realizados en los municipios de Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Bosconia, Chimichagua, Chiriguaná, El Copey, El Paso, La Jagua De Ibirico, La Paz, Manaure, Pueblo Bello, San Diego y Valledupar. De igual forma, con el proyecto Centros de Transformación Digital Empresarial logramos beneficiar a 337 personas con un total de 8 espacios de formación realizados en el municipio de Valledupar.

Igualmente, en el marco de los convenios con DANE y BVC se realizaron 24 capacitaciones logrando beneficiar a un total de 3.325 personas.

## 10.COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO

### *COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO*

$$= \frac{\text{Número de capacitaciones con costo realizadas}}{\text{Número de capacitaciones programadas}} = \frac{1}{1} \times 100 = 100$$

Desde el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Valledupar se realizó y programó 1 capacitación con costo, la cual correspondió al Diplomado Conciliación en Derecho, realizado desde el 04 de noviembre de 2021 con la participación de 8 personas.

## 11.COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO

$$\begin{aligned} & \text{CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO} \\ & = \frac{\text{Número de asesorías realizadas}}{\text{Número de asesorías programadas}} \times 100\% = \frac{110}{45} = 244 \end{aligned}$$

Durante el año 2021 se realizaron un total de 110 asesorías a emprendedores de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, de las cuales 36 se realizaron a Emprendedores en etapa de ideación enfocadas en temas de estructuración de modelo de negocios y/o propuesta de valor; 66 a emprendedores en etapa de aceleración las cuales estuvieron enfocadas en temas de rediseño de imagen corporativa, modelo de negocios, registro de marca, contable y financiera; 8 a emprendedores en etapa de escalamiento enfocadas en manejo contable y estrategia financiera. Todas estas asesorías fueron realizadas por personas con experiencia en cada una de las áreas y no generaron ningún costo para los emprendedores beneficiados.

Asimismo, en cumplimiento a nuestra misión de fortalecer a emprendedores con el fin de promover la formalización, consolidación y sostenibilidad de las ideas de negocios dentro de nuestra jurisdicción, a través de espacios de formación brindamos herramientas que les permiten a los emprendedores estructurar o reestructurar sus ideas de negocio teniendo en cuenta las diferentes situaciones que se presentan en su entorno, teniendo la posibilidad de dar respuesta rápida o anticiparse a las mismas. Es así como durante este 2021 compartimos con emprendedores de municipios de Valledupar, la Jagua de Ibirico, Bosconia, El Copey, La Paz y Manaure diferentes temáticas como *Canvas Business Model*, *Design Thinking* y Atención al Cliente, logrando adelantar un total de 21 capacitaciones con las que se beneficiaron a 657 emprendedores, superando la meta establecida en el Plan Anual de Trabajo y generando un incremento del 2% en beneficiarios comparado con del año inmediatamente anterior.

De igual manera, con el fin de apoyar a los emprendimientos de la región de caras a la reactivación económica y para aprovechar de la mejor manera posible el jalonamiento a la que conlleva la realización del Festival de la Leyenda Vallenata, evento cultural más representativo de la región, se diseñó y puso en marcha una estrategia integral denominada enamórate del festival la fiesta del pueblo, cuyo objetivo principal fue preparar a los diferentes sectores involucrados en la organización y realización del evento para construir de manera conjunta las condiciones requeridas para que esta versión del principal puede ser un éxito. En este sentido, se llevaron a cabo diversas actividades dentro de las que se destacan la realización de 10 mesas de trabajo con diferentes sectores como lo fueron: sector público y policía, transportadores, empresarios de alojamientos, agencias de viajes, promotores de conciertos y espectáculos masivos, centro y plataformas comerciales, academia, Galería Popular, medios de comunicación social y sector financiero. Estas reuniones contaron con la participación de la Fundación del Festival de la Leyenda Vallenata permitieron una articulación entre los actores y conllevaron a que el evento se desarrollara de la mejor manera posible fomentando la reactivación económica de los establecimientos de la ciudad de Valledupar y los municipios aledaños.

