

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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA
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.....	4
1.1.3. Cobertura del servicio del registro en la Jurisdicción.....	5
1.1.4. Tiempo de respuesta peticiones.....	5
1.1.5. Comparativo de quejas y reclamos.....	6
1.1.6. Capacitaciones gratuitas y con costo.....	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. Comerciantes.....	8
1.2.3. Quejas contra la Cámara de Comercio.....	9
1.2.4. Sanciones a la Cámara de Comercio.....	9
1.3. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE.....	9
1.3.1. Presentación de estados financieros.....	9
1.3.2. Notas a los Estados Financieros.....	10
1.3.3. Certificado de los Estados Financieros y Dictamen del Revisor Fiscal.....	10
1.4. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	11
II. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO.....	12
1. REGISTROS PUBLICOS Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	12
1.1. Gestión del Servicio Público de Registro.....	12
1.2. Virtualización de los Registros.....	14
1.3. Peticiones, Quejas y Reclamos.....	14
1.3.1. Fallas Detectadas en las PQRs.....	15
1.3.2. Quejas.....	16
1.3.3. Reclamos.....	17
1.4. Capacitaciones con Costo.....	18
1.5. Capacitaciones Gratuitas.....	18
2. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA.....	19

2.1.	Ingresos consolidados de las Cámaras De Comercio	19
2.2.	Ingresos públicos producto de los Servicios de Registro.....	20
3.	ACTUACIONES POSTERIORES.....	21
3.1.	Planes de Mejoramiento	21
3.2.	Averiguación Preliminar	24
3.3.	Traslado a la Contraloría General de la República	25

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO

La evaluación de la CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA 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 ATENCIÓN AL USUARIO

1.1.1. Asesorías para la Formalización.

La CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA presentó una disminución de 13.8% en el número de “asesorías para la formalización”, pasando de 14.214 en el año 2018 a 12.500 en el periodo 2019. La entidad informó que *“en el año 2018 se contó con la alianza interinstitucional con la Alcaldía de Medellín y la Caja de Compensación Familiar – Comfama, lo cual permitió tener más recursos y capacidades para un mayor alcance en la prestación del servicio mencionado de asesorías para la formalización. Entre tanto para el año 2019, solo se contó con la alianza con la Alcaldía de Medellín, quien aportó recursos en un 30% menos que el año inmediatamente anterior para robustecer la capacidad en la implementación y desarrollo de dichas asesorías”*.

Se sugiere continuar ampliando la oferta de estas asesorías, servicios 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.

1.1.2. Virtualización de los registros.

De acuerdo a lo informado, la cámara de comercio durante la vigencia 2019 incrementó el número de registros virtuales en 18.7%, pasando de 35.244 registros en 2018 a

41.826 en 2019. El porcentaje de virtualización presenta una evolución gradual en el porcentaje de virtualización de sus operaciones de registro, así:

- Vigencia 2017: 13.6 %
- Vigencia 2018: 15.7 %
- Vigencia 2019: 23.9 %

Es de resaltar, que esta virtualización como estrategia de la Cámara de Comercio para optimizar la prestación de los servicios y promover la eficiencia y seguridad de las operaciones para los usuarios, requiere de implementar campañas de capacitación y sensibilización que permitan acrecentar la confianza en la virtualidad y conocer los beneficios que esta les brinda.

De otro lado, reiteramos sobre el compromiso de los entes camerales en promover y dar a conocer la utilización de los servicios por internet, garantizando el acceso de todas las personas a los canales virtuales de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.1., Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

1.1.3. Cobertura del servicio del registro en la Jurisdicción.

Mediante las diferentes sedes de la cámara de comercio, los servicios virtualizados y la estrategia de descentralización para la atención a los comerciantes, se realizó cobertura del servicio garantizando así el acceso a los usuarios en el 100% de los municipios que conforman su jurisdicción.

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.

