



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL
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. Comparativo matrículas canceladas	5
1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos	6
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA - SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS	6
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.	7
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno	8
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.	8
4.3. Indicadores Financieros.....	9



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 SANTA ROSA DE CABAL** 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

Se observa que el indicador de virtualización fue del 8,89%, es decir, que se surtieron 1.544 registros virtuales de un total de 17.364 registros realizados. Considerando la importancia de la virtualización de los servicios, es necesario que la entidad continúe implementando estrategias de capacitación y sensibilización que permitan acrecentar en sus usuarios 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

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, se realizaron 1.542 asesorías donde se formalizaron 1.042 comerciantes. Es necesario 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, etc.

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 informarlo de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

1.3. Nivel de Satisfacción

Si bien la **CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 99,17%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de 7.708 encuestas realizadas, de un total de 17.364 registros realizados, esta muestra es representativa y sin embargo es necesario continuar promoviendo 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.

1.4. Comparativo matrículas canceladas

El número de matrículas canceladas alcanzó un total de 345 entre personas naturales y jurídicas. Así las cosas, la invitamos a continuar promoviendo el emprendimiento y la formalización en su jurisdicción a través de los medios que considere idóneos, para estimular el fortalecimiento económico de la región.

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” (...)*

1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos

En la vigencia 2020 se presentaron 2 quejas y ningún reclamo. No obstante, es importante que la Cámara de Comercio continúe en el fortalecimiento de sus programas y capacitaciones al personal en la prestación de los servicios sobre aspectos registrales, 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) Buen trato y cordialidad frente al usuario
- 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

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

La Cámara de Comercio señaló las dificultades presentadas con ocasión de la pandemia por el COVID19, en el registro público y las acciones adelantadas así:

-Falta de cultura de los empresarios en la realización de trámites virtuales y desconfianza en los pagos por este medio: crear confianza en los empresarios para utilizar la renovación virtual por medio de campañas y video conferencias.

-Contingencia en la implementación del trabajo en casa por las exigencias de instalación y protección de los equipos que garantizaran su conservación y funcionamiento: adecuación de puestos de trabajo y traslado de equipos.

-Resistencia de los empresarios para renovar la matrícula mercantil, esperando alivios del Gobierno Nacional por efecto de la pandemia.

En el área administrativa y financiera:

-Reducción de los ingresos y del plan presupuestal: Se aprobó reducción equivalente al 22% del presupuesto inicial de acuerdo con el análisis y seguimiento de los ingresos y se ejecutó un plan de austeridad para la reducción del gasto.



-Dificultad para el pago de los pasivos: solicitud a la entidad financiera aplazar 6 cuotas del crédito clasificado como pasivo corriente.

-Cancelación actividades del Plan Anual de Trabajo –PAT: se cancelaron actividades del PAT 2020 que requerían presencialidad y adicionaron nuevas actividades para incentivar la reactivación económica.

-Disminución del flujo de caja: se dio prioridad al pago de pasivos laborales y gastos fijos, de modo que se tuviera un adecuado control de los recursos disponibles para pago.

-Personal: se evidenció la necesidad de prescindir de los servicios de un funcionario de la entidad, se realizó un acuerdo de reducción salarial del 30% con los funcionarios durante 3 meses y se solicitaron los auxilios PAEF otorgados por el Gobierno Nacional.

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, entre otras:

-El sabor de mi pueblo: con el objeto de apoyar a los empresarios sector de restaurantes del municipio con la reactivación económica.

-Campaña amor es: con el objeto de apoyar a los empresarios de diferentes sectores del municipio tales como: panaderías, pastelerías, restaurantes, cafés, spa, floristerías, almacenes de ropa, almacenes de calzado, entre otros, con la reactivación económica.

-X Festival del Chorizo Santarrosano: con el fin de reactivar el sector de embutidos cárnicos y restaurantes del municipio. La estrategia consistió en buscar alianzas entre los productores de chorizo y los restaurantes para participar en el evento, ofreciendo platos especiales a base del chorizo Santarrosano.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

La Cámara de Comercio señaló que no se presentaron planes de mejoramiento como resultado de las auditorías periódicas de control interno, sin embargo sí se implementaron acciones de mejoramiento para la ejecución de diferentes actividades y que estas incrementaran su eficacia, como:

- Establecimiento de nuevos topes para las cajas menores.
- Fortalecimiento de la documentación del área contable.
- Mejoramiento de la infraestructura tecnológica (software y hardware)
- Revisión y ajuste de procedimientos, instructivos y manuales.
- Revisión y ajuste de las matrices de identificación de riesgos por procesos.
- Establecimiento de mecanismos de atención a los usuarios.

Considerando lo informado por la entidad, es necesario insistir que la Oficina de Control Interno además de realizar evaluaciones con enfoque de prevención, como la de gestión del riesgo, y la de evaluación y seguimiento, debe presentar informes a la administración con alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que pongan en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

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

Frente a las observaciones emitidas por la revisoría fiscal respecto de la política de manejo de cajas, arqueos periódicos, análisis deterioro de cartera, planes de devolución de recursos, conciliación del módulo de activos y la contabilidad, inventario físico de activos, parametrización del cálculo de depreciaciones e identificación de riesgos y considerando que las actividades propuestas, revisten especial importancia para las áreas involucradas, es necesario que la Cámara de Comercio efectúe las acciones requeridas con el fin de fortalecer los procesos y optimizar su funcionamiento. Así mismo, es necesario que una vez ejecutadas estas acciones, se realice un seguimiento permanente a la efectividad de estas, de modo que los encargados del proceso, así como de las auditorías, puedan mantener control sobre el desarrollo de las funciones y así evitar la materialización de riesgos de importancia material.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	2,50	2,26
Prueba ácida	2,04	1,96
Capital de trabajo	\$305.968.997	\$177.456.410
Endeudamiento %	18%	17%
Concentración endeudam/ Corto plazo %	54%	42%

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la Cámara de Comercio refleja un incremento en el indicador de liquidez y en el capital de trabajo. El endeudamiento pasó del 17% en 2019 a 18% en 2020 y la concentración del endeudamiento en el corto plazo es del 54%.
- Los ingresos del registro mercantil disminuyeron de \$ 743 millones en la vigencia 2019 a \$ 733 millones en 2020. El ingreso por Registro de Proponentes disminuyó de \$ 21,7 millones en 2019 a \$ 20,7 millones en 2020. El ingreso por Registro de ESAL disminuyó de \$ 59,6 millones en la vigencia 2019 a \$ 57,7 millones en 2020.
- Para la vigencia 2019 los gastos de administración representaron el 96% de los ingresos operacionales, mientras que para la vigencia 2020 este margen se ubicó en el 91%.

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.