

Bogotá D.C.

1020

Señores:

CÁMARA DE COMERCIO DE CUCUTA

cindoccc@cccucuta.org.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 20-17236- -21

FECHA: 2020-07-29 11:38:10

DEP: 1020 DIR.CAMARASCOM

EVE: 358 INFORMEPEPERIO

TRA: 352 SUPERVICAMARAS

FOLIOS: 1

ACT: 330 COMUNICACIÓN

Asunto: Radicación: 20-17236- -21
Trámite: 352
Evento: 358
Actuación: 330
Folios: 1

Respetados señores:

En virtud de lo establecido en el numeral 9.5 del Capítulo VIII de la Circular Única, esta superintendencia adelantó la evaluación de la gestión llevada a cabo por las Cámaras de Comercio en la vigencia 2019.

Al respecto le informamos que adjunto a esta comunicación, remitimos los resultados obtenidos por la entidad a su cargo, así como el informe consolidado de las 57 Cámaras de Comercio del país, de conformidad con el sistema de evaluación SECC.

La cámara de comercio debe evaluar el respectivo informe y adelantar las actuaciones a las que haya lugar.

Atentamente,

CLAUDIA ZULUAGA ISAZA
DIRECTORA DE CAMARAS DE COMERCIO

Elaboró: Felipe Rodriguez

Revisó: Claudia Zuluaga

Aprobó: Claudia Zuluaga



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

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





TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	5
1. OBJETIVO.....	5
1.1. INFRAESTRUCTURA Y ATENCION AL USUARIO.....	5
1.1.1. Asesorías para la formalización.....	5
1.1.2. Virtualización de los registros.....	5
1.1.3. Cobertura del registro en la jurisdicción.....	6
1.1.4. Tiempo de respuesta de Peticiones.....	6
1.1.5. Capacitaciones gratuitas y con costo.....	6
1.1.6. Comparativo de quejas y reclamos.....	7
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. Comerciantes.....	8
1.2.3. Quejas contra la Cámara de Comercio.....	9
1.2.4. Sanciones a la Cámara de Comercio.....	9
1.2.5. Gestión del Plan Anual de Trabajo.....	9
1.3. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE.....	10
1.3.1. Estados Financieros y Notas.....	10
1.3.2. Dictamen del Revisor Fiscal.....	11
1.4. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	12
1.5. AVERIGUACION PRELIMINAR.....	13



II. INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO	14
1. REGISTROS PUBLICOS Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	14
1.1. Gestión del Servicio Público de Registro	14
1.2. Virtualización de los Registros	16
1.3. Peticiones, Quejas y Reclamos	17
1.3.1. Fallas Detectadas en las PQRs	18
1.3.2. Quejas	18
1.3.3. Reclamos	19
1.4. Capacitaciones con Costo	20
1.5. Capacitaciones Gratuitas	21
2. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA	21
2.1. Ingresos consolidados de las Cámaras De Comercio	21
2.2. Ingresos públicos producto de los Servicios de Registro	23
3. ACTUACIONES POSTERIORES	24
3.1. Planes de Mejoramiento	24
3.2. Averiguación Preliminar	27
3.3. 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 CÚCUTA, se llevó a cabo con base en la información suministrada a través del SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS –SAIR. Para el efecto se revisaron las respuestas del informe de labores y la información financiera.

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 la actividad de las cámaras de comercio como verdaderos entes que contribuyen a la actividad mercantil de nuestro país, así como, algunas de carácter especial, frente a esta Cámara en particular.

1.1. INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN AL USUARIO

1.1.1. Asesorías para la formalización

Presenta un incremento considerable en las operaciones del número de “asesorías para la formalización”, registrando 22.095 en el 2018 y 24.675 en el 2019, por lo cual se invita al Ente cameral a que continúe fortaleciendo a los futuros emprendedores a través de asesorías, servicios y oportunidades para que puedan acceder o conectarse con otros negocios y mejorar sus ventas a través del proceso de inclusión económica. De esta forma, esta actividad podrá ser considerada como un indicador de seguimiento y control en futuras vigencias.