1.1.4. Tiempo de respuesta peticiones.

La Cámara de Comercio señaló en el tablero de indicadores que para la vigencia 2019 recibieron 6.249 peticiones, de las cuales 6.214 se respondieron dentro del término legal.

Sobre cuatro (4) de las peticiones no respondidas en tiempo, la entidad señaló: .. (..) *“Las tres primeras solicitudes corresponden a inconformidades puntuales y la última se trató de una sugerencia frente al proceso de renovación”.*

(..) *“No obstante, esta Cámara de Comercio reportó estos casos como vencimientos dentro del Sistema de Evaluación de Cámaras de Comercio SECC, considerando que las evidencias de la gestión o respuesta ofrecidas a los clientes en estos casos puntuales se documentaron de forma tardía, aunque los trámites que subyacían a estas PQRS fueron materialmente atendidos”.*

Sobre trece (13) de las peticiones, señaló: *“la razón del retraso se identificó en el cambio de equipos y en la renovación de herramientas ofimáticas sucedida durante el primer semestre del año 2019, que en estos casos puntuales incidió en la pérdida de trazabilidad de algunos correos electrónicos en los que algunos usuarios nos formularon peticiones. En todo caso, una vez identificadas estas solicitudes sustraídas del flujo ordinario del centro de documentación, las mismas fueron remitidas y atendidas de forma inmediata”.*

Sobre diecisiete (17) de las peticiones, señaló: *“Este último grupo de peticiones tuvieron en común que requirieron algún tipo de gestión adicional antes de su respuesta, gestiones que en términos generales se llevaron a efecto dentro del plazo, pero los insumos de información solicitados no llegaron de forma inmediata. Resulta necesario mencionar, además, que en este grupo particular de casos no se utilizó el mecanismo legal de prórroga de términos, debido a que la gestión y conteo del término de este tipo de peticiones se hace manualmente y se incurrió en un error de hecho para su cómputo”.*

Por lo anterior, 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.*

1.1.5. Comparativo de quejas y reclamos.

Conforme a lo informado por el Ente cameral, para la vigencia 2019 se recibieron 306 quejas y 1.028 reclamos. Respecto de la vigencia 2018, las quejas disminuyeron en 8% mientras que los reclamos se incrementaron en 13%.

Las principales quejas se relacionaron con: demoras en el servicio de taquillas, falta de amabilidad de algunos colaboradores, claridad brindada en la orientación a clientes y envío de información al correo electrónico (habeas data). Al respecto y con el fin de mejorar estos aspectos, se han tomado acciones correctivas como: disposición de puntos de atención multiservicio, promoción de la App para turnos virtuales, monitoreo tiempos de espera, capacitación al personal y validación previa de bases de datos antes de enviar información, entre otros.

Por su parte, los reclamos están relacionados con las inscripciones realizadas y la información contenida en los certificados, esta situación, de acuerdo a lo informado ha requerido la adecuación de herramientas tecnológicas que le permitan controlar la entrada de inconsistencias en las operaciones manuales.

Por 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.

No obstante lo anterior, es necesario que la Cámara de Comercio mantenga 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. Así mismo realizar 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.

1.1.6. Capacitaciones gratuitas y con costo.

De acuerdo con lo señalado, la Cámara de Comercio realiza procesos de transferencia de conocimiento según el proyecto y perfil del empresario interesado a través de la dirección de desarrollo empresarial, las diferentes iniciativas Cluster y la unidad de servicios especializados. Estos procesos de formación se realizan en el marco de proyectos realizados con recursos propios y con recursos de colaboración y cooperación.

Para la vigencia 2019 se realizaron 711 capacitaciones gratuitas y 159 capacitaciones con costo. Respecto de la vigencia 2018, las capacitaciones gratuitas presentaron un incremento de 41%, mientras que las capacitaciones con costo disminuyeron en 4%.