## 12. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO

$$\begin{aligned} \text{EVALUACIONES DE DESEMPEÑO} &= \frac{\text{Número de funcionarios evaluados vigencia actual}}{\text{Número de funcionarios totales}} \\ &= \frac{98}{98} \times 100 = 100\% \end{aligned}$$

Dato 1: 67,34% de los Funcionarios con Evaluación Excedido (90% a 100%) correspondiente a 66 trabajadores

Dato 2: 31,63% Funcionarios con evaluación Alcanzado (70% a 89%), equivalente a 31 trabajadores

Dato 3: 1,03% Funcionarios con evaluación Parcialmente alcanzado (50% a 69%), equivalente a 1 trabajador

Dato 4: 0% Funcionarios con evaluación No Alcanzado. (0 a 49%)

Conforme a lo establecido en el procedimiento de Talento Humano, en el último trimestre del año tuvo lugar la realización de la evaluación de desempeño al 100% de los trabajadores. En esta oportunidad se evaluaron los 98 trabajadores vinculados en ese momento, arrojando así un nivel de cobertura del 100%.

Para la realización de esta evaluación, cada jefe de área le da una calificación apreciativa de los funcionarios que tiene a su cargo, en una escala en donde se considera que de 0 a 4.9 es no alcanzado; desde 5.0 a 6.9 corresponde a parcialmente alcanzado; entre 7.0 y 8.9 como alcanzado y de 9.0 a 10 se entiende como excedido. Para este ejercicio de evaluación se tienen en cuenta 10 variables que se han identificado como prioritarias como se detalla a continuación:

- **Utilización de recursos:** Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desarrollo de sus funciones.
- **Calidad:** realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud presentación y atención.
- **Oportunidad:** entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.
- **Responsabilidad:** realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanente y asumiendo las consecuencias que se derivan del cargo.
- **Conocimiento del trabajo:** aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.
- **Compromiso institucional:** asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.
- **Relaciones interpersonales:** establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores y compañeros y colaboradores, propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.
- **Iniciativa:** resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.
- **Confiabilidad:** genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.
- **Atención al usuario:** demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.

Al procesar los datos obtenidos de los funcionarios evaluados, se identificó que el 67,34% de ellos obtuvo una calificación de desempeño excedido, es decir, exceden las expectativas que se tienen respecto al desempeño en sus labores; el 31,63% se ubica en el rango de alcanzado, indicando número de trabajadores que cumplen con las expectativas, mientras que el 1,03% correspondiente a un trabajador recibió como calificación de su jefe inmediato que los logros de su cargo solo fueron

parcialmente alcanzado. Cabe destacar que ningún funcionario obtuvo una calificación inferior a 5, lo que implica que ninguno de los funcionarios de la entidad incumplió con las expectativas que se tenía para su cargo.

Aun así, desde el área de talento humano se tiene establecido en el instrumento de evaluación de desempeño la retroalimentación y el respectivo plan de mejoramiento del desempeño; el cual será diligenciado para los trabajadores que en algún aspecto obtuvieron una evaluación inferior a 9.0. Este plan de mejoramiento del desempeño cuenta con actividades grupales e individuales, que promuevan el desarrollo de las competencias evaluadas y que, de esta manera, puedan ofrecer una mejor labor en la entidad para la vigencia 2022. De igual manera, se llevan a cabo actividades especiales con el fin de incentivar a los funcionarios y resaltar la buena labor de quienes obtuvieron una evaluación que excedió las expectativas (Nivel Excedido).

Así mismo, el esquema utilizado en esta evaluación, como se describió anteriormente, permite medir de forma clara y oportuna los aspectos identificados como de mayor relevancia, permitiendo determinar los ámbitos y competencias en los que los funcionarios de la entidad presentan mayores fortalezas y debilidades. Basada en esta información, el área de talento humano planea su estrategia de manera tal que afiance las fortalezas y mejore las debilidades.

De esta manera, se identificó que para la vigencia 2022 se trabajarán los aspectos de: relaciones interpersonales, colaboración, iniciativa y confiabilidad.