Así mismo, debe dar a conocer a los comerciantes de su jurisdicción, los programas que tiene la Cámara para el desarrollo empresarial y mostrar todos los beneficios que reciben de la entidad por estar matriculados e informarlos en qué han beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

1.1.2. Virtualización de los registros

Es preciso señalar que los medios virtuales se han convertido en una herramienta ágil y efectiva para la prestación de los servicios de las empresas y son de fácil acceso al usuario, además, las cámaras de comercio deben garantizar que todos sus servicios se puedan adelantar de forma presencial, por Internet y otras formas electrónicas con el fin de dar cubrimiento de la actividad registral a todos los municipios de su jurisdicción.



Si bien la Cámara demuestra que ha realizado una buena gestión, incentivando a nuevos usuarios al uso de los medios virtuales, 21.858 para el 2018 y 30.995 para el 2019 incrementando un 42%, lo invitamos a seguir reforzando las actividades adelantadas en el plan de mejoramiento del SECC 2018 referentes a fortalecer e incentivar el uso de los medios virtuales para los tramites de registro y replicarlos en los demás servicios ofrecidos por la entidad según sea el caso.

1.1.3. Cobertura del registro en la jurisdicción

La cobertura del registro público se debe garantizar en todo el territorio en el cual tiene jurisdicción la Cámara. La cámara manifiesta haber garantizado la cobertura del 100% de los dieciocho (18) municipios de su jurisdicción a través de los diferentes programas de visitas y las oficinas dispuestas para la atención presencial al usuario, las cuales se estima que ascienden a ocho (4).

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 de Peticiones

Según lo manifestado por el ente cameral se observa que cumplió al 100% esta actividad, al resolver todas las peticiones que le fueron presentadas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

1.1.5. Capacitaciones gratuitas y con costo

De acuerdo con la información aportada por el Ente registral se observa que presentó un incremento en el número de “capacitaciones gratuitas” realizadas en diferentes temas, registrando 6 en el 2018 y 46 en el 2019, lo cual refleja un aumento del 667% en este indicador.

No obstante lo anterior, es necesario que el Ente cameral promueva la implementación de alternativas en la prestación de estos servicios, como por ejemplo “capacitaciones virtuales”, con el fin de brindar a sus usuarios flexibilidad en horarios, libre acceso, comodidad y la reducción de costos, a través de su página web y amplíe el portafolio de los servicios que ofrece, para futuras vigencias.

1.1.6. Comparativo de quejas y reclamos

Conforme a lo informado por el Ente cameral, se evidenció que el número de Quejas asciende a cuarenta y cinco (45) solicitudes en la vigencia 2019, diecisiete (17) más que el año anterior manifestando que se debe a “...a los tiempos de espera en salas e inconvenientes en atención telefónica, por cambios en los números telefónicos de la entidad. ...” y ocho (8) reclamos para la vigencia 2019 superando los tres (3) del año anterior.

Sobre el particular, la Cámara deberá reforzar sus programas de capacitación al personal no sólo en conocimientos relacionados con los aspectos registrales, sino además aquellos que se refieren a la buena 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) Cordialidad,
- b) Reducción de tiempos de espera,
- c) Información clara y fidedigna,
- d) Atención de las necesidades y opiniones del Cliente,
- e) Buena Comunicación
- f) Capacidad resolutive
- g) Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

No obstante, es necesario que la Cámara de Comercio realice seguimiento y fortalecimiento en la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRs, así como los mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios, para que a través de ellos puedan conocer la percepción y opinión del público respecto de los servicios recibidos y la atención que ofrece la administración del Ente cameral, conforme a lo señalado en el párrafo 5) del numeral 1.1, Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

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 develados en la información presentada por la entidad:

- a) La información contenida en los indicadores debe diligenciarse adecuadamente, de manera completa, fidedigna y verificable, esto en razón a que algunas cifras presentadas en los Indicadores de Gestión se informaron con errores y debieron ser corregidas en razón al requerimiento efectuado.



- b) Sin excepción cada indicador debe contener el análisis cualitativo y este 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 y al resultado obtenido en términos de los errores o aciertos alcanzados.

1.2. GESTION ADMINISTRATIVA

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

Una vez evaluados los informes de auditorías internas adelantados por la Cámara de Comercio, se evidenció la baja percepción de los funcionarios a las acciones de mejora, por lo cual deberá tener en cuenta que las medidas adoptadas frente a las recomendaciones, además de corregir el hallazgo detectado, deben permitir:

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

Culminadas las visitas y como resultado de la gestión, se formalizaron 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 Cúcuta, para darle paso a municipios de otras Cámaras de Comercio que no han sido visitados recientemente.

