



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
VIGENCIA 2019**



TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. OBJETIVO.....	4
1.1. INFRAESTRUCTURA Y ATENCION AL USUARIO.....	4
1.1.1. Asesorías para la formalización	4
1.1.2. Virtualización de los registros.....	5
1.1.3. Capacitaciones gratuitas y con costo.....	5
1.1.4. Comparativo de quejas y reclamos.....	5
1.1.5. Cobertura del servicio del registro en la Jurisdicción.....	6
1.1.6. Comparativo de peticiones	6
1.1.7. Generalidades en el Tablero de Indicadores	7
1.2. GESTION ADMINISTRATIVA	8
1.2.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno.	8
1.2.2. Gestión del Plan Anual de Trabajo.....	9
1.2.3. Comerciantes	9
1.2.4. Quejas contra la Cámara de Comercio.....	10
1.2.5. Sanciones a la Cámara de Comercio	10
1.3. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	11
1.3.1. Gastos – Otros.....	11
1.3.2. Convenios de Cooperación.....	11
1.3.3. Notas a los Estados Financieros.....	11
2. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	12
3. AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	13



II. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO.....	14
2. REGISTROS PUBLICOS Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	14
2.1. Gestión del Servicio Público de Registro.....	14
2.2. Virtualización de los Registros.....	16
2.3. Peticiones, Quejas y Reclamos	17
2.3.1. Fallas Detectadas en las PQRs	18
2.3.2. Quejas.....	18
2.3.3. Reclamos.....	19
2.4. Capacitaciones con Costo	20
2.5. Capacitaciones Gratuitas	21
3. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA	21
3.1. Ingresos consolidados de las Cámaras De Comercio	21
3.2. Ingresos públicos producto de los Servicios de Registro	23
4. ACTUACIONES POSTERIORES	24
4.1. Planes de Mejoramiento	24
4.2. Averiguación Preliminar	27
4.3. Traslado a la Contraloría General de la República	28



I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO

La evaluación de la CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA se llevó a cabo con base en la información suministrada a través del SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS –SAIR y con la que reposa en los archivos de esta Superintendencia se revisaron las respuestas del Informe de Labores, Plan Anual de Trabajo y los Estados Financieros.

1. OBJETIVO.

A través del presente informe la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, con el fin de contribuir a la mejora continua en la prestación de los servicios de las Cámaras de Comercio, presenta unas observaciones generales en cuanto a su actividad como verdaderos entes que contribuyen a la operación mercantil de nuestro país, así como, algunas de carácter especial, frente a cada cámara de comercio en particular.

1.1. INFRAESTRUCTURA Y ATENCION AL USUARIO

1.1.1. Asesorías para la formalización

El comportamiento de este indicador presentó disminución, pasando de 842 asesorías en la vigencia 2018 a 742 en 2019.

Se invita al Ente cameral a continuar ampliando la oferta de estas asesorías, así como realizar la evaluación de estas, con el fin de que permitan generar políticas institucionales frente a la formalización y se evalúe su efectividad conforme a los resultados esperados.

Es de recordar que las cámaras de comercio cumplen una función primordial con la asesoría y acompañamiento, con el fin de apoyar el sueño empresarial a los futuros emprendedores, tomar conciencia de la formalidad, simplificar los trámites, construir negocios de calidad, mejorar su productividad e incrementar su competitividad en el mercado.

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.

1.1.2. Virtualización de los registros

El indicador de virtualización que informó la Cámara se incrementó con respecto al 2018, de 5.989 pasó a 8.657, sin embargo, fue bajo respecto al total de registros realizados, que correspondió a 6.10%.

En este sentido, y con el fin de mejorar los indicadores presentados, la entidad debe implementar estrategias de capacitación y sensibilización que permitan: promover la eficiencia y seguridad de las operaciones y masificar el conocimiento en las TIC de modo que se incremente la confianza en el uso de las transacciones virtuales.

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 Única.

1.1.3. Capacitaciones gratuitas y con costo.

De acuerdo con lo señalado, para la vigencia 2019 se realizaron 71 capacitaciones gratuitas, con un incremento del 129% frente a las realizadas en 2018. Frente a las capacitaciones con costo, se realizaron 58 con disminución de 2 capacitaciones respecto de las realizadas en 2018.

No obstante, se sugiere continuar ampliando la oferta de las capacitaciones gratuitas para los comerciantes, especialmente las de modalidad virtual, teniendo en cuenta las ventajas que estas ofrecen, como:

- Cero desplazamientos.
- Acceso a variedad de temáticas.
- Disminución de costos por la optimización de los tiempos.
- Flexibilidad de horarios.
- Ampliación de la cobertura.
- Economía en infraestructura física.

1.1.4. Comparativo de quejas y reclamos

Conforme a lo informado por el Ente cameral, se recibieron 122 quejas y 2.407 reclamos durante la vigencia 2019, en el 2018 los canales habilitados para atender las



solicitudes de los clientes agrupaban las quejas y reclamos en un mismo concepto; a partir del 2019 comienzan a clasificarse por separado.

Los motivos de las quejas corresponden a la experiencia en la atención recibida.

Frente a lo señalado, es necesario tomar las acciones necesarias, asegurando a los usuarios la satisfacción y calidad en la prestación de sus servicios, para lo cual puede tener en cuenta el aprovechamiento de las tecnologías de la información, publicitar de manera clara y efectiva la información necesaria sobre los trámites y procedimientos, ampliar los canales de comunicación y proveer servicios de calidad.

Es preciso recordar que la Cámara de Comercio debe mantener una infraestructura física suficiente para la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQR, así como los mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios. De otro lado, también le corresponde hacer seguimiento estadístico y cualitativo, para que a través de este la entidad pueda conocer la percepción y opinión del público respecto de los servicios prestados, conforme a lo señalado en el numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

1.1.5. Cobertura del servicio del registro en la Jurisdicción.

La Cámara informó que para cubrir la prestación del servicio en su jurisdicción, dispone de tres canales para atender a los comerciantes, estos son: sede virtual, puntos empresarios y los agentes de desarrollo móvil que visiten a los comerciantes.

Cabe recordar que, para tal efecto, el Ente registral deberá realizar anualmente una estimación de sus comerciantes ya sea por zonas determinadas y/o por sectores económicos, para lo cual se sugiere utilizar la clasificación industrial internacional uniforme (CIIU), de manera que cada cuatro (4) años se garantice la cobertura de toda su jurisdicción, de acuerdo a lo señalando en el numeral 1.6 del Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

1.1.6. Comparativo de peticiones

De acuerdo con lo señalado en el cuadro de indicadores, para la vigencia 2019 se presentaron 5.077 de las cuales el número de peticiones respondidas en tiempo fue de 4.871, frente a la diferencia de 206 peticiones no respondidas en tiempo, la Cámara señaló en respuesta al requerimiento que en lo relacionado con las peticiones mencionadas, las anteriores fueron contestadas por las distintas Unidades de esta



Entidad a través de correos electrónicos independientes, por fuera de la plataforma que lleva su conteo, razón por la cual se dio el archivo con posterioridad al medio donde habían ingresado. En el caso de consultas, fueron respondidas en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De otra parte, las solicitudes de entidades o autoridades estatales tomaron un tiempo adicional, en atención a lo requerido en dichos oficios.