A pesar de lo señalado, esta Superintendencia sugiere fortalecer y ampliar 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.

1.2. 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 las vigencias 2018 y 2019, es necesario tener en cuenta que las acciones implementadas por la administración además de corregir el hallazgo, permitan:

- 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 del Plan de Mejoramiento.

1.2.2. 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.

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 Medellín para Antioquia, para darle paso a municipios de otras Cámaras de Comercio que no han sido visitados recientemente.

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

1.2.3. 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, doce (12) de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

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.

Sobre el estado de las quejas recibidas contra la Cámara de Comercio, actualmente se tiene: cuatro (5) se archivaron, una (1) sanción, dos (2) se realizaron traslados, una (1) en formulación de cargos, una (1) en decreto de pruebas, una (1) formulación de cargos y una (1) en alegatos.

1.2.4. 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 Medellín para Antioquia 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. Presentación de estados financieros.

La Cámara de Comercio presenta en la Nota 30 – Otros Gastos de las Notas a los Estados Financieros partidas denominadas Gastos Extraordinarios, al respecto es necesario tener en cuenta para la presentación de futuros estados financieros que de conformidad con el párrafo 87 de la NIC 1 “*Una entidad no presentará ninguna partida de ingreso o gasto como partidas extraordinarias en los estados que presenten el resultado del periodo y otro resultado integral o en las notas*”.

1.3.2. Notas a los Estados Financieros.

La Cámara de Comercio no incluyó la nota relacionada con la fecha en que los estados financieros han sido autorizados para su publicación, así como quién ha dado esta autorización, de conformidad con la NIC 10 de las NIIF.

1.3.3. Certificado de los Estados Financieros y Dictamen del Revisor Fiscal.

De acuerdo a lo observado el dictamen del Revisor Fiscal fue expedido con fecha 10 de marzo de 2020 y la Certificación a los Estados Financieros no indica la fecha de emisión.

Es necesario señalar que para dictaminar un conjunto completo de Estados Financieros se requiere que previamente estos hayan sido elaborados por la administración del Ente registral y certificados por el Representante Legal y el Contador Público. De no darse esta condición, el Revisor Fiscal no podría cumplir la función de emitir un dictamen o informe sobre la situación financiera del ente cameral, conforme a lo indicado en el Concepto No. 295 del 21 de abril de 2016 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, donde señala:

“...para que el revisor fiscal pueda dictaminar los estados financieros de la sociedad, estos deben contar con la firma del representante legal y el contador, esto es que previo a los estados financieros dictaminados, deben presentarse los estados financieros certificados...”

Por consiguiente, se recomienda a la administración del Ente cameral y Revisor Fiscal, velar por el cumplimiento a las disposiciones normativas a que correspondan, con el fin de rendir cuentas comprobadas de su gestión al final de cada periodo, dentro del tiempo pertinente para preparar y presentar la información financiera del periodo y poder emitir y conceptuar la situación económica en forma adecuada.

Las instrucciones impartidas en los numerales 1.1, 1.2 y 1.3 del presente documento, son de obligatorio cumplimiento y las mismas serán verificadas en las visitas administrativas de inspección que se realicen, en el informe SECC de la vigencia 2020 y/o en posteriores requerimientos de información que la Dirección de Cámaras de

Comercio considere necesario adelantar, con el fin de mejorar sus procesos y procedimientos.

1.4. 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 a incluir en el Plan de Mejoramiento:

- 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.

- 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.