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, cuatro (4) de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

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: dos (2) se archivaron, una (1) se realizó traslado 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:

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

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

1.2.5. Gestión del Plan Anual de Trabajo

Una vez evaluada la información reportada en la ejecución de las actividades del Plan Anual de Trabajo - PAT de 2019, se evidenciaron debilidades en el reporte de la información respecto a los siguientes aspectos:

- a) No se reporta el número de participantes o beneficiarios de las actividades.
- b) No es claro cuando una actividad no es ejecutada y sus motivos.

- c) Claridad en la construcción de los productos y actividades.

En ese sentido, las actividades que se implementen a futuro, deben contemplar los parámetros de redacción en el nombre del producto y/o actividad, es decir, para el producto la condición deseada al final del ejercicio y en la actividad, el verbo en infinitivo al comienzo, permitiendo entender en forma sencilla el cumplimiento al seguimiento que realiza en forma trimestral en la plataforma SAIR el Ente cameral, que tiene como finalidad desarrollar y/o perfeccionar la prestación de los servicios que ofrece la cámara e incrementar su eficiencia y calidad.

1.3. GESTION FINANCIERA Y CONTABLE

1.3.1. Estados Financieros y Notas

- a) La Ley 222 de 1995 en el artículo 34 (obligación de preparar y difundir estados financieros) menciona que: *“ A fin de cada ejercicio social y por lo menos una vez al año, el 31 de diciembre, las sociedades deberán cortar sus cuentas y preparar y difundir estados financieros de propósito general, debidamente certificados. Tales estados se difundirán junto con la opinión profesional correspondiente, si ésta existiera.*

El Gobierno Nacional podrá establecer casos en los cuales, en atención al volumen de los activos o de ingresos sea admisible la preparación y difusión de estados financieros de propósito general abreviados.

Las entidades gubernamentales que ejerzan inspección, vigilancia o control, podrán exigir la preparación y difusión de estados financieros de períodos intermedios. Estos estados serán idóneos para todos los efectos, salvo para la distribución de utilidades.”

Por otro lado el artículo 422 del Código de Comercio (reuniones ordinarias) establece que: *“Las reuniones ordinarias de la asamblea se efectuarán por lo menos una vez al año, en las fechas señaladas en los estatutos y, en silencio de éstos, dentro de los tres meses siguientes al vencimiento de cada ejercicio, para examinar la situación de la sociedad, designar los administradores y demás funcionarios de su elección, determinar las directrices económicas de la compañía, considerar las cuentas y balances del último ejercicio, resolver sobre la distribución de utilidades y acordar todas las providencias tendientes a asegurar el cumplimiento del objeto social.”*

Dado lo anterior se evidenció que la Cámara de Comercio no remitió los Estados Financieros dentro de los plazos establecidos al efecto.

- b) Cabe recordar que según los talleres regionales realizados en la vigencia 2019 y el conceptos emitidos por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, las Subvenciones del Gobierno y los Convenios deben ser tratados por separado por tratarse de dos hechos económicos con tratamiento Contable diferente, 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 conjunta¹.
- c) En la Nota 4 Efectivo y equivalentes a efectivo, revela que existen derechos fiduciarios sobre los cuales es necesario que revele las condiciones contratadas.
- d) Frente al deterioro de la cartera, relacionado en la Nota 5 Cuentas comerciales y otras cuentas, es preciso que establezca políticas más rigurosas para decidir castigar la cartera y no contar solamente con el vencimiento de los 360 días, adicionalmente revele datos de la cartera por edades.
- e) En la Nota 6 Activos financieros, revela la participación que posee la Cámara en otras entidades, al respecto le recordamos que las cámaras de comercio deben abstenerse de realizar actividades que no se encuentren el marco de las funciones asignadas en el Código de Comercio Artículo 88 y Decreto 898 de 2002 Artículo 10.
- f) En la Nota 10 Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas, anexo 10.1.1. “*detalle de costos y gastos por pagar, consolidados*”, respecto al rubro “*DEVOLUCION DE DINERO REGISTROS Y OTROS*”, es evidente el incremento del saldo a favor de los usuarios del registro, lo que presume deficiencias en el otorgamiento de los beneficios de las Leyes 1429 de 2011 y 1780 de 2016.
- g) En la Nota 16 Gastos de la operación, es preciso que describa los rubros de Gastos diversos para tener claridad a que corresponden estas erogaciones.

