



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA  
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 .....	6
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. ....	8
4.3. Indicadores Financieros.....	8



## **I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO**

En virtud de lo establecido en el Decreto 4886 de 2011, esta Superintendencia adelantó la evaluación de la gestión llevada a cabo por la **CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA** 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 47.1% es decir que se surtieron 20.304 registros virtuales de un total de 43.109, 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 Única<sup>1</sup>.

## **1.2. Asesorías para la formalización**

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, el número de formalizados alcanzó el 55%, por cuanto de las 382 visitas realizadas se formalizaron 210 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

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia en el año 2020, el número de formalizados aumentó en más del 100%, frente al 2019 (210-135), sin embargo, es importante 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 recibe de la entidad por estar matriculado e informarles de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

## **1.3. Nivel de Satisfacción**

Si bien la Cámara de Comercio de Cartagena reporta un nivel de satisfacción al cliente del 99.4%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de las 28.628 encuestas realizadas, frente a un total de 43.109 trámites realizados, esta muestra no

---

<sup>1</sup> (...) *“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” (...)*



es muy representativa y por lo mismo la invitamos continuar promoviendo 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.

#### **1.4. Comparativo matrículas canceladas**

El número de matrículas canceladas alcanzó un total de 1.165 comerciantes, así las cosas, la invitamos a 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 presentó incremento tanto en las quejas como los reclamos, por temas asociados al trámite de solicitudes en línea o por la página web, y al servicio prestado en la atención al usuario en las distintas sedes y por corrección de certificados, por lo anterior 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
- f) Capacidad resolutoria

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

La Cámara señaló que la principal dificultad a causa de la pandemia Covid 19 se presentó en las áreas de registro público, administrativa y financiera y las consecuentes medidas de confinamiento adoptadas por el Gobierno Nacional, lo cual llevó al cierre de las sedes y seccionales, además de la imposibilidad de llegar a todos los municipios de la jurisdicción, Entre las medidas adoptadas por la Cámara de Comercio de destacan las siguientes:

- Implementó otros servicios virtuales como el de matrícula de persona natural y el de mutaciones; un nuevo canal de comunicación, que es el chat virtual y que se fortalecieron otros servicios como la atención a través de líneas telefónicas y de correo electrónico para la realización de trámites y orientaciones registrales.
- Puso a disposición de los usuarios, tutoriales en la página web para el uso de los servicios registrales virtuales.
- Configuración remota de los equipos de los colaboradores que requerían de las VPN, y adecuación de protocolos de seguridad para minimizar riesgos de seguridad informática.
- Adquisición y capacitación a los colaboradores en el uso de las plataformas de videoconferencias Zoom y Google Meet, para la realización de reuniones, eventos, capacitaciones, asesorías, formaciones.
- Implementación de solución tecnológica ADOBE SIGN, para el firmado electrónico de documentos administrativos y contractuales de la Dirección Administrativa y secretaria general.
- Debido a la disminución de ingresos de la Cámara durante el primer semestre del año 2020, se realizó solicitud para acceder al pago del subsidio de nómina del programa de apoyo al empleo formal PAEF, la cual fue aprobada por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) para los meses de abril y mayo de 2020.

### **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 formación, innovación, asesorías, convenios, entre otras:

- Sistemas de Innovación Empresarial (Desarrollo Regional)
- Programa Innovación Abierta (Reactivación empresarial)
- Programa Col Innova (Reactivación empresarial).
- Con Reactívale en el Exterior, apoyará en el 2021 a empresas de su jurisdicción en su reactivación económica a través del acceso a mercados internacionales.

- Negocia+: se facilita el acceso de las empresas a nuevos mercados en diferentes zonas del territorio nacional
- Núcleos Empresariales
- Invest in Cartagena
- Alianzas Regionales y Empresariales Sostenibles
- Proyectos con impacto Regional para Reactivación Económica

#### **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. Al respecto, es necesario que la Cámara evalúe si amerita actualizar y documentar los formatos, cronogramas, instructivos, procesos, procedimientos y las políticas, de conformidad con la normatividad vigente, así como establecer revisiones y verificaciones previas a los reportes, a fin dar cumplimiento con las obligaciones dentro de término y así evitar incurrir en extemporaneidades que ocasionan el pago de sanciones.

##### **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 tenga en cuenta que los controles establecidos sean efectivos y mitiguen los riesgos relacionados con la calidad de la información, respecto de los principios, normas y técnicas contables para el reconocimiento de los hechos económicos, elaboración de los estados financieros y demás informes requeridos por la administración y usuarios internos o externos.

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

<b>INDICADOR</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
RAZON CORRIENTE	\$2.59	\$2.18
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 9.837.624.959	\$ 7.259.343.147
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$1.603.332.585	\$9.615.494.714

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la Cámara de Comercio de Cartagena refleja incremento de liquidez, el capital de trabajo, el resultado del



ejercicio disminuyó 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 se incrementaron un 26% de los \$22.591.639.172 reportados para la vigencia 2019. En relación con los ingresos totales se evidencia una disminución de menos del 23% frente a los \$23.238.077.989 reportados en 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 27% de los \$22.226.075.850 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.