



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA
VIGENCIA 2020**





TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. INDICADORES DE GESTIÓN	4
1.1. Satisfacción al Cliente de Registro	4
1.2. Virtualización de los registros.....	5
1.3. Tiempo de Respuesta Peticiones	5
1.4. Asesorías para la formalización	5
1.5. Comparativo matrículas canceladas	6
1.6. Comparativo de Quejas y Reclamos	6
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS	7
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.	7
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno	8
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.	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 MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA** 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. Satisfacción al Cliente de Registro

Si bien la Cámara de Comercio reporta un nivel de satisfacción al cliente del 91%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de 7.182 encuestas realizadas, frente a un total de 138.572 trámites de registro realizados, lo cual no es representativo. Por lo señalado, resulta necesario que refuerce el uso de esta herramienta en todos los trámites que realiza de forma virtual y presencial, a fin de que el resultado de las mismas, pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua de la Entidad.

1.2. Virtualización de los registros

El indicador de virtualización para la vigencia fue de 48%, de un total de 138.572 registros se realizaron de manera virtual 66.376. Considerando la importancia de la virtualización de los servicios, es necesario que la entidad continúe implementando estrategias de capacitación y sensibilización que permitan acrecentar en sus usuarios la confianza en la virtualización y el conocimiento de los beneficios que ésta les brinda, prestando un servicio oportuno, ágil y de alta calidad.

Es necesario resaltar que es obligación de los entes camerales promover y dar a conocer la utilización de los servicios por internet, garantizando el acceso de todas las personas a los canales virtuales según lo establece el numeral 1.1., Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única¹.

1.3. Tiempo de Respuesta Peticiones

De acuerdo a lo informado, la Cámara de Comercio recibió 17.864 peticiones (3.098 derechos de petición y 14.766 solicitudes de información) y dio respuesta a 17.863 en el término legal establecido, no obstante, no indicó la razón para no contestar a tiempo una de las peticiones. En este sentido, 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”*.

1.4. Asesorías para la formalización

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, se realizaron 10.966 asesorías, donde 2.819 se realizaron en Medellín y 7.105 en las sedes regionales, con un resultado de 7.105 comerciantes formalizados que representan un 65%.

En razón a estos resultados y la necesidad de reactivar los negocios y la economía del país se insta a la entidad para que continúe adelantando programas que motiven a los comerciantes informales a inscribir sus negocios en el Registro Mercantil, dándoles a conocer los beneficios, como abrirse a nuevos clientes, acceder al sistema financiero, alivios tributarios, expandir sus mercados a nivel nacional e internacional, etc.

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”* (...)



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.

1.5. Comparativo matrículas canceladas

El número de matrículas canceladas alcanzó un total de 10.515 comerciantes personas naturales y jurídicas. Así las cosas, la invitamos a continuar promoviendo el emprendimiento y la formalización en su jurisdicción a través de los medios que considere idóneos, para estimular el fortalecimiento económico de la región.

1.6. Comparativo de Quejas y Reclamos

En la vigencia 2020 se presentaron 294 quejas y 1.062 reclamos, por temas relacionados con -Falta de amabilidad de algunos colaboradores, -Incidencias en el aplicativo del radicador virtual, -Demoras en la atención de la línea de servicio al cliente y en los trámites registrales virtuales, - Inconformidad por el cierre de las sedes, entre otros. Se observa que la Cámara de Comercio, adoptó las medidas correspondientes, para mitigarlas a través de la retroalimentación y el establecimiento de compromisos de servicio, la realización de capacitación a sus funcionarios a través de las sesiones de la Escuela de Servicio y el área de registros, en las que se incluyó un módulo especial de Neuroservicio y de técnicas de atención telefónica para atender adecuadamente a los clientes en la modalidad telefónica, realizó ajustes a la plataforma virtual para permitir la radicación de trámites e incluir el módulo de devoluciones y reingresos, ajustó sus procesos teniendo en cuenta para ello, la opinión de sus clientes a través de la realización de grupos focales, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y además viene realizando mejoras en el aplicativo para dar más claridad sobre el estado de los trámites, las promesas de servicio en cada momento del trámite, reforzó la capacidad operativa y dispuso de nuevos colaboradores para atender las llamadas y brindar información sobre sus servicios.

No obstante lo anterior, es importante que la Entidad registral continúe con el fortalecimiento de sus programas y capacitaciones al personal sobre aspectos registrales, atención y satisfacción del cliente tanto de forma personal, como a través de los canales virtuales, para lo cual pueden establecer protocolos en los que se tengan en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Buen trato y cordialidad frente al usuario



- b) Reducción de tiempos de espera
- c) Información clara y fidedigna
- d) Atención de las necesidades y opiniones del Cliente
- e) Comunicación asertiva
- f) Capacidad resolutive

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

La Cámara de Comercio señaló que pese a la emergencia sanitaria consiguió seguir operando todos los servicios de forma remota, logrando que todos los colaboradores trabajaran de forma remota en sus funciones operativas o de apoyo. En las aperturas parciales con atención presencial, realizó estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para colaboradores y usuarios, con lo cual garantizó la prestación de los servicios durante todo el tiempo y sin interrupciones.

