



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO  
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 .....	5
1.3. 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.....	7
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	7
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno .....	7
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020. ....	8
4.3. Indicadores Financieros .....	8

## **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 DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO** 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. Nivel de Satisfacción**

Si bien la **CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 96%, hay que tener en cuenta, que este fue el resultado de las 1.076 encuestas obtenidas, frente a un total de 35.658 trámites realizados, por lo cual podría no ser relevante. En consecuencia, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza de forma virtual, 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 **CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO** para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia, en este punto debe resaltarse que de las 3.703 visitas se formalizaron en total 7.675 comerciantes, lo que representa un porcentaje de efectividad del 207% .

El propósito de este indicador es medir el resultado de los comerciantes formalizados, frente a las capacitaciones y asesorías que brinda el ente cameral a los comerciantes informales.

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. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos**

Teniendo en cuenta el número de registros totales 35.658, se evidencia que un gran número de personas accedieron a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio, no obstante se observa que las quejas obedecieron a diversos temas, tales deficiencias en la información suministrada por parte de los asesores, larga espera en la sala, falla en la prestación del servicio y dificultades al realizar trámites virtuales, razón por la cual si bien la Cámara de Comercio adoptó diferentes estrategias con miras a la satisfacción del cliente, 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 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,
- 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 resolutoria
- g) Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

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

La Cámara reportó haber tenido diversas dificultades originadas en la pandemia ocasionada por el Covid-19, señalando para el área de **Registro Mercantil** que: “(...) *debido al cierre de oficinas por la cuarentena obligatoria pasamos rápidamente de la atención presencial a la atención virtual de los usuarios, congestión línea de atención telefónica: debido al cierre de oficinas por Pandemia y el aumento de los trámites virtuales y trámites RUES: se presentaron dificultades en los reingresos de los trámites del RUES debido al cierre de las oficinas por la cuarentena obligatoria (...)*”. A su turno indicó frente a la parte **Administrativa y Financiera** que se presentaron las siguientes dificultades: “(...) *Retraso en la organización de archivo físico debido al trabajo en casa lo que dificultó las firmas en los documentos por parte de los responsables e incremento de los costos bancarios dado que la mayoría de los usuarios realizó los trámites de manera virtual, dada la continuidad de la emergencia sanitaria (...)*”, para el referido periodo.

Para ello, adoptó diversas medidas entre las que se destacan:

- Revisión de la parametrización del sistema con el fin de verificar que todos los servicios estuvieran habilitados de forma virtual y que funcionaran correctamente, igualmente se realizaron los paso a paso de los trámites virtuales, videos instructivos y capacitaciones virtuales a los usuarios y capacitaciones al personal.
- Incremento del personal en la atención de la línea telefónica, se crearon nuevos canales de atención como el buzón de voz, “CCOA te llama”, se habilitaron líneas celulares por cada sede, igualmente se fortaleció la atención del chat.
- Se implementó un procedimiento para que los usuarios pudieran enviar la información por correo electrónico y de esta manera poder radicar y enviar a la cámara correspondiente.
- Capacitaciones virtuales dirigidas a los usuarios sobre radicación de trámites. Además, desde los canales de atención se realiza una atención personalizada para orientar sobre los cobros de acuerdo con el trámite a realizar.
- Procedió con la revisión y aprobación de los documentos a través del Workmanager y/o JSP7, quedando solo pendiente las firmas en los documentos físicos.

- Mitigar con un mayor recurso en el presupuesto para la vigencia 2021, en el rubro de gastos bancarios. - Reducción en la ejecución del presupuesto de los programas y proyectos. En este sentido, se elabora y aprueba un presupuesto más ajustado para la vigencia 2021.

### **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 el Ente cameral involucre este aspecto en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias y turismo, destacando las siguientes actividades:

- Mitigar desabastecimiento de materias primas y mejorar acceso a productos esenciales.
- Aliviar las dificultades de liquidez de las empresas y mejorar el acceso al crédito.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones empresariales.
- Generar mecanismos que minimicen la desvinculación laboral.
- Incentivar el consumo nacional
- 

### **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 hallazgos reportados no son materiales y los procesos auditados podrían no llegar a ser relevantes, para lo cual deberá fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos como lo son las respuesta al monitoreo en tiempo real para la presentación de informes a entes de control, control y manejo del efectivo, servicio del canal Redes Sociales, PQRS y procesos y procedimientos, 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.

No obstante, en el informe de *“hallazgos efectuado por la oficina de Control Interno”* adjunto al Informe de Labores del periodo 2020 se evidenciaron hallazgos en relación a la socialización de la política archivística y de recepción de documentos; la necesidad

de documentar el control preventivo que se hace en relación al cumplimiento de los tiempos, estableciendo una periodicidad que asegure su continuidad; la digitalización de los comprobantes de pago; y la adquisición de licencias telefónicas para poder monitorear la entrada y atención de llamadas por cuanto la Cámara tiene dispuesto al efecto un PBX y no un servicio de call center, entre otras, frente a lo cual se le solicita dar cumplimiento a las actividades de mejora propuestas, con miras a garantizar una adecuada gestión administrativa.

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

En el informe se precisan algunas observaciones en forma general y se hace hincapié, en la necesidad de que la Cámara de Comercio valide y analicen los riesgos para lo cual sugiere diseñar, documentar e implementar un procedimiento de generación y revisión de los Logs de auditoría para las transacciones sensibles, que incluya periodicidad, responsable y reportes a elaborar cuándo se ejecute esta actividad y la provisión de prestaciones sociales, así como la de realizar una conciliación y depuración entre los saldos contables de las prestaciones sociales y los saldos del módulo de nómina, las cuales fueron acatadas y subsanadas oportunamente por la administración del Ente cameral.

#### **4.3. Indicadores Financieros**

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	7,32	5,13
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 9.515.106.450	\$ 7.128.141.814

Es evidente la tendencia a la mejora de la liquidez de la Cámara de Comercio en comparación con la última vigencia, indicando tener un peso para cubrir cada peso en sus obligaciones con vencimiento menor a un año. Esto pudo ser resultado de diversos aspectos a saber:

- a) La vigencia 2020 estuvo caracterizada por la presencia de la pandemia Covid-19, lo que obligó la Cámara de Comercio a prescindir de los programas que debido a sus características presenciales no podían ser ejecutados según lo planteado, lo que le generó excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.





- b) Lo atinente a la matrícula y renovación por parte de los comerciantes y empresarios como principal fuente de ingresos de las Cámaras de Comercio, no se vio drásticamente afectado como se tenía proyectado. Para el caso de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO** los ingresos provenientes del registro aumentaron el 2,4% de los \$8.787 millones reportados para la vigencia 2019. En relación a los ingresos totales se evidencia un aumento mínimo 0,2% frente a los \$9.387 millones reportados en la vigencia 2019.
- c) Las medidas tomadas en la vigencia 2020 frente a la austeridad del gasto, fueron del 12,8% de los \$7.791 millones reportados en la vigencia 2019.

Visto lo anterior, esta Superintendencia invita a la Cámara a continuar promoviendo la formalización empresarial, la renovación oportuna de los comerciantes de su jurisdicción, fortalecer la virtualización de los trámites y a brindarles acompañamiento a los usuarios de sus servicios, con el fin de incentivar el desarrollo regional, el emprendimiento y la innovación.