1.3.2. Dictamen del Revisor Fiscal

- a) En el aparte donde menciona que “*En mi opinión, sobre la efectividad del sistema de control interno de la Cámara de Comercio se evidencia que está en proceso de implementación (por mejorar) en algunos aspectos importantes.*” Genera incertidumbre respecto a ¿Qué aspectos importantes hay que mejorar?

¹ Concepto 0703 del 13 de agosto de 2019, Consejo Técnico de la Contaduría Pública.

- b) La Ley 222 de 1995 Artículo 38 menciona que: son Dictaminados aquellos Estados Financieros Certificados presentados conjuntamente con el Informe de Gestión de los administradores por el Revisor Fiscal o Contador Público independiente quien deberá incluir en su informe su opinión sobre si entre aquéllos y éstos existe la debida concordancia.

Durante la evaluación se evidenció que la fecha de expedición del Dictamen del Revisor Fiscal es anterior a la fecha de expedición de la certificación de los Estados Financieros.

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 para incluir en el Plan de Mejoramiento:



- a) 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.
- b) 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 las leyes 1429 de 2011 y 1780 de 2016.
- c) Implementar mecanismos de control que permitan verificar el contenido de la información remitida a esta Superintendencia frente a la información solicitada de manera que la información cumpla con las cualidades necesarias establecidas en el numeral 9.3 del Título VIII de la Circular Única
- d) 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.

1.5. AVERIGUACION 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:

La Cámara de Comercio no remitió los Estados Financieros dentro de los pazos establecidos al efecto. Lo que presuntamente vulnera lo establecido en el numeral 9.3.2. 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.

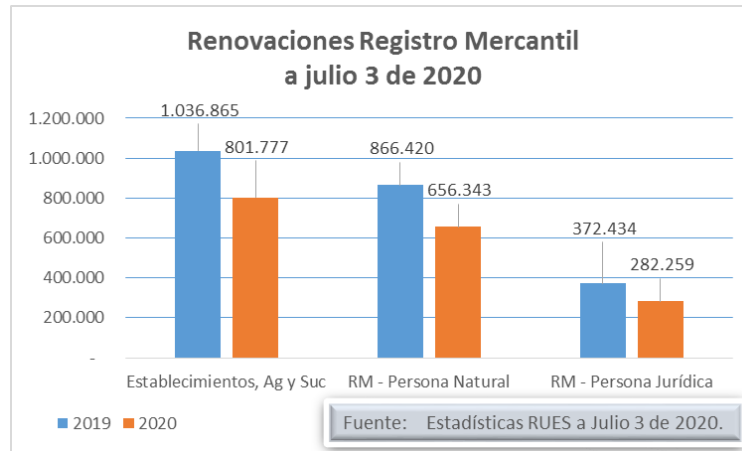
- Renovaciones.

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:

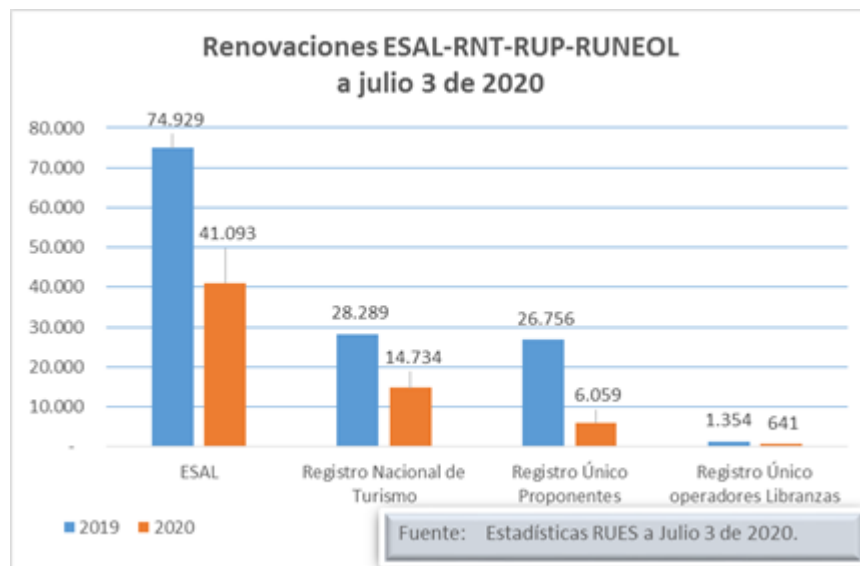
Renovaciones 2020			
Comparativo Acumulado a Julio 3			
Tipo de Registro	2019	2020	Diferencia %
Establecimientos, Ag y Suc	1.036.865	801.777	-22,67%
RM - Persona Natural	866.420	656.343	-24,25%
RM - Persona Jurídica	372.434	282.259	-24,21%
ESAL	74.929	41.093	-45,16%
Registro Nacional de Turismo	28.289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