Frente al servicio público de registro y teniendo en cuenta la suspensión del servicio presencial, se dificultó la atención de los usuarios y la recepción de las solicitudes de inscripción, lo que llevó a ampliar la capacidad de atención de los canales virtuales para todos los servicios registrales. Se diseñó un manual para la utilización de la radicación virtual y adicionalmente una plataforma para el agendamiento de las solicitudes de orientación.

Desde el área administrativa y financiera se adaptaron los procesos de Tesorería en razón a la utilización de los canales virtuales para recepción y trámites de pagos regulares, así como de las devoluciones de trámites y servicios empresariales.

Desde el punto de vista de la afectación económica, la Cámara de Comercio estimó inicialmente un déficit de caja de \$7.000 millones con lo cual contrató un crédito Findeter / Bancolombia, para asegurar la liquidez durante la vigencia, sin embargo y en razón a la evolución financiera, el flujo de caja fue óptimo, así como el resultado.

3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA.

La reactivación económica se convirtió en uno de los pilares de las Cámaras de Comercio en el momento de planear y desarrollar sus programas en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región. Es así como se resaltan las actividades llevadas a cabo por el Ente cameral en sus programas de fidelización, emprendimiento e innovación, competitividad, fortalecimiento y entorno empresarial.



- Vitrina empresarial: plataforma que permite a los empresarios hacer parte del comercio electrónico para: exhibir productos y servicios, gestionar sus inventarios, realizar ventas en línea y realizar la distribución de sus productos.
- Conexión financiera: servicio para conectar a las empresas con soluciones financieras de acuerdo con las características del negocio.
- Menciones comerciales sin costo en Cámara F.M. 95.9: Promoción gratuita en la emisora de productos y servicios de las empresas registradas en la Cámara de Comercio
- Consultorio Empresarial: en el que el empresario puede recibir orientación de un equipo de expertos para resolver cuestiones específicas de acuerdo con la necesidad del empresario.
- Fábricas de Productividad: Programa del MinCIT, Colombia Productiva y las Cámaras de Comercio, que busca que las pequeñas, medianas y grandes empresas, mejoren sus indicadores de rentabilidad y eleven su capacidad para competir dentro y fuera del país, a través de asistencia técnica brindada por extensionistas (consultores expertos) que conduzca al mejoramiento de sus capacidades y desempeño.
- Plan especial de recuperación de empresas de turismo: fortalecer la presencia digital de las empresas para llevarlas a mejorar la promoción y comercialización de sus productos y servicios adaptados al nuevo panorama post COVID-19.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

La Cámara de Comercio 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. Los hallazgos reportados cubren diferentes áreas incluyendo la gestión logística, compras y contratación, inversiones, activos fijos, contabilidad, ciberseguridad, etc.

Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento, se observó que las actividades relacionadas con gestión logística, compras y contratación, inversiones y activos fijos, si bien fueron implementadas en su mayoría en la vigencia 2020, el seguimiento quedó pendiente para el 2021.

Considerando el avance de las actividades la Oficina de Control Interno, deberá efectuar el seguimiento de su cumplimiento, con el fin de mantener control sobre sus operaciones y evitar la materialización de riesgos de importancia material.

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 de Comercio adopte las medidas necesarias con el fin de que se realice periódicamente un seguimiento a los registros contables con el fin de que no se presenten cifras contrarias a su naturaleza, que si bien no han sido cifras materiales, sí evidencia la necesidad de mantener control sobre el registro de las operaciones en la contabilidad y la debida diligencia en la emisión posterior de los estados financieros.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	4,53	5,03
Prueba ácida	2,70	0,79
Capital de trabajo (En miles de \$)	\$ 74.156.497	\$ 65.367.035
Endeudamiento %	20%	21%
Concentración endeudam/ Corto plazo %	31%	25%

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la **CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA** refleja: disminución de la razón corriente e incremento del capital de trabajo. Por su parte el endeudamiento disminuyó del 21% en 2019 al 20% en la presente vigencia.



- Los ingresos en los rubros de Registros Públicos pasaron de \$ 71.597 millones en 2019 a \$ 69.751 millones en 2020. Respecto a la vigencia 2019, el registro mercantil recaudo el 98%, el registro de proponentes 95% y el registro de ESAL el 98%. El total de ingresos de actividades ordinarias presentó una disminución del 8%, al pasar de \$ 90.770 millones en la vigencia 2019 a \$ 83.194 millones para la vigencia 2020.
- Para la vigencia anterior los gastos de administración representaron el 80% de los ingresos operacionales, mientras que para la vigencia 2020 este margen se ubicó en 88%.

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.