Frente a las peticiones, es necesario tener en cuenta que de conformidad con el numeral 1.1. Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única “Las Cámaras de Comercio en todas sus actuaciones deben aplicar los principios que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículo 14 Ley 1437 de 2011). No obstante, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria con ocasión del COVID 19 se debe aplicar los términos dispuesto en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020¹.

1.1.7. Generalidades en el Tablero de Indicadores

A efectos de elaborar y remitir el Tablero de Indicadores dispuesto en el Informe de Labores, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos revelados en la información presentada por la entidad:

- La información contenida en los indicadores debe diligenciarse adecuadamente, de manera completa, fidedigna, verificable y consistente con la reportada en la vigencia anterior.
- El análisis cualitativo debe estar enfocado al cumplimiento de los objetivos propuestos, al análisis de los beneficios a los terceros, al impacto frente al cumplimiento de las metas, al resultado obtenido en términos de los errores o aciertos alcanzados.

¹ “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

- El formato que se debe remitir para la evaluación debe ser única y exclusivamente el suministrado por la SIC.

1.2. GESTION ADMINISTRATIVA

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

Evaluadas las acciones de mejora implementadas frente a los hallazgos realizados por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2019, se debe tener en cuenta que las medidas adoptadas frente a las recomendaciones, además de corregir el hallazgo detectado, deben permitir:

- Eliminar o minimizar la causa o raíz del hallazgo identificado.
- Mitigar o reducir la posibilidad de que la situación vuelva a presentarse.
- Implementar controles adicionales o asegurar que los existentes sean efectivos y cumplan su cometido.
- Implementar acciones preventivas disminuir la ocurrencia de un riesgo y sus efectos en el área correspondiente.
- Revisar, evaluar, adecuar y actualizar el mapa de riesgos.
- Medir la eficacia de las actividades sujetas a mejora.

Así mismo, debe tener en cuenta lo establecido en la Circular Única, numeral 8.2.1. Sistema de control interno², de tal manera que durante una vigencia efectúe entre otras las siguientes actividades:

- ✓ Planificación del programa de auditorías y evaluación del riesgo, en el que incluya todas las áreas de la Cámara,
- ✓ Cronograma de realización,
- ✓ Realización de las auditorias con su equipo de trabajo,
- ✓ Presentación a la administración de los informes correspondientes y
- ✓ Seguimiento a las acciones de mejora planteadas como resultado de las auditorías.

² El Sistema de Control Interno es el proceso llevado a cabo por la **Administración de la Cámara de comercio**, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las funciones, operaciones, la información y el cumplimiento de las normas legales y de las instrucciones que imparta esta Superintendencia...



De otra parte, es importante que tengan en cuenta que los procesos de Control Interno y Calidad son dos sistemas que van enfocados a la verificación y evaluación, sin embargo, son totalmente diferentes, el Sistema de Control Interno evalúa los procesos, procedimientos, instructivos, normas, etc., implementadas al interior del ente Cameral para el cumplimiento de los objetivos, dejando como resultado de las evaluaciones, hallazgos y/o observaciones y recomendaciones, mientras que el Sistema de Gestión de Calidad, es una norma técnica que va enfocada únicamente a la optimización de los servicios y la buena atención al cliente, como resultado de las evaluaciones se establecen No conformidades, desviaciones y observaciones.

Una No Conformidad: es un incumplimiento grave o reiterado de un aspecto de las normas de referencia del Sistema de Gestión de Calidad,

Una Desviación es un incumplimiento puntual de un punto de las normas de referencia del mismo Sistema de Gestión y

Una Observación, se refiere a las evidencias encontradas que pueden generar en un futuro una No Conformidad.

De acuerdo con lo anterior, es necesario que el ente Cameral identifique dentro del procedimiento cada sistema, con el fin de no generar confusiones a los usuarios de la información, al momento de ser evaluados por el ente Cameral.

1.2.2. Gestión del Plan Anual de Trabajo.

En la vigencia 2019, se solicitó realizar ajustes a las actividades trimestrales propuestas por el Ente cameral, relacionados con la cobertura, metas, fechas de programación y presupuesto requerido, entre otros aspectos, conforme a lo señalado en el artículo 2.2.2.38.1.4 del Decreto 1074 de 2015.

1.2.3. Comerciantes

La Superintendencia de Industria y Comercio investiga a las personas que ejercen profesionalmente el comercio sin encontrarse inscritas en el Registro Mercantil o a las que no hayan cumplido con el deber de renovar su matrícula antes del 31 de marzo de cada año. También investiga a los propietarios de los establecimientos de comercio que no los hayan inscrito o renovado dentro de la oportunidad legal.



Para cumplir con esta función, la SIC realiza visitas a los establecimientos de comercio y atiende las quejas que presentan terceros ante la entidad.

En el año en 2019 la Superintendencia de Industria y Comercio realizó 600 visitas a establecimientos de comercio, en 13 ciudades del país.

Culminadas las visitas y como resultado de la gestión, se formalizó de 374 comerciantes, se impuso una (1) sanción, se abrieron 80 Averiguaciones Preliminares, 86 en Formulación de Cargos y 59 expedientes se encuentran en etapa de pruebas.

En esta oportunidad, para la vigencia 2019 no se llevaron a cabo visitas a los establecimientos de comercio en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Barranquilla, para darle paso a municipios de otras Cámaras de Comercio que no han sido visitados recientemente.

1.2.4. Quejas contra la Cámara de Comercio

Como función de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra la de resolver las quejas que se hagan en contra de las Cámaras de Comercio. Para la vigencia 2019 se recibieron 182 quejas de las cuales, siete (7) de la Cámara de Comercio de Barranquilla, de éstas, cuatro (4) se archivaron, dos (2) sanciones y una se dio traslado por competencia interna.

De las quejas presentadas se impusieron 15 multas, concentradas en ocho (8) cámaras de comercio, se archivaron 113 y las demás se encuentran en trámite como alegatos, pruebas y formulación de cargos.

1.2.5. Sanciones a la Cámara de Comercio

Las sanciones impuestas a las Cámaras de Comercio obedecen principalmente a:

- Alertas del SIPREF.
- Errores en la Certificación.
- Errores en las devoluciones de trámites de inscripción.
- Incumplimiento de obligaciones legales a cargo de las Cámaras de Comercio.
- Incumplimiento de la Circular Única en el Trámite de recursos.
- Incumplimiento a las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Omisión de los requisitos de Ley en los trámites de inscripción.