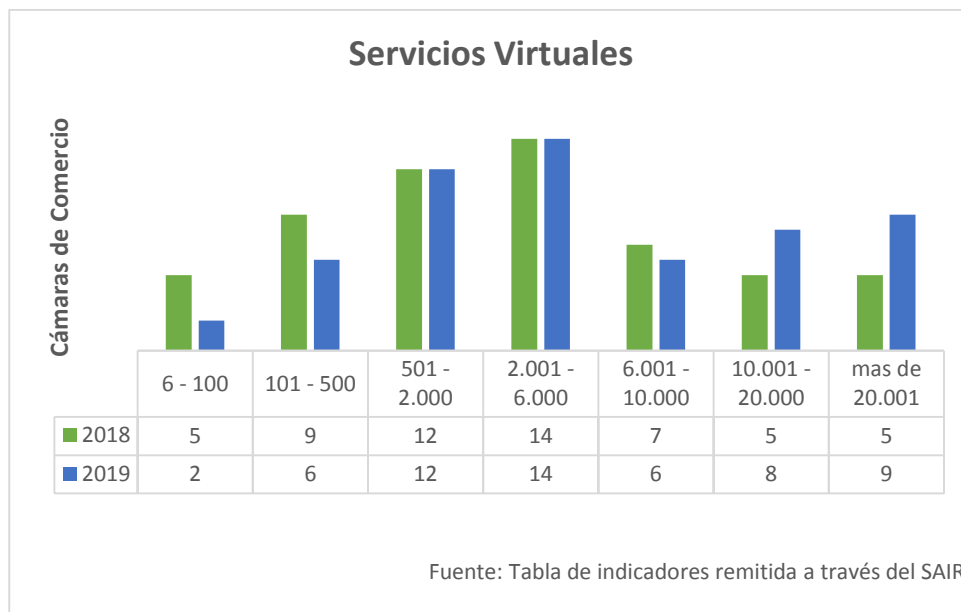


Las renovaciones menos afectadas son las de Establecimientos, Agencias y Sucursales con una disminución del 22,67%, Registro Mercantil Personas Naturales con 24,25% y Registro Mercantil Personas Jurídicas con 24,21%.



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.

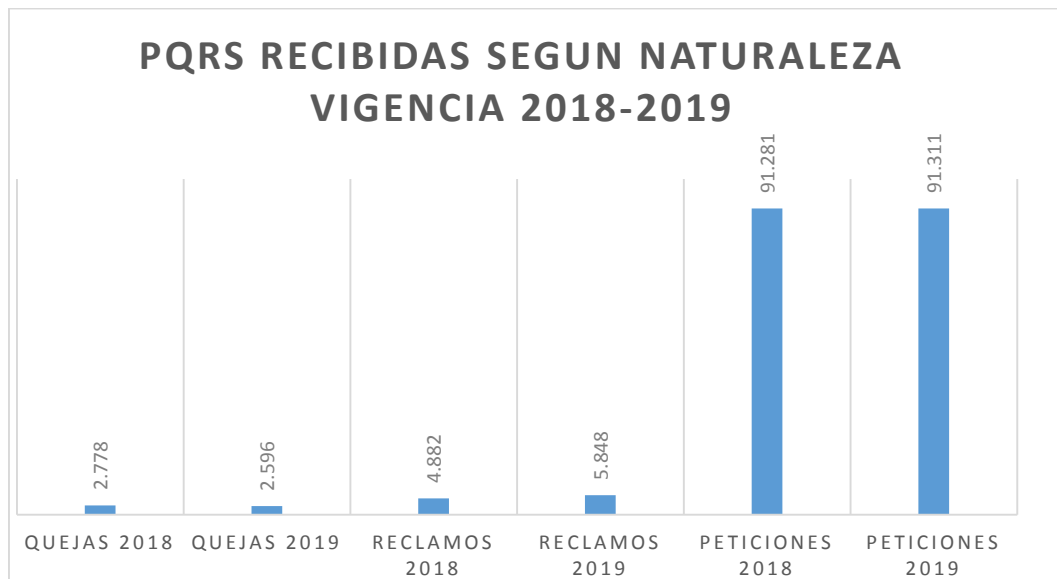
Queja, es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los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