## PREGUNTAS

2. **¿Cuál fue la destinación y al valor de la ejecución de los excedentes de la vigencia 2021 de los recursos públicos y privados? Diligencie el cuadro anexo (archivo adjunto Excel: concepto, fecha de aprobación, valor, acto administrativo). La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

Durante el año 2021 se ejecutaron recursos públicos de los excedentes del ejercicio contable del año 2020 para la compra de muebles y enseres para el uso de oficinas administrativas de la entidad, los excedentes correspondientes a recursos privados del año 2020 fueron acumulados para ejecutar durante la vigencia 2022 en la adquisición y dotación de sala de reuniones para el área de Aseguramiento y Gobierno Corporativo. Adjunto se envía información detallada dentro del cuadro solicitado.

3. **Remita cada uno de los informes presentados por el Revisor Fiscal en el año 2021 y las respuestas dadas por la administración frente a estos hallazgos y su plan de mejora. Estos documentos los deberá remitir escaneados en un solo formato PDF.**

Adjunto se envía informes de revisoría fiscal y respuestas por parte de la administración durante la vigencia 2021.

4. **Remita los planes de mejoramiento de los resultados de las auditorías realizadas por el área de control interno de la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021, donde se indique: hallazgos, actividades de mejora, fecha de inicio, fecha de terminación, cumplimiento y efectividad de la acción (informes y soportes de planes de mejora). La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

Adjunto se envía plan de mejora desarrollado durante el año 2021.

5. **Remita el mapa de riesgos de gestión en formato Excel, indicando cuáles riesgos se materializaron durante la vigencia 2021, el seguimiento a estos y las acciones correctivas implementadas. La información deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio.**

Adjunto se envía matriz de riesgos para cada uno de los procesos que compone el mapa de procesos la entidad, en dicha matriz se puede observar

las actividades de control para la mitigación de riesgos, una vez realizado el seguimiento a cada uno de los riesgos allí contenidos durante el año 2021 no se llegó a materializar ninguno de estos, notándose con esto que las acciones preventivas y actividades de control diseñadas han sido altamente efectivas en la mitigación de riesgos.

- 6. Presente un detalle de las inversiones que tiene la Cámara de Comercio con recursos públicos en organismos privados al 31 de diciembre de 2021 (como clubes sociales o aportes en personas jurídicas) y señale la fecha de la inversión, el valor de la inversión y el objeto de la inversión. La información deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

A 31 de diciembre de 2021 la Cámara de Comercio posee inversiones con recursos públicos en:

**Diario El Pilón SAS:** La Cámara posee acciones por valor de \$3.233.470 reconocidas en los estados financieros bajo el método del costo, que ascienden a un total de 16 acciones, esta inversión fue realizada con el objeto de apoyar a la conservación y permanencia en el ámbito regional a un periódico de origen local que genera empleo y hace parte de la cultura e idiosincrasia del departamento del Cesar, así mismo es el ente generador de contenido regional más importante y con mayor credibilidad en la ciudad de Valledupar.

**Caja Cooperativa Credicoop:** Cámara de Comercio ha realizado aportes a esta Cooperativa de Ahorro y Crédito desde el año 2019 y a 31 de diciembre de 2021 asciende el valor aportado a \$7.704.766. La decisión de pertenecer a esta cooperativa fue tomada debido a la oferta de valor social y solidez financiera que posee, así como oportunidad de beneficio a los trabajadores para acceso a créditos a través del sistema de libranza.

- 7. ¿La Cámara de Comercio tiene inversiones en o realizó préstamos a asociadas, subordinadas o negocios conjuntos durante la vigencia 2021? En caso afirmativo, señale el valor y tipo de recursos, objeto de la inversión o préstamos, influencia significativa, porcentaje de participación. La información presentada deberá estar soportado por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

La Cámara de Comercio a 31 de diciembre de 2021 no posee inversiones que le otorguen control o influencia significativa sobre otra compañía, tampoco



cumple con ninguno de los requisitos dentro del alcance de la sección 14 y 15 de las NIIF para Pymes.

- 8. Realice un comparativo con la vigencia anterior, de los recursos destinados por la Cámara de Comercio en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica de su jurisdicción. Deberá Indicar el valor ejecutado en el año 2021 comparado con el valor ejecutado en el año 2020. La información presentada deberá estar soportado por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

Adjunto se envía cuadro comparativo de acciones realizadas durante la vigencia 2021 para el fortalecimiento empresarial y en pro de la reactivación económica de los empresarios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio.

