



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA
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	6
1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos	6
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS	7
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.	8
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno	9
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.	9
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 BARRANQUILLA** 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 30,28% es decir que se surtieron 31.094 registros virtuales de un total de 10.2673 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 de 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, el número de formalizados alcanzó un 100%, por cuanto de las 169 visitas realizadas se formalizaron 169 comerciantes. En virtud de lo anterior, 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

El propósito de este indicador es medir el resultado de los comerciantes formalizados, frente a las capacitaciones y asesorías que brinde 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 reciben de la entidad por estar matriculados e informar de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

1.3. Nivel de Satisfacción

Si bien la Cámara de Comercio de Barranquilla reporta un nivel de satisfacción al cliente del 90%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de las 839 encuestas realizadas, frente a un total de 102.673 trámites realizados, por lo cual, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza, a fin de que el resultado de estas pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua en beneficio de los usuarios.

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” (...)*



En este punto es preciso indicar que en la vigencia 2020 esta Superintendencia, le impuso sanciones por los siguientes motivos² :

- Remitir de manera extemporánea el expediente de un recurso de reposición y en subsidio de apelación:
- No cumplir con la remisión de las alertas propias del SIPREF

1.4. Comparativo matrículas canceladas

El número de matrículas canceladas disminuyó respecto al 2019, sin embargo, alcanzó a un total de 2.197 comerciantes. Así las cosas, debe reforzar la promoción del emprendimiento y la formalización en su jurisdicción a través de los medios que considere idóneos, para estimular el fortalecimiento económico de la región.

1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos

En la vigencia 2020 se observa una disminución en las quejas presentadas y un aumento del 8% en los reclamos (2.588). En este punto, es importante mencionar que actualmente la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** adelanta una investigación administrativa de carácter sancionatorio³ en contra de la **CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA**, por el presunto incumplimiento de lo establecido en los numerales 1.1. y 1.5.2 del Capítulo Primero, el numeral 8.2 del Capítulo Octavo del Título VIII de la Circular Única; el numeral 11 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el artículo 209 de la Carta Política.

Así las cosas, es importante que la Cámara 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

² Ver Sistema de trámites. Radicados Nos. 19-117643, 19-130764, 20-2107

³ Ver Sistema de trámites. Radicado No. 20-406185

f) Capacidad resolutive

2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS

La Cámara señaló que en la vigencia anterior a causa de la pandemia Covid 19, se presentaron las siguientes situaciones: puntos empresarios cerrados al público, Documentos previamente devueltos y en trámite antes de cierre de puntos empresario, Incremento de solicitudes virtuales en temporada de renovación, apertura de puntos empresario y largas filas para el acceso, incapacidad de colaboradores con COVID 19, incertidumbre por la situación de pandemia, cambio en la fecha límite de la renovación, lo que la obligó a replantear las proyecciones de ingresos y gastos y además motivó un cambio importante en las actividades planteadas en el presupuesto para orientarlas más hacia reactivación económica y apoyo a los empresarios.

Frente a las anteriores situaciones la Cámara de Comercio adelantó las siguientes acciones:

- Permanente gestión con el usuario a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, con el fin de acompañarlos en sus trámites de registro.
- Reforzó la batería de atención en el call center, y el monitoreo permanente de nuestra página web para garantizar los servicios continuos.
- Campañas para efectuar los trámites de registro de manera virtual, así como la expedición de certificados.
- Se replantearon turnos de trabajo con el fin de cumplir nuestra promesa institucional, incluso, en labores suplementarias, velando de manera permanente por el bienestar de los colaboradores.
- Se realizaron varios escenarios de proyecciones financieras, se solicitó un crédito de tesorería para prever cualquier situación de necesidades de caja, dada la situación difícil del mercado en cuanto acceso a crédito. Una vez pasó la fecha de renovación y los resultados mostraron cifras positivas, se prepagó el crédito.

3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA.