Para la vigencia 2019, la Cámara de Comercio de Barranquilla no fue objeto de sanciones.

1.3. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE

Luego de revisados los Estados Financieros de la Cámara de Comercio con corte a diciembre 31 de 2019, esta Superintendencia considera importante que el ente cameral adopte los correctivos que sean necesarios y tenga en cuenta las siguientes observaciones para la preparación y emisión de los estados financieros de futuras vigencias.

1.3.1. Gastos – Otros

Para la revelación de los Gastos es importante que la Cámara establezca una política para la clasificación en el rubro “Otros”, de tal manera que se registren los conceptos en las cuentas correspondientes, y en dicho rubro se clasifiquen gastos de menor cuantía y que por su naturaleza, definitivamente no es posible registrarlos en alguna cuenta de Gasto.

1.3.2. Convenios de Cooperación

Es pertinente señalar que, para efectos del tratamiento contable de los Convenios, existen diferentes métodos de reconocimiento en los estados financieros y en este sentido, es necesario que la entidad establezca la política contable aplicable y analice cada convenio de tal manera que lo pueda reconocer dependiendo de la esencia de la operación, esto es: de forma similar a una subvención, como un ingreso de actividades ordinarias o como una operación conjunta.³

1.3.3. Notas a los Estados Financieros

Continuar aplicando los lineamientos técnicos normativos de preparación y presentación que establecen las NIIF, revelar el detalle de las partidas en las Notas a los Estados Financieros para que facilite la comprensión de las cifras reflejadas en cada uno de los estados financieros, en lo que sea posible clasificar en los rubros correspondientes los diferentes conceptos de gasto, llevar a cabo una revisión

³ Concepto 0703 del 13 de agosto de 2019, Consejo Técnico de la Contaduría Pública.



exhaustiva de la información y de las cifras reflejadas en los Estados Financieros, para comprobar su razonabilidad, previo al envío del reporte.

2. PLAN DE MEJORAMIENTO

En virtud del análisis efectuado a la información reportada en la evaluación SECC-2019, esta Superintendencia considera pertinente que la Cámara de Comercio adopte un Plan de Mejoramiento con las siguientes características:

Plazo de entrega: diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del presente informe.

Contenido: a) las actividades a desarrollar (qué se va a hacer y cómo se va a hacer), b) las fechas previstas de ejecución y c) los responsables de ejecutarlas.

Ejecución: máximo seis (6) meses contados a partir de la entrega del presente informe.

Informes: dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada actividad del plan, se deben enviar las evidencias correspondientes al cumplimiento.

Modificaciones: los cambios en las fechas de ejecución y/o cualquier otro elemento del plan deben ser informados con diez (10) días hábiles de antelación a la implementación del cambio y en todo caso antes de la fecha de terminación señalada en el plan de mejoramiento.

Actividades para incluir en el Plan de Mejoramiento:

- Diseñar un procedimiento que le permita contar con la información centralizada para conocer los tiempos de respuesta de las peticiones, teniendo en cuenta que éstas se tramitan desde diferentes unidades de la Cámara a través de correos electrónicos independientes, por fuera de la plataforma que lleva su conteo.
- La Cámara de Comercio deberá establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.
- Implementar estrategias de capacitación y sensibilización que permitan: promover la eficiencia y seguridad de las operaciones y masificar el conocimiento en las TIC de modo que se incremente la confianza en el uso de las transacciones virtuales.



3. AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

La Dirección de Cámaras de Comercio adelantará la respectiva averiguación preliminar para verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en el siguiente caso:

El ente cameral informó que en la vigencia 2019 se recibieron 2.407 reclamos, vulnerando presuntamente lo establecido en el numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

II. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO

La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO llevó a cabo la evaluación de la gestión de las Cámaras de comercio del país de la vigencia 2019 a través del “SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO” -SECC.

A continuación, se mencionan algunos aspectos relevantes como resultado de dicha evaluación:

2. REGISTROS PUBLICOS Y ATENCIÓN AL USUARIO

2.1. Gestión del Servicio Público de Registro

Siendo el registro público el termómetro de la formalización empresarial del país, extractamos la evolución de los registros a cargo de las Cámaras de Comercio, en medio de la situación económica actual originada por la pandemia del Covid 19.

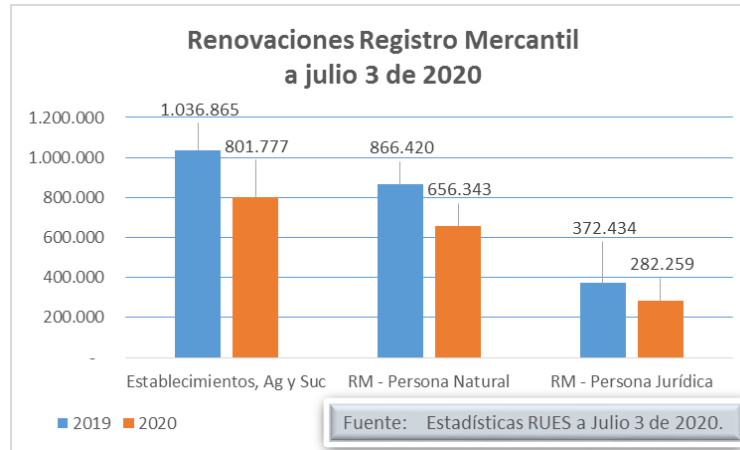
- Renovaciones.

Al comparar el número de renovaciones realizadas por cada uno de los registros públicos entre los periodos: 1º de enero - 3 de julio de 2019 y 1º de enero - 3 de julio de 2020, se observa:

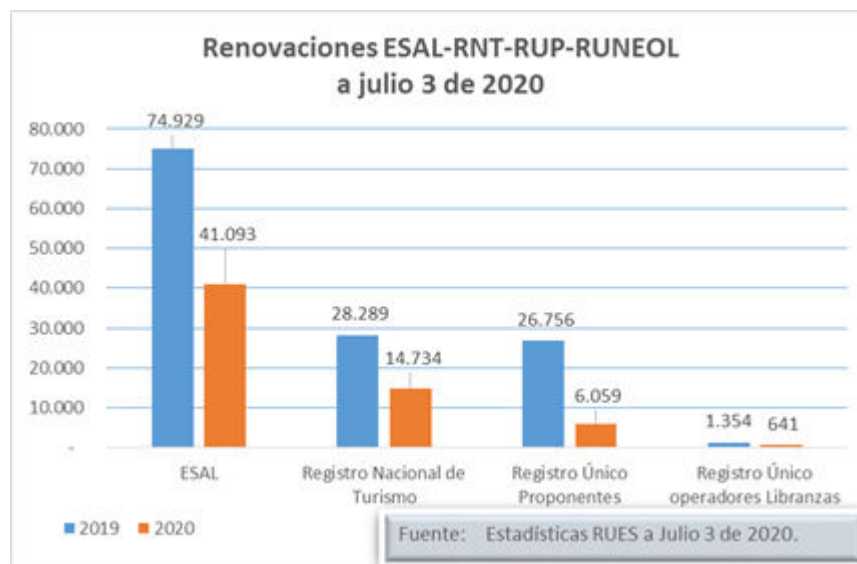
Renovaciones 2020			
Comparativo Acumulado a Julio 3			
Tipo de Registro	2019	2020	Diferencia %
Establecimientos, Ag y Suc	1.036.865	801.777	-22,67%
RM - Persona Natural	866.420	656.343	-24,25%
RM - Persona Jurídica	372.434	282.259	-24,21%
ESAL	74.929	41.093	-45,16%
Registro Nacional de Turismo	28.289	14.734	-47,92%
Registro Único Proponentes	26.756	6.059	-77,35%
Registro Único operadores			
Libranzas	1.354	641	-52,66%
Total	2.407.047	1.802.906	-25,10%

Fuente: Estadísticas RUES a Julio 3 de 2020.