- 9. ¿Realizó verificaciones, durante la vigencia 2021, en relación con el cumplimiento del Artículo 90 del Código de Comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares? Explique cómo. La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio.**

Si, durante vigencia 2021, la entidad realizó a través de la oficina de Control Interno y Secretaría de Transparencia dos auditorías a los expedientes de los trabajadores vinculados a la entidad, los días 11 de marzo y 27 de agosto, evidenciando la suscripción de un documento denominado Certificado de Incompatibilidad, en donde bajo la gravedad de juramento cada trabajador manifestó no encontrarse inmerso en la incompatibilidad a que hace referencia el artículo 90 del Código de Comercio que impida la debida ejecución del contrato laboral, ya que, no ejerce su profesión en asuntos particulares, ni percibe remuneración salarial distinta a la que sostiene con esta Cámara de Comercio.

Igualmente, se logró evidenciar a través de las auditorias que el contrato laboral vigente que reposa en el historial laboral de cada trabajador se estipuló en la cláusula primera numeral C, prestar los servicios en forma exclusiva al empleador (CCV), es decir, a no prestar directa ni indirectamente servicios laborales de ninguna índole a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato.

También se verificó en el expediente laboral la notificación personal tal como lo señala la legislación laboral vigente, a todos los trabajadores del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Trabajo, en donde se establece que no existirá incompatibilidad en el caso que el trabajador ostente la calidad de docente como tampoco en asuntos propios.

Que en el aplicativo interno de funcionarios (mecanismo utilizado para la comunicación interna con los trabajadores) se evidenció la publicación de dos circulares internas expedidas por la Vicepresidencia Jurídica de fechas 4 de enero de 2021 y 8 de julio reiterando el cumplimiento del artículo 90 del código de comercio y demás normatividad interna señalando que dicho incumplimiento será merito suficiente para dar por terminado el contrato laboral por mala conducta.

**Anexo. Formato Certificado de Incompatibilidades diligenciado funcionarios, circulares de Vicepresidencia Jurídica y actas de revisión de expedientes laborales.**

**10. ¿Verificó, durante la vigencia 2021, que los miembros de la Junta Directiva cumplen con los requisitos para ser afiliados? ¿Cada cuánto realiza dicha verificación y cómo? La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio.**

Si, en cumplimiento con lo estipulado en el artículo 28 de la ley 1727 de 2014, que señala que “en cualquier momento, la Cámara de Comercio efectuará la revisión de la base datos de afiliados, con el fin de verificar que cumplen con los requisitos exigidos, de acuerdo con el procedimiento que disponga el reglamento de afiliados. En el evento de que algún afiliado se encuentre en cualquier causal que justifique la pérdida de esta condición, el comité procederá a su desafiliación”, el Comité de afiliados, considerando las atribuciones que le confiere el artículo 18 de la ley 1727 de 2014 ordenó la verificación del estado, no solo de los miembros de junta directiva, sino de todos los afiliados existentes. Esto con el fin de identificar, mediante un mecanismo efectivo, si los mismos continuaban cumpliendo con las condiciones para ser afiliados, o si estaban incurso de alguna causal que conllevara a la pérdida de calidad del afiliado.

Cabe destacar que esta depuración se adelanta a través de dos estrategias, la primera de ellas corresponde a una revisión general en donde se valida que los afiliados activos continúen cumpliendo con las condiciones estipuladas en el artículo 13 de la ley 1727 de 2014, así como que no estén inmersos en las causales para la pérdida de la calidad de afiliado fijadas en el artículo 14 de

la citada ley. En este sentido, en la vigencia 2021 se llevó a cabo una depuración general que quedó registrada en el acta 4 del comité de afilados, de fechas 6 de abril.

Asimismo, mensualmente se realiza la revisión de la base de datos de afiliados para validar que ningún afiliado activo haya cancelado su registro mercantil y que, en caso de producirse una cancelación, se depure de la base de datos general.

Para la vigencia 2022 se planea hacer dos revisiones generales, la primera de ellas durante el mes de abril, una vez haya concluido el periodo de la renovación oportuna de la matrícula y una segunda en agosto en el marco de la conformación del censo electoral de caras a las elecciones que se desarrollarán en diciembre del presente año.

Durante la vigencia 2021 se verificó que los miembros de junta directiva principales y suplentes no se encuentren inmersos en vacancia automática cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1727 de 2014.