- La Cámara de Comercio señaló en el tablero de indicadores que para la vigencia 2019 recibieron 6.249 peticiones, de las cuales 6.214 se respondieron dentro del término legal y 35 peticiones por fuera del término legal, en tal sentido, se deben implementar los controles necesarios con el fin de dar oportuna respuesta de acuerdo a 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:

1. REGISTROS PUBLICOS Y ATENCIÓN AL USUARIO

1.1. 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:

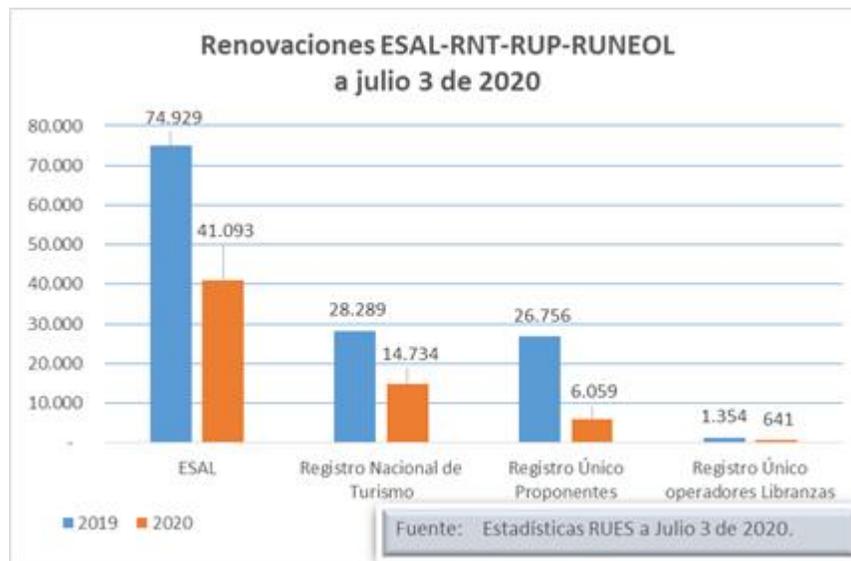
Renovaciones 2020			
Comparativo Acumulado a Julio 3			
Tipo de Registro	2019	2020	Diferencia %
Establecimientos, Ag y Suc	1.036.865	801.777	-22,67%
RM - Persona Natural	866.420	656.343	-24,25%
RM - Persona Jurídica	372.434	282.259	-24,21%
ESAL	74.929	41.093	-45,16%
Registro Nacional de Turismo	28.289	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.

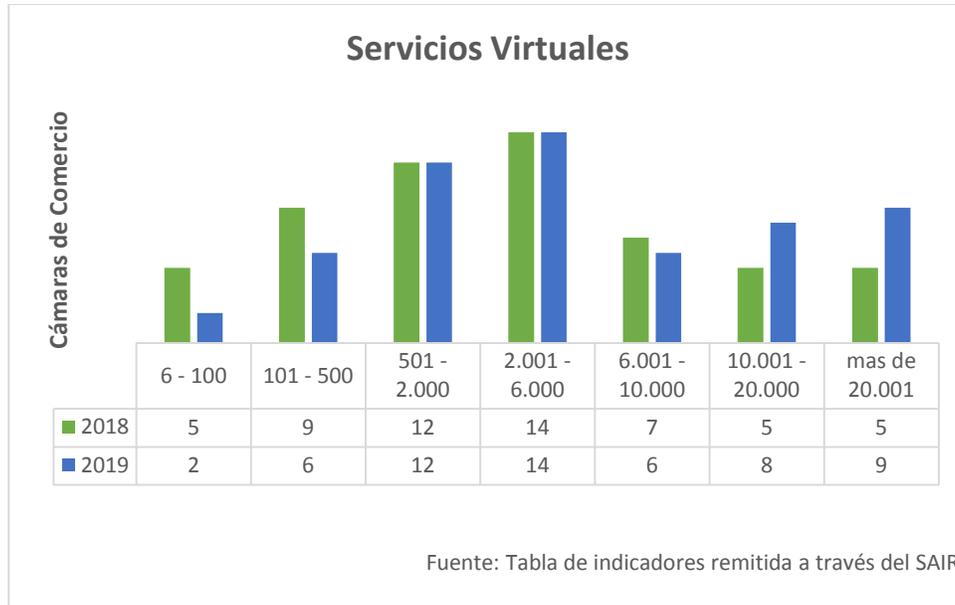


Las renovaciones menos afectadas son las de Establecimientos, Agencias y Sucursales con una disminución del 22,67%, Registro Mercantil Personas Naturales con 24,25% y Registro Mercantil Personas Jurídicas con 24,21%.