De manera general y tomando la totalidad de los registros públicos, las renovaciones disminuyeron en 25,10%, pasando de 2.407.047 renovaciones en la vigencia 2019 a 1.802.906 en la presente vigencia.

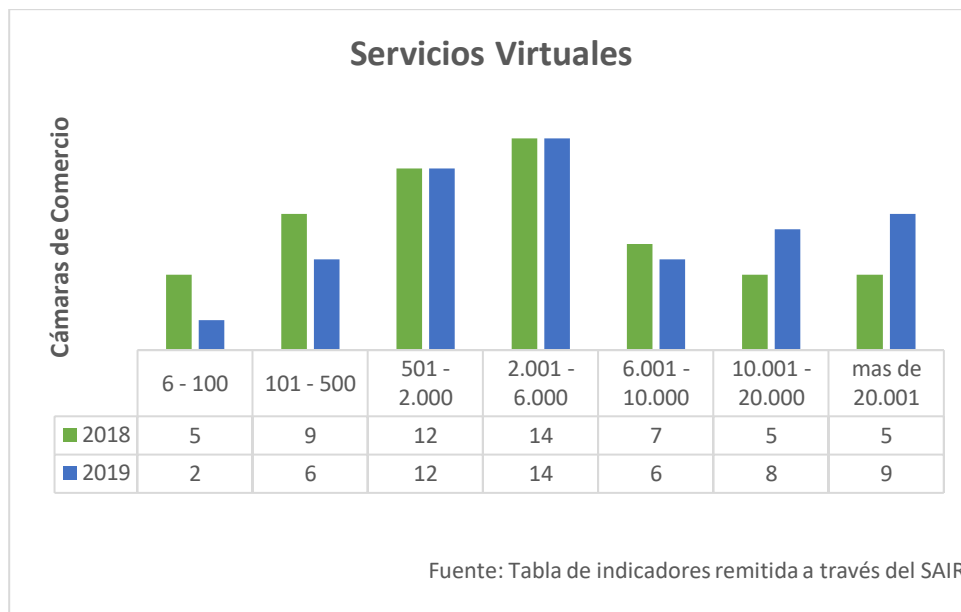


Las renovaciones menos afectadas son las de Establecimientos, Agencias y Sucursales con una disminución del 22,67%, Registro Mercantil Personas Naturales con 24,25% y Registro Mercantil Personas Jurídicas con 24,21%.



Por su parte, las renovaciones más afectadas son las de Entidades sin Ánimo de Lucro -ESAL con disminución de 45,16%, Registro Nacional de Turismo con 47,92%, Registro Único de Operadores de Libranzas –RUNEOL con 52,66% y Registro Único de Proponentes con 77,35%.

2.2. Virtualización de los Registros



Los entes camerales han desarrollado la cultura de la virtualización en la prestación de los servicios de registro mediante la implementación de estrategias de capacitación y sensibilización a los usuarios, lo que permite acrecentar la confianza por los beneficios que ésta brinda, en cuanto a optimizar tiempo, recursos informáticos y agilidad en los trámites.

Actualmente las 57 cámaras de comercio prestan servicio virtual en la atención de los registros, sin embargo, cabe resaltar que, en algunas regiones no existe la cultura virtual y los usuarios prefieren realizar los trámites de forma presencial, así mismo, se presenta dificultad de conectividad y los servicios de internet son aún deficientes.

Del total de trámites adelantados en la vigencia 2019, tan solo el 29% se hizo de manera virtual.

2.3. Peticiones, Quejas y Reclamos

De conformidad con el numeral 1.1. Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única las Cámaras de Comercio en todas sus actuaciones deben aplicar los principios que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículo 14 Ley 1437 de 2011). No obstante, para la presente vigencia, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria con ocasión del COVID 19 se debe aplicar los términos dispuesto en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020.

Las cámaras de comercio en procura de mejorar sus servicios y trámites que ofrecen a los grupos de interés, han venido diseñando canales virtuales y físicos que a través de los cuales los usuarios pueden registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de su competencia y de igual forma, consultar información relacionada con la gestión relacionada con las Cámaras y del sector.

No obstante, se han observado deficiencias en las definiciones por parte de los funcionarios que atienden a los usuarios y por ende de los mismos usuarios sobre los conceptos de petición, queja y reclamo, razón por la cual consideramos pertinente en aras de garantizar y que las Cámaras brinden un mejor servicio, definir estos conceptos los cuales ayudaran a orientar al usuario de acuerdo a lo que requiere presentar ante el ente Cameral.

Petición o derecho de petición, es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

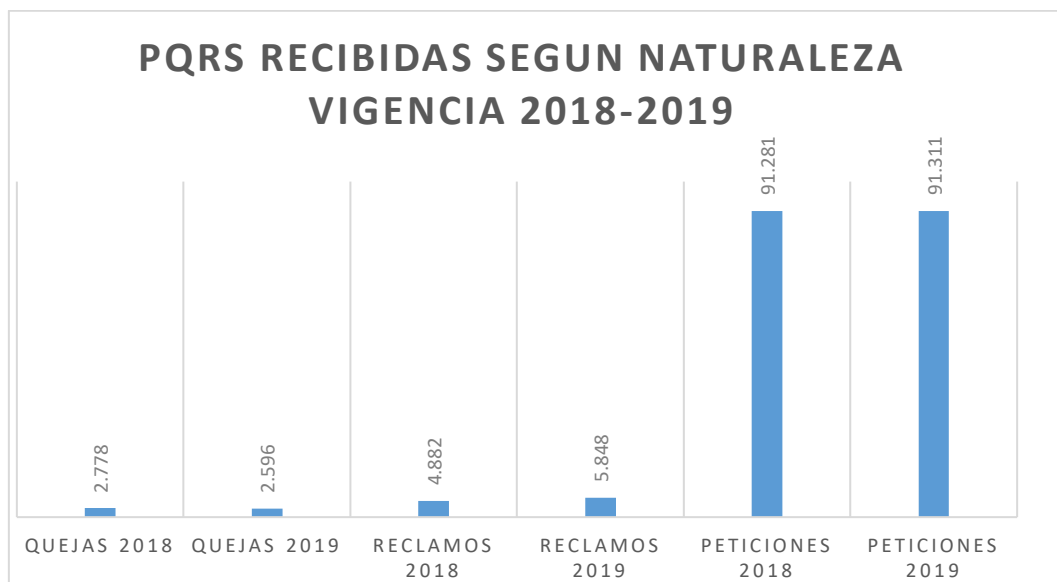
Queja, es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación

o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

2.3.1. Fallas Detectadas en las PQRs

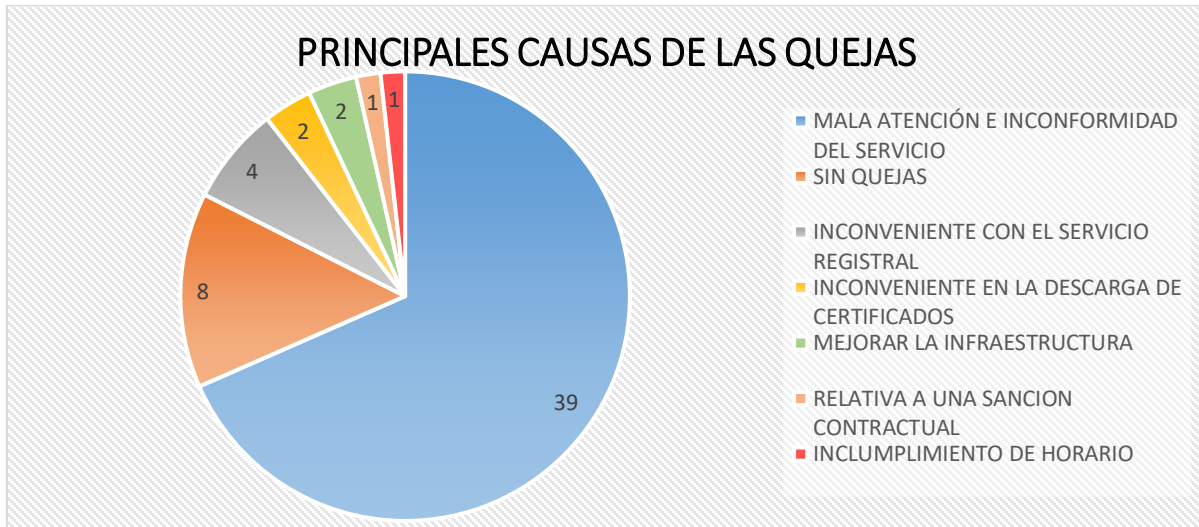
De las 57 Cámaras de Comercio, se observó que las peticiones en la vigencia 2018, básicamente se mantuvieron frente al 2019, mientras que las quejas disminuyeron en un 6,55% y los reclamos se incrementaron en un 19,79%, ambos frente a la vigencia 2019.



Así las cosas, se detectaron fallas por parte de las Cámaras de Comercio en lo relacionado a las quejas y reclamos, las cuales se relacionan a continuación:

2.3.2. Quejas

Una vez consultadas las 57 Cámaras de Comercio, indicaron los motivos de las quejas que se obtuvieron en la vigencia 2019, a continuación se describen las principales causas que las generaron.

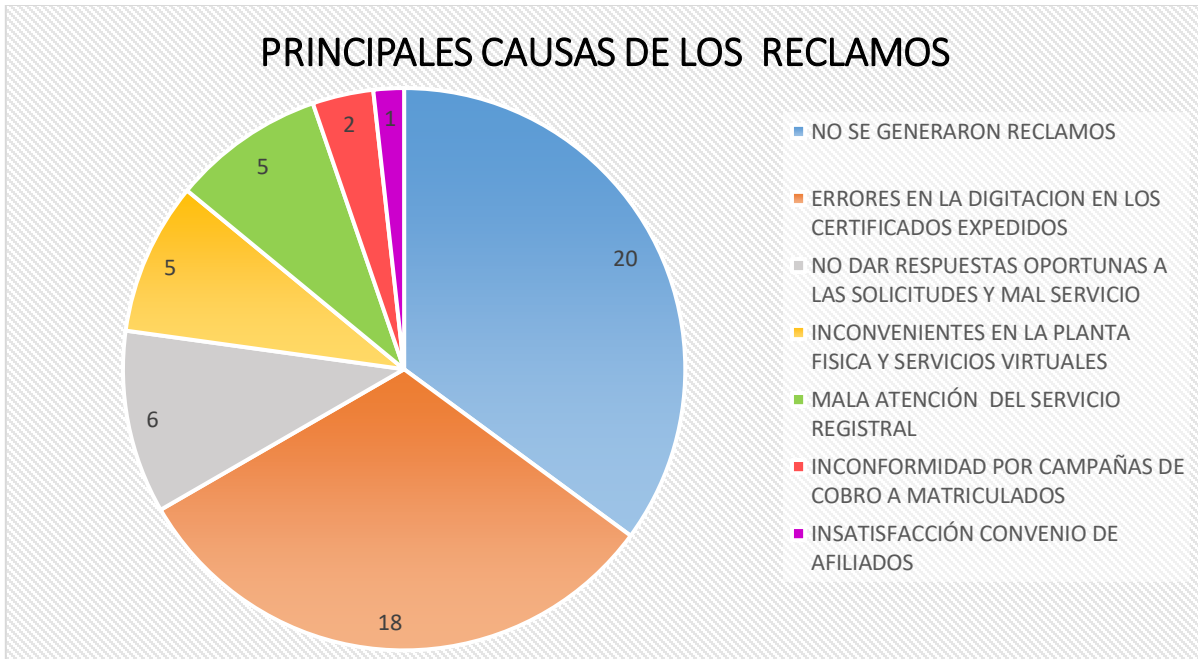


Fuente: Tabla de indicadores remitida a través del SAIR

Como se observa en la gráfica anterior la principal causa de la insatisfacción de los usuarios fue la mala atención e inconformidad del servicio, así las cosas las Cámaras de Comercio deben capacitar a los funcionarios encargados de atender a los usuarios con el fin de que estos reciban un trato respetuoso, sean receptivos, tengan los conocimientos suficientes acerca del servicio que están prestando, tengan un enfoque claro en la resolución de problemas y por ultimo tener la seguridad de que no volverá a repetirse.