**11. ¿Cuántos depósitos de estados financieros recibió la cámara de comercio durante la vigencia 2021? La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio y el Revisor Fiscal.**

Durante la vigencia 2021 la Cámara de Comercio recibió el depósito de estados financieros por parte de cinco (5) sociedades comerciales. Lo anterior en cumplimiento del artículo 41 del decreto ley 019 de 2012, no obstante que la Cámara de Comercio no tiene mecanismos coactivos jurídicos para lograr que las empresas cumplan con esta obligación legal. Sin embargo, durante la vigencia 2021 se realizaron campañas publicitarias por diferentes medios de comunicación. Los estados financieros depositados están a disposición del público.

**12. ¿La cámara de comercio ha realizado estudios y análisis de carga de trabajo con el fin de verificar la asignación de personal en la operación registral? En caso afirmativo, envíe el último estudio realizado y las medidas adoptadas. La información presentada deberá estar soportada por la certificación del Representante Legal de la Cámara de Comercio.**

Sí. Para hacer un seguimiento a las cargas de trabajo de los funcionarios del área de Registros Públicos, así como para monitorear su productividad,

mensualmente se genera un reporte sobre el desempeño de los funcionarios vinculados a las distintas áreas y dependencias que intervienen directamente en el procedimiento de Registros Públicos, es así, como se monitorean principalmente los roles de: Ventanilla, Abogados, Digitación, Control de Calidad, Digitalización y Archivo. Asimismo, trimestralmente se genera un reporte acumulado que recopila el desempeño promedio de los funcionarios (se adjunta el reporte acumulado).

Para estos fines, se realiza la extracción y procesamiento de los reportes generados desde el Sistema Integrado de Información (SII) para los roles de ventanilla, abogados, digitación y de control de calidad, y del Sistema de Administración Integral de Información, Documentos y Procesos (SAIA) para las actividades de digitalización y archivo. Esta información es procesada y analizada calculando los promedios considerando la cantidad de funcionario que desarrollaron esas funciones en el mes, lo que permite calcular el indicador de promedio de operaciones diarias por funcionario. Así, se presenta visualmente a través de una escala de color en donde el rojo representa los meses con mayor flujo de operaciones promedio por funcionario, mientras que el verde son los meses de menores cargas.

Como medidas tomadas para garantizar la correcta prestación del servicio, cada año desde el área de Registros Públicos y la Vicepresidencia Jurídica se adelanta el Plan de Contingencia para la temporada de renovación, en donde se realizan los ajustes a la planta de personal que se estimen pertinentes en términos de: contratación de personal adicional, reubicaciones, cambios de horario, entre otras medidas. Asimismo, en el área de Gestión Documental se capacitó a todos los funcionarios para desarrollar labores de digitación, digitalización y archivo, con el fin de poder realizar movimientos de roles dentro del área conforme sea la mayor demanda de actividades.

Es así como los distintos análisis adelantados durante la vigencia 2021 permitieron identificar que los funcionarios vinculados a los procedimientos de Registros Públicos presentaron cargas laborales equitativas y consistentes con lo programado. El periodo de mayor densidad de trámites fue como se esperaba. Las dos últimas semanas del mes de marzo y la primera de abril. Sin embargo, se pudo realizar el control respectivo gracias al plan de contingencia adoptado, lo que permitió garantizar la prestación adecuada de los servicios registrales.

El garantizar el buen servicio en todas las oficinas es una de las prioridades de la entidad, es por eso por lo que mensualmente, como parte de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se hace un preciso seguimiento a la satisfacción de los usuarios de cada seccional. Es preciso señalar que durante cada mes se cumplió con la meta de satisfacción trazada en el 95% de calificación excelente del servicio prestado. Durante la vigencia 2021 se atendieron a 64.205 usuarios a través de los canales de atención presencial ubicados en las ocho oficinas seccionales de la entidad que hacen presencia en siete municipios. De ellos, el 83% que corresponde a 53.932 usuarios calificaron el servicio recibido generando un nivel de satisfacción general del 99.6% (sumatoria de las calificaciones que catalogaron la atención como excelente y buena), de las cuales el 97.3% calificó la atención recibida como excelente.