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%.

1.2. 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.

1.3. 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.

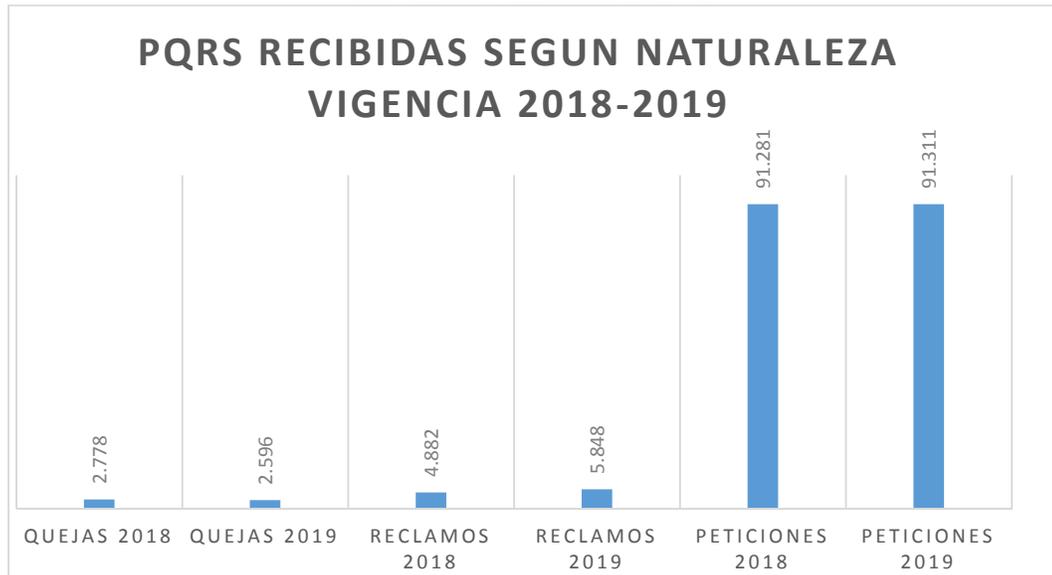
Petición o derecho de petición, es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

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).

1.3.1. Fallas Detectadas en las PQRs

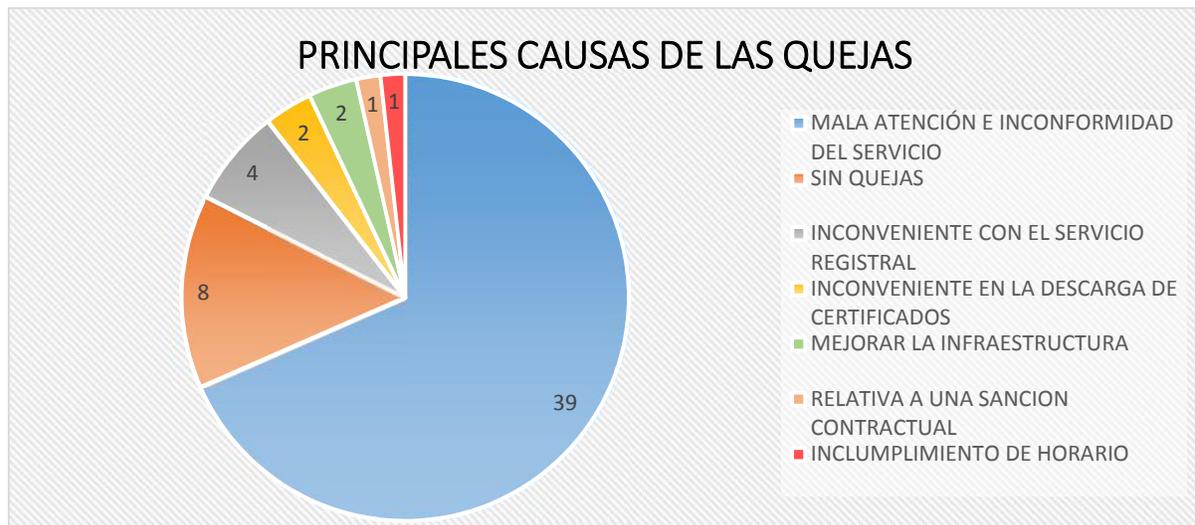
De las 57 Cámaras de Comercio, se observó que las peticiones en la vigencia 2018, básicamente se mantuvieron frente al 2019, mientras que las quejas disminuyeron en un 6,55% y los reclamos se incrementaron en un 19,79%, ambos frente a la vigencia 2019.