2.3.3. Reclamos

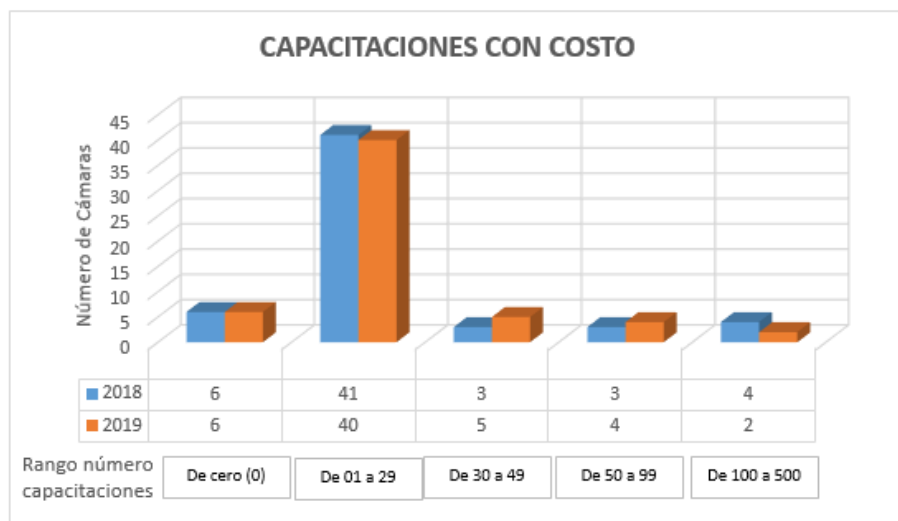
Una vez consultadas las 57 Cámaras de Comercio, indicaron los motivos de los reclamos que se obtuvieron en la vigencia 2019, a continuación se describen las principales causas que los generaron:



Fuente: Tabla de indicadores remitida a través del SAIR

Como se observa en la gráfica anterior la principal causa de los usuarios fue errores en la digitación en los certificados expedidos, por tal razón se deben capacitar y monitorear a los funcionarios a través de programas de evaluación del desempeño con incentivos laborales con el fin de disminuir la ocurrencia de errores y tomar las medidas correctivas que sean necesarias.

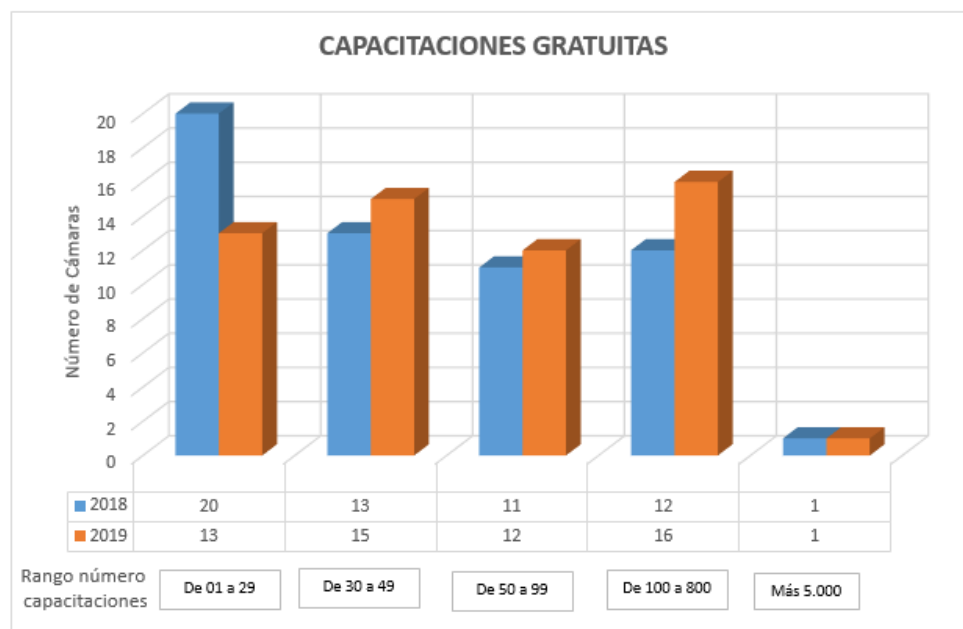
2.4. Capacitaciones con Costo



Fuente: Tabla de Indicadores de Gestión vigencia 2018 y 2019 a través de la plataforma SAIR

En promedio cuarenta (40) Cámaras de Comercio realizan “capacitaciones con costo” en un rango de uno (1) a veintinueve (29) programas para los referidos periodos, es decir, concentrándose en un 70% de Entes camarales en promover y fortalecer actividades en las diferentes áreas comerciales e industrial y otras de interés regional, a través de cursos, talleres, seminarios y conferencias.

2.5. Capacitaciones Gratuitas



Fuente: Tabla de Indicadores de Gestión vigencia 2018 y 2019 a través de la plataforma SAIR

Se observó un comportamiento lineal promedio de veintiocho (28) Cámaras de Comercio en realizar “capacitaciones gratuitas” en los rangos de veintinueve (29) a ochocientas (800) actividades en las referidas vigencias.

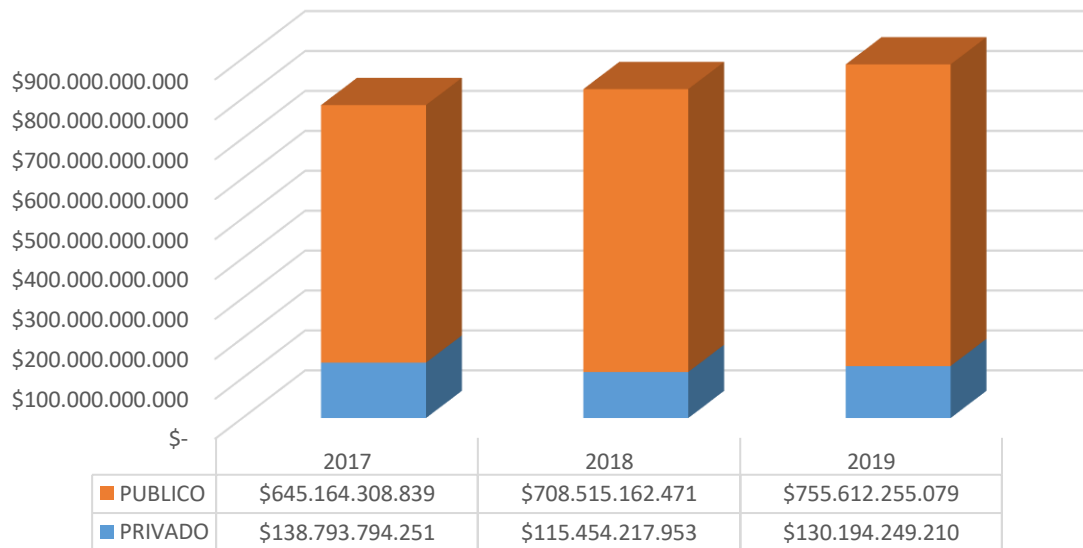
3. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA

3.1. Ingresos consolidados de las Cámaras De Comercio

Para la vigencia 2019 las Cámaras de Comercio obtuvieron ingresos por \$ 886 mil millones un 7.5% más que la vigencia anterior, cuya proporción se establece en un

15% para ingresos privados y un 85% para los ingresos públicos, tendencia que se mantiene para las últimas tres vigencias.

