



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RIO
CESAR
VIGENCIA 2020**





TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. INDICADORES DE GESTIÓN	4
1.1. Virtualización de los registros.....	4
1.2. Asesorías para la formalización	5
1.3. Nivel de Satisfacción.....	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	7
4.2. Indicadores Financieros.....	7



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 VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RIO CESAR** 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 las 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. Virtualización de los registros

La Cámara de Comercio indica que realizó 2.813 trámites virtuales de un total de 32.670 trámites, es decir el 9%. 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.

1.2. Asesorías para la formalización

Es evidente el esfuerzo realizado por la Cámara de para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia. Es así que de 5.662 asesorías prestadas el 57.84% culminó en formalización. Por lo tanto, es importante 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. Nivel de Satisfacción

La Cámara de Comercio reporta un nivel de satisfacción al cliente del 99.7% y es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de 30.893 encuestas, frente a un total de 32.670 trámites de registro realizados, lo cual es muy representativo. Por lo anterior, la invitados a continuar fortaleciendo esta actividad en todos los canales, virtual y presencial, a fin de que el resultado de las mismas, pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua de la Entidad.

1.4. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

Si bien la Cámara de Comercio, reporta que todas las peticiones fueron atendidas, en los términos de la Ley y solo se presentó una queja y ningún reclamo, es necesario que la Cámara de Comercio realice el fortalecimiento en la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRs, así como los mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios, para que a través de ellos puedan conocer la percepción y opinión del público respecto de los servicios recibidos y la atención que ofrece la administración, conforme a lo señalado en el párrafo 5) del numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única².

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” (...)*

² Circular Única. **“1.1. Deberes**

(...)

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

La Cámara reportó haber tenido diversas dificultades relacionadas principalmente con la pandemia originada por el Covid-19, que conllevó a la restricción de actividades presenciales de la entidad desde el 25 de marzo y hasta el 16 de junio, fecha en la cual la Alcaldía de Valledupar autorizó la apertura de la entidad. Los trabajadores de la entidad no pudieron desarrollar sus funciones de manera presencial.

Para ello la cámara implementó las siguientes acciones para mitigarlas:

- a) Dar publicidad a los servicios virtuales por las redes sociales institucionales, página web, correos masivos y cuñas radiales.
- b) Se capacitó a los funcionarios para realizar asesorías de trámites virtuales y que pudiesen atender a los usuarios de manera telefónica.
- c) Se implementaron diversas medidas de bioseguridad.
- d) Elaborar instructivos y guías didácticas para que los usuarios pudieran tener todas las instrucciones necesarias para desarrollar sus trámites de manera virtual sin ningún inconveniente.

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 resaltan las actividades llevadas a cabo por el Ente cameral en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias, formación, entre otras.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Así mismo, deben adoptar e implementar un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que debe comprender como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna, el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación, y la adopción de mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios. Adicionalmente, las Cámaras de Comercio están en la obligación de hacer seguimiento estadístico y cualitativo de este sistema, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda”.

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

En efecto la Cámara reporta un hallazgo relacionado con la gestión del archivo del proceso contable resultado de las auditorías realizadas por la oficina de Control Interno durante la vigencia 2020. Por lo anterior, deberá fortalecer la evaluación y seguimiento a los demás procesos administrativos como lo son el proceso contable y el de contratación y 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. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	1,43	0,93
Prueba ácida	0,42	0,09
Capital de trabajo	\$ 659.226.222	\$ (117.837.182)

Se observa una tendencia a la mejora de la liquidez de la Cámara de Comercio en comparación con las últimas vigencias. Hay que resaltar que 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.

Por otro lado, 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, los ingresos provenientes del registro aumentaron un 4% de los \$8.282 millones reportados para la vigencia 2019. En relación a los ingresos totales se evidencia una disminución del 10% frente a los \$9.668 millones reportados en la vigencia 2019. Es evidente la afectación de los ingresos originados por alquileres y otras actividades diferentes a las del registro a efectos de la pandemia.

Las medidas tomadas en la vigencia 2020 de frente a la austeridad del gasto fueron suficientes ya que se reporta una disminución del 10% de los \$9.647 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, y a continuar promoviendo 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.