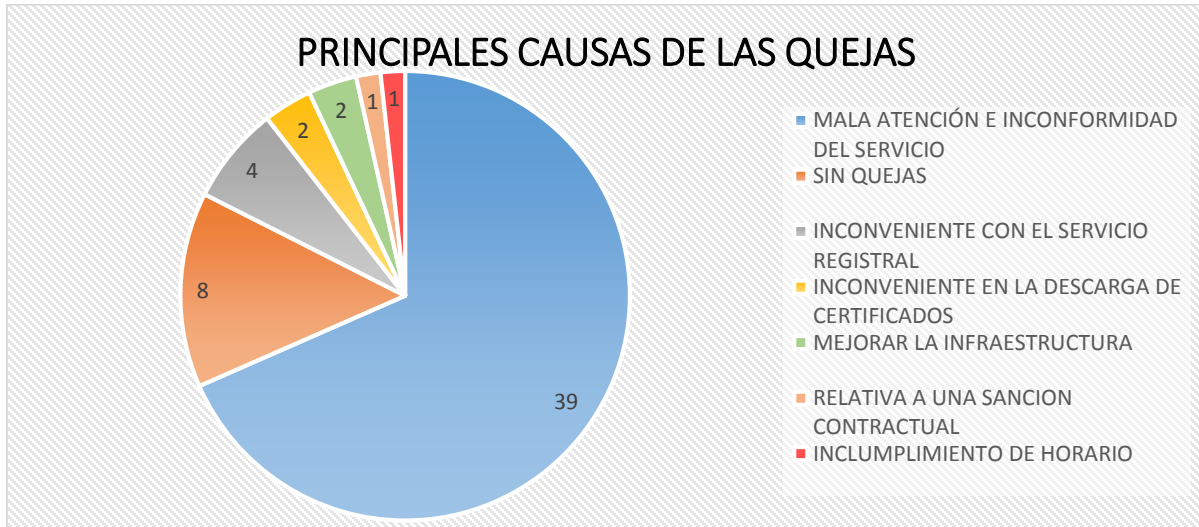
De las 57 Cámaras de Comercio, se observó que las peticiones en la vigencia 2018, básicamente se mantuvieron frente al 2019, mientras que las quejas disminuyeron en un 6,55% y los reclamos se incrementaron en un 19,79%, ambos frente a la vigencia 2019.



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.