Ingresos de las Cámaras de Comercio



Fuente: SAIR Estados Financieros de las Cámaras de Comercio

El 85% de los ingresos corresponde principalmente a la prestación de los servicios de registro y funciones designadas por el gobierno nacional, el 15% corresponde principalmente a actividades privadas de las cámaras como son las afiliaciones, alquiler de espacios en las instalaciones de las Cámaras, la ejecución de convenios, entre otros.

VIGENCIA	INGRESO PRIVADO	INGRESO PUBLICO	INGRESO TOTAL	VARIACION	VARIACION %
2017	\$ 138.793.794.251	\$ 645.164.308.839	\$ 783.958.103.090	\$ 77.707.938.090	↑ 11,00%
	18%	82%			
2018	\$ 115.454.217.953	\$ 708.515.162.471	\$ 823.969.380.424	\$ 40.011.277.334	↑ 5,10%
	14%	86%			
2019	\$ 130.194.249.210	\$ 755.612.255.079	\$ 885.806.504.289	\$ 61.837.123.865	↑ 7,50%
	15%	85%			

Fuente: SAIR Estados Financieros de las Cámaras de Comercio

3.2. Ingresos públicos producto de los Servicios de Registro

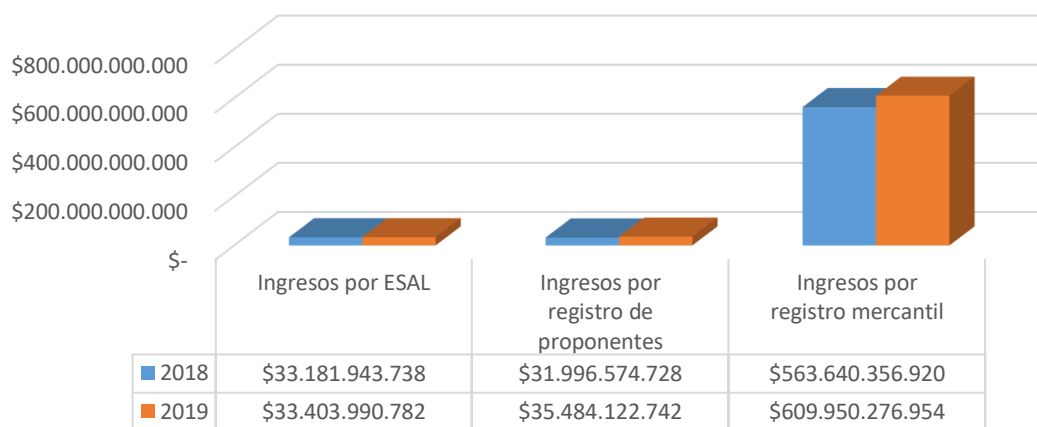
De los \$756 mil millones de ingresos públicos aproximadamente el 90% corresponden a ingresos originados por la prestación del servicio de registro, suma que asciende a \$679 mil millones, el 10% restante corresponde principalmente al servicio de conciliación y arbitraje, rendimientos financieros, alquiler de espacios en las instalaciones de las Cámaras, entre otros.

Ingresos Servicio Registral	2018	2019	Participacion	Variacion
Ingresos por ESAL	\$ 33.181.943.738	\$ 33.403.990.782	4,92%	0,67%
Ingresos por registro de proponentes	\$ 31.996.574.728	\$ 35.484.122.742	5,23%	10,90%
Ingresos por registro mercantil	\$ 563.640.356.920	\$ 609.950.276.954	89,85%	8,22%
Total general	\$ 628.818.875.386	\$ 678.838.390.478	100%	7,95%

Fuente: SAIR Estados Financieros de las Cámaras de Comercio

Los ingresos obtenidos por las Cámaras de Comercio producto de los diferentes servicios del Registro incrementó un 7.95% suma que ascendió a \$679 mil millones de los cuales el 89.85% corresponde al Registro Mercantil, el 5.23% corresponde al Registro de Proponentes y el 4.92% al Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro.

Ingresos producto de los Servicios de Registro



Fuente: SAIR Estados Financieros de las Cámaras de Comercio

Igualmente se evidencia un leve incremento en los ingresos obtenidos por el registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro: el 0.67% correspondiente a \$ 222 millones.

Igualmente los registros de proponentes obtuvieron un incremento del 10.9% correspondiente a \$3.487 millones y por último los ingresos obtenidos por el registro mercantil incrementaron un 8.22% correspondiente a \$46.310 millones.

4. ACTUACIONES POSTERIORES

Como resultado de la evaluación SECC de la vigencia 2019, la Dirección de Cámaras de Comercio estableció en el informe final remitido a cada entidad registral, las siguientes actuaciones que deben adelantar, las cuales se resumen así:

4.1. Planes de Mejoramiento

De acuerdo con la evaluación realizada las cámaras de comercio deben adoptar un Plan Mejoramiento, principalmente en los siguientes aspectos:

- Efectuar la devolución de dinero que posee a la fecha por los trámites de registro no realizados o por aquellos derivados de no haber otorgado en debida forma los beneficios a los destinatarios de la ley 1429 de 2010 y ley 1780 de 2016.
- Establecer los mecanismos necesarios para fortalecer, difundir e incentivar el uso de los medios virtuales para acceder a los servicios registrales de conformidad con lo establecido en el artículo 166 del Decreto 19 de 2012 y el numeral 1.6 del Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.
- Informar a esta Superintendencia sobre la evolución de los indicadores de liquidez y en general de la situación financiera de la entidad.
- Evaluar e implementar la infraestructura suficiente para la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQR, así como los mecanismos de difusión y conocimiento del sistema de PQR a los usuarios. Así mismo, deberá revisar y acondicionar el proceso de seguimiento estadístico y cualitativo, conforme a lo señalado en el numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.
- Implementar acciones que permitan disminuir las quejas y los reclamos recurrentes, de manera tal que se incremente la calidad de los servicios, la confianza de los usuarios y la imagen de la Entidad.