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:

1.3.2. 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.

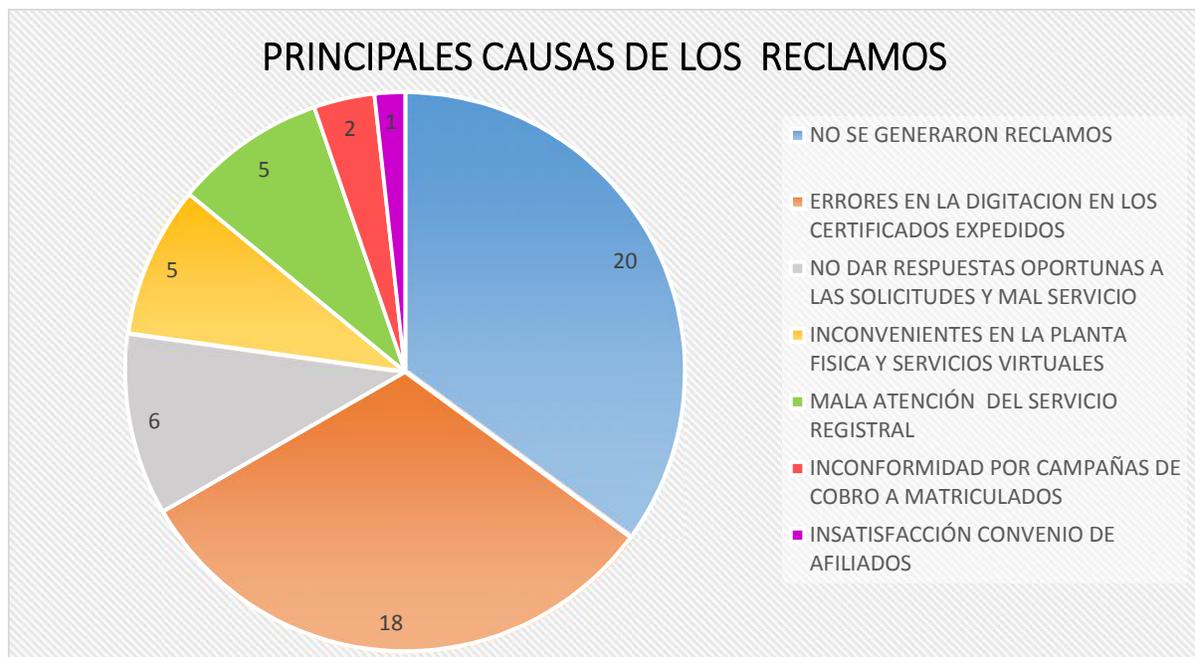


Fuente: Tabla de indicadores remitida a través del SAIR

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.

1.3.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.

2. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA

2.1. 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

2.2. 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.

3. 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:

3.1. 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 monitoreo 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.

3.2. 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.

3.3. 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.