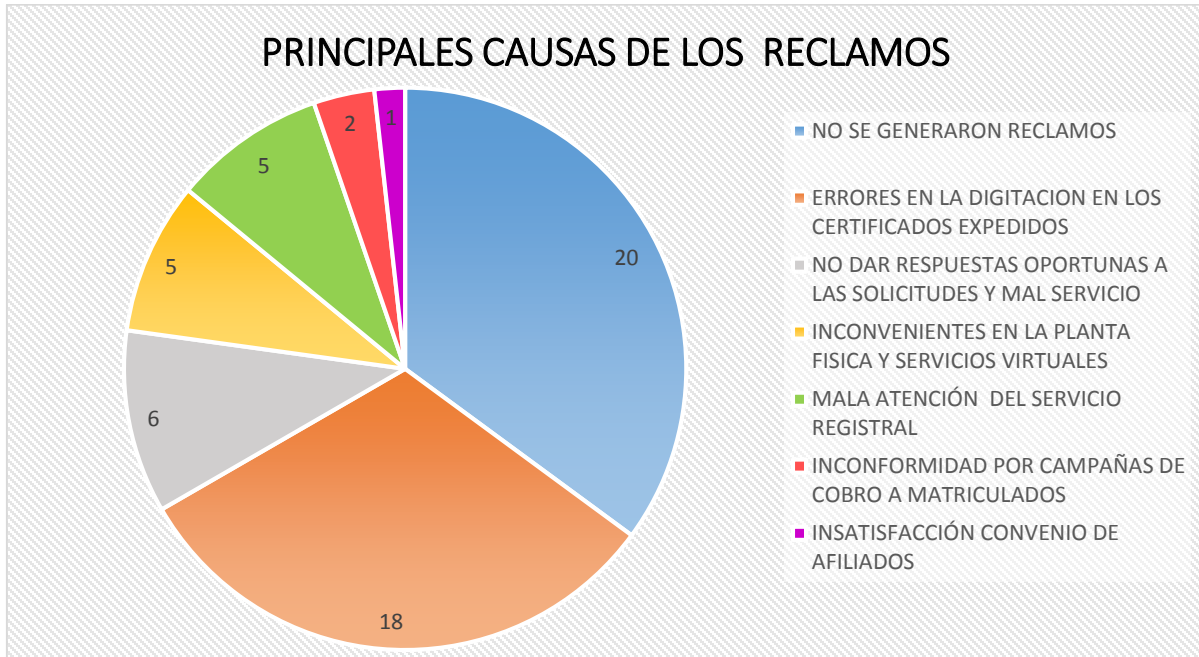


Fuente: Tabla de indicadores remitida a través del SAIR

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

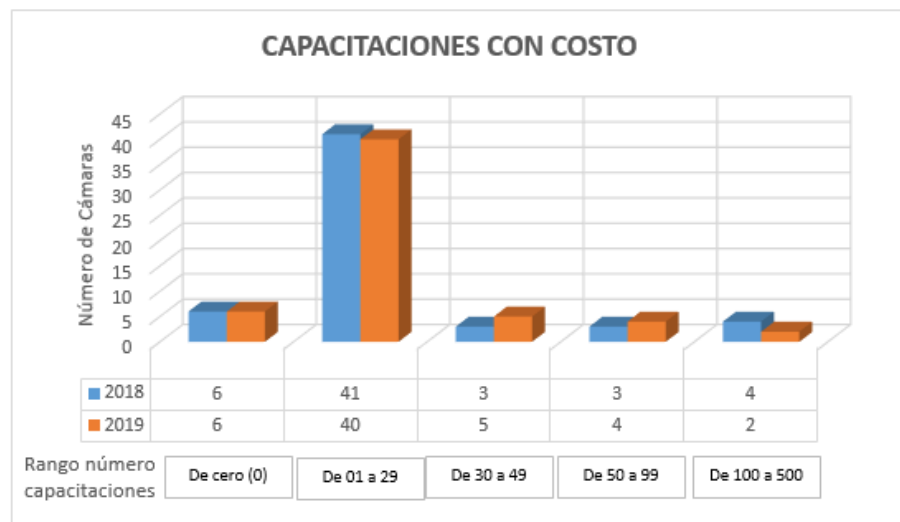
Una vez consultadas las 57 Cámaras de Comercio, indicaron los motivos de los reclamos que se obtuvieron en la vigencia 2019, a continuación se describen las principales causas que los generaron:



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.

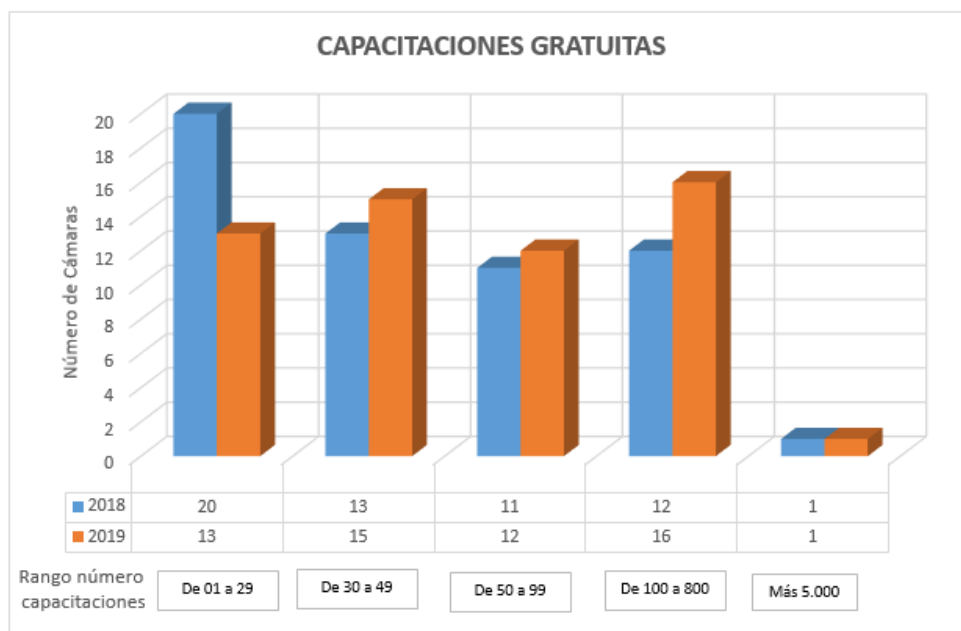
1.4. Capacitaciones con Costo



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.