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:

- Con los recursos aportados por la Cámara de Comercio, se entregaron en 2020 alivios financieros a más de 910 empresarios, correspondientes a los 3 primeros meses del gasto por intereses de sus créditos. Estos alivios se entregaron de forma complementaria al plan Barranquilla Responde y además, se les brindó acompañamiento con capacitaciones virtuales.
- Realizó una alianza con la Gobernación del Atlántico y Bancoldex, para la creación del cupo especial de crédito “Atlántico Responde” que ha permitido ofrecer en el Departamento recursos financieros para micro y pequeñas empresas, con condiciones favorables para la recuperación de los empresarios. A través de esta línea que contó con un cupo de \$40.000 millones.
- La Cámara lideró con otros gremios y empresarios campañas para recaudar fondos con el objetivo de fortalecer el sistema de salud y llevar alimentos a los hogares más golpeados en esta crisis. Mediante iniciativas como Juntos Somos Más y BAQatón logró recaudar más de 7.000 millones de pesos que se tradujeron en inversiones para equipos médicos, elementos de protección para el personal de la salud y entrega de alimentos a población vulnerable, durante los momentos más críticos de la pandemia.
- Fortaleció los canales digitales para conectarnos y hacer más efectivos los trámites registrales a través de la página web, el call center, y vía WhatsApp. Lanzó en asocio con el MinCIT y Confecámaras, la Ventanilla Única Empresarial, VUE, integrando trámites mercantiles, tributarios y de seguridad social para que los emprendedores puedan crear sus empresas en una hora, en el caso de personas naturales y un día, para personas jurídicas.
- Se reforzó el producto Hagamos Negocios, una red de contactos que conecta a empresas y mercados para internacionalizar negocios, de manera gratuita. Más de 23.346 empresas en el mundo, 699 del Atlántico, y miembros de 40 Cámaras de Comercio en Europa, Asia y Colombia hacen parte de esta red.
-

- Otra herramienta que se desarrolló es ConsígueloYapp, un directorio virtual georreferenciado con todos los establecimientos de comercio registrados en la CCB y que le permite al empresario crear su propia tienda virtual sin ningún costo, con hasta 50 productos. Hasta la fecha, tenemos 2.040 negocios actualizados y 199 tiendas virtuales creadas en la plataforma.
- En temas de dinamización de clúster a través de las activaciones de ecosistemas empresariales se fortalecieron los vínculos de confianza con aliados estratégicos.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

La Cámara remitió el plan de mejoramiento establecido como resultado de las auditorías realizadas por la oficina de Control Interno durante la vigencia 2020, en el que señaló las actividades de mejora, el porcentaje de ejecución en cada una.

En cuanto al Sistema de Control Interno, se recuerda que la planeación de las auditorías debe comprender todos los procesos, procedimientos, instructivos, etc., adoptados por el ente cameral, así como la verificación de los mapas de riegos de gestión, mapas de riesgo de corrupción, metas e indicadores de gestión, de acuerdo con las funciones asignadas por Ley a las cámaras de comercio.

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

Frente a las observaciones emitidas por la revisoría fiscal, es necesario que la Cámara evalúe si amerita actualizar y documentar los formatos, instructivos, procesos, procedimientos y las políticas, de conformidad con la normatividad vigente, incluyan las decisiones administrativas y demás cambios que implique realizar los ajustes necesarios.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	\$2	\$1.04
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 10.554.393	\$ 4.209.911
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$5.780.127	\$3.209.463

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la Cámara de Comercio de Barranquilla refleja incremento de liquidez, el capital de trabajo y en el resultado del ejercicio, frente al 2019, esto debido en gran parte, a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para mitigar los impactos del COVID 19, lo que no permitió realizar actividades y programas propios de la cámara por sus características presenciales y que agrupaban participantes, lo cual generó excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.
- Los ingresos de actividades ordinarias disminuyeron un 10% de los \$ 36.227.323 reportados para la vigencia 2019. En relación con los ingresos por registro mercantil se evidencia una disminución del 5% frente a los \$31.477.232 de la vigencia 2019.
- Las medidas de austeridad tomadas en la vigencia 2020 se ven reflejadas en la disminución del total del gasto ya que se reporta una disminución del 15.7% de los \$33.964.915 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.