- Implementar mecanismos de control que permitan verificar el contenido de la información remitida a esta Superintendencia frente a lo solicitado, de manera que esta cumpla con las cualidades necesarias establecidas en el numeral 9.3 del Título VIII de la Circular Única.
- Establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.
- Ampliar la oferta de las capacitaciones gratuitas para los comerciantes, especialmente las de modalidad virtual.
- Adoptar las medidas y los correctivos necesarios frente al resultado de la auditoría financiera llevada a cabo por la presente administración, con fin de que la información financiera de la Cámara refleje cifras razonables, se adopten los procesos y procedimientos, que permitan el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas por Ley.
- Adoptar medidas de austeridad y llevar a cabo estrategias para incrementar los ingresos, a fin de recuperar su situación económica y lograr equilibrio financiero, por el resultado del ejercicio obtenido en las últimas vigencias.
- Diseñar estrategias que le permitan mejorar la atención y calidad del servicio en todos los municipios de la jurisdicción de la Cámara de Comercio.
- Diseñar un procedimiento que le permita contar con la información centralizada para conocer los tiempos de respuesta de las peticiones, teniendo en cuenta que éstas se tramitan desde diferentes unidades de la Cámara a través de correos electrónicos independientes, por fuera de la plataforma que lleva su conteo.
- Programar y llevar a cabo por parte de la Cámara de Comercio una auditoría financiera de los años 2018-2019, con el fin de determinar la razonabilidad de las cifras reflejadas en los estados financieros de esas vigencias y adoptar las medidas que sean necesarias.
- Remitir un informe en el que indique los avances de cada actividad, así como las acciones adoptadas, frente a los hallazgos determinados por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2019, el Plan de Trabajo de esa Oficina diseñado para el año



2020 y el estado de ejecución a la fecha, señalando, entre otros aspectos, auditorías realizadas, resultados y medidas adoptadas.

- Frente a las inversiones que posee la Cámara de Comercio, debe efectuar permanentemente monitoreos y seguimiento al comportamiento, con el fin de garantizar y evitar riesgos financieros que puedan afectar la situación económica del ente cameral.
- Implementar los controles establecidos para la respuesta oportuna de los derechos de petición presentados ante esa entidad.
- Evaluar si el número de oficinas es suficiente para la cobertura del servicio en los municipios de su jurisdicción, de modo que pueda incrementar la calidad de la atención, hacer más accesibles los trámites y reducir los tiempos de atención para los usuarios.
- Determinar los costos directos e indirectos por la administración de los espacios designados para el alquiler y así determinar tarifas adecuadas de arrendamiento a terceros cuando sea el caso.
- Actualizar correctamente los inventarios de la entidad y tener un mayor control de estos.
- Fortalecer las políticas de cartera y recaudo.
- Establecer en el proceso de facturación en el que contemple una ruta documental aprobación, autorización y seguimiento de las facturas de venta.
- Establecer un manejo adecuado y desagregado de los traslados entre las cuentas bancarias, que permita identificar su origen, destino, y motivo que origina las transacciones al igual que un riguroso tratamiento contable.
- Diseñar un procedimiento para el manejo adecuado y desagregado de los préstamos entre los fondos públicos y privados, que permita identificar su origen, destino, y motivo que origina las transacciones.

- Adoptar un procedimiento para la elaboración del presupuesto, en el cual se identifiquen las necesidades de todos los procesos, contemplando las cualidades de eficiencia economía y necesidad, para cumplir sus funciones y en especial a las asignadas por Ley.
- Actualizar el manual de contratación donde se identifiquen todas las etapas del proceso contractual hasta la liquidación del contrato, el cual incluirá: I. La identificación de las necesidades, II. Estudios de precios de mercado para establecer tarifas, III. Estudios de factibilidad económicos y de experiencia las propuestas, IV. Estudios de inhabilidades e incompatibilidades, V. Formas adecuadas de pago según la adquisición del bien o servicio, VI. Designación de una adecuada supervisión asignando responsabilidades, VII. Deberá estructurarse una documental para la aprobación y autorización de pago de las cuentas de cobro.
- Actualiza todos los manuales de procedimientos acorde a las actividades que actualmente realiza y congruentes con los planes de mejoramiento anteriormente planteados.

4.2. Averiguación Preliminar

La Dirección de Cámaras de Comercio adelantará la respectiva averiguación preliminar para verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico e instrucciones impartidas por esta Superintendencia, en los siguientes casos:

- La Cámara de Comercio resolvió peticiones por fuera del término legal, vulnerando presuntamente lo establecido en el numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.
- No atender de forma oportuna las instrucciones y términos dispuestos por esta entidad a fin de poder cumplir con la función de Inspección, Vigilancia y Control.
- No haber realizado las actividades tendientes a adecuar el Sistema de Control Interno, vulnerando presuntamente lo establecido en el numeral 8.2.1 Capítulo I Título VIII de la Circular Única.
- Presuntamente la Cámara de Comercio ha trasgredido lo establecido en las Secciones 2, 10, 16 y 17 de las Normas de Información Financiera -NIIF para



Pymes, respecto del reconocimiento, medición y revelación de la Propiedad Planta y Equipo, Propiedades de Inversión y Corrección de Errores.

- Por el resultado de la auditoría financiera, administrativa, jurídica y contable de la entidad, en el que se encontró con situaciones, de hecho y de derecho, adversas a las políticas de la Cámara y a los preceptos legales, que generan impactos clasificados en alto, medio y bajo.
- Por vacancia del cargo de Coordinador de Control Interno por un período de 8 ocho meses durante la vigencia 2019, vulnerando presuntamente lo establecido en el numeral 2.2.1. del Capítulo Octavo, Título VIII de la Circular Única.
- El ente cameral informó que en la vigencia 2019 se recibieron 2.407 reclamos, vulnerando presuntamente lo establecido en el numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.
- Presuntamente la cámara ha trasgredido lo estipulado en las normas de información financiera para Pymes Secciones 2, 10, 16 y 17 relacionadas con el reconocimiento, medición y revelación de la Propiedad Planta y Equipo, propiedades de inversión y corrección de errores.
- Presuntamente la cámara no ha tenido en cuenta lo estipulado en las secciones 16 y 17 de las Normas de Información Financiera relacionadas con el reconocimiento medición y revelación de las Propiedades de Inversión.

4.3. Traslado a la Contraloría General de la República

- Porque el resultado del ejercicio ha reflejado déficit en las últimas vigencias y el del 2019 se incrementó en más del 100% respecto al año anterior.
- Por la negociación que pretende realizar la Cámara de Comercio para la adquisición del lote de terreno privado, con recursos públicos.
- Por el comportamiento en los últimos años de una inversión que posee la Cámara de Comercio.



- Por el estado de liquidez de caja y créditos adquiridos con entidades financieras en la vigencia 2019, conforme al concepto aportado por el Revisor Fiscal sobre la realidad económica del Ente cameral.
- Por inconsistencia registrada en la partida “Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar” de recursos públicos en el Estado de Situación Financiera de 2019.
- Por posible deterioro y castigo de cartera de “Cartera por Edades” de los recursos de origen público de los estados financieros de la vigencia 2019.
- Incrementos salariales desproporcionados en los cargos Administrativos.
- Producto de las visitas administrativas realizadas, una cámara manifestó presuntos conflictos de interés, falta de soportes y trazabilidad jurídica en el proceso contractual, evaluación financiera no concluyente, adjudicación de contratos a un oferente que no cumplen con los términos de referencia, prórrogas a los contratos sin justificación, no existen metodologías para medir el avance contractual, aprobación de pagos sin soportes de cumplimiento y supervisión.