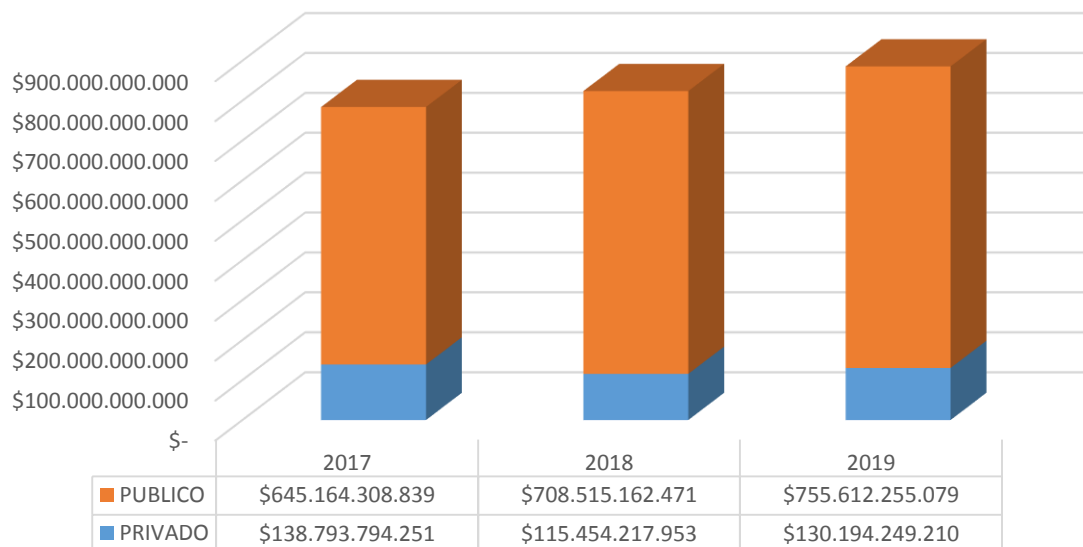
2. INFORMACION FINANCIERA CONSOLIDADA

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

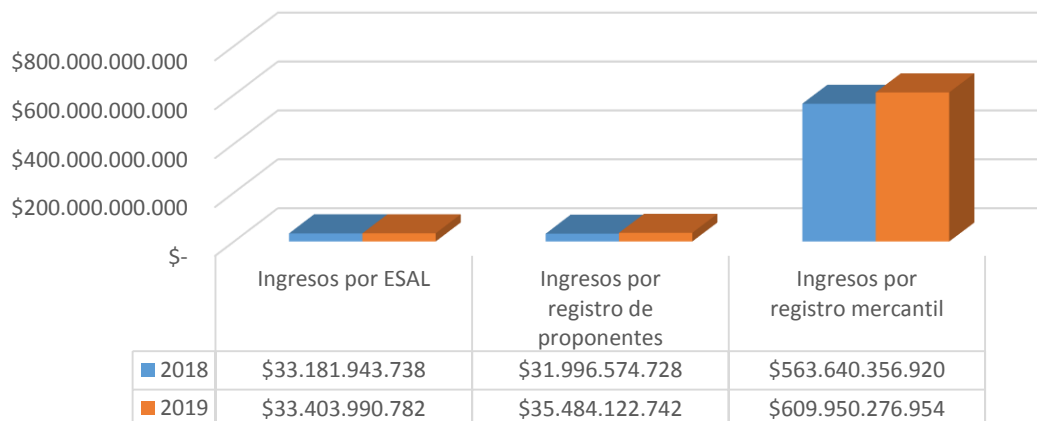
De los \$756 mil millones de ingresos públicos aproximadamente el 90% corresponden a ingresos originados por la prestación del servicio de registro, suma que asciende a \$679 mil millones, el 10% restante corresponde principalmente al servicio de conciliación y arbitraje, rendimientos financieros, alquiler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