Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO
"SECC"

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA
VIGENCIA 2020

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

TABLA DE CONTENIDO

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO 4

1. INDICADORES DE GESTION 4

1.1. Nivel de Satisfacción 4

1.2. Asesorías para la formalización 4

1.3. Virtualización de los registros 5

1.4. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos 5

2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA - SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS 5

3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA. 6

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....6

4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno..... 6

4.2. Indicadores Financieros..... 7

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** 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 GESTION

1.1. Nivel de Satisfacción

Si bien la Cámara de Comercio reporta un nivel de satisfacción al cliente del 81.9% es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de 210 encuestas realizadas, frente a un total de 220.059 trámites de registro realizados, lo cual no es representativo. Por lo mismo, es 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. Asesorías para la formalización

Es evidente el esfuerzo realizado por la CC para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia. Es así que de 4.591 asesorías prestadas 10.816 comerciantes se formalizaron. En la revisión, se encuentra que el resultado no es congruente, por lo cual deberá revisarlo, sin embargo, de ser así, la invitamos a continuar realizando estas actividades a fin de garantizar que todos los comerciantes de su jurisdicción, estén formalizados.

1.3. Virtualización de los registros

La Cámara de Comercio indica que realizó 66.017 trámites virtuales de un total de 220.059 trámites, es decir el 30%. Considerando la importancia de la virtualización de los servicios, es necesario que la entidad continúe implementando estrategias de capacitación y sensibilización que permitan acrecentar 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 Única[1].

1.4. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos

La Cámara de Comercio indica que tuvo un incremento considerable en las quejas y reclamos, durante la vigencia 2020, relacionadas principalmente con las dificultades para usar las plataformas virtuales, trámites devueltos y demora en la inscripción de documentos. Así las cosas, 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 resolutiva
g) Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
h) Tramites virtuales.

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

[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" (…)*

La Cámara de Comercio reportó haber tenido diversas dificultades relacionadas principalmente con la pandemia originada por el Covid-19 donde resaltó no estar preparada tecnológicamente para afrontar la modalidad de teletrabajo, en el mismo sentido y entre otros aspecto se destacan las siguientes dificultades:

- La cámara no cuenta con un sistema de imágenes en línea que permitiera agilidad en los registros.
- No se contó con equipos idóneos para una buena prestación de un servicio.
- No se contó con el número de personal apropiado para la realización de funciones.
- Sumando a que no teníamos el personal apropiado, tuvimos que afrontar incapacidades, licencias de luto, días de familia y vacaciones.
- De otras gerencias no se recibió colaboración en temporada de renovación cuando se prestó el servicio de manera virtual.

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 resalta que la Cámara de Comercio involucre este aspecto en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias, entre otros.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Por debilidades en el Sistema de Control Interno, la Cámara de Comercio remitió información inconsistente relacionada con el tablero de indicadores y el reporte de planes de mejoramiento establecidos como resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2020, vale decir, que inicialmente remitió un reporte independiente, en el que no se tuvieron en cuenta los aspectos solicitados en el Informe de Labores, por lo cual, debimos requerirla al efecto.

Seguidamente se evidenció que la Cámara de Comercio remitió un reporte “denominado Informe de seguimiento a planes de mejoramiento derivados de los hallazgos de Control Interno” el cual no contiene las características mínimas solicitadas, en el que se identifican 7 acciones de hallazgos y recomendaciones sin los requisitos solicitados.

Cabe resaltar que en la vigencia 2020 se realizó una visita administrativa en la cual uno de los aspectos evaluados y objeto de Plan de Mejora fue precisamente el de los

informes de auditoría, en el cual la Cámara de Comercio estableció como actividad: “Revisar la metodología definida para la emisión de informes de control interno y definir un mecanismo de consulta ágil y global de acuerdo con los resultados del proceso de auditoría que contemple desde el inicio de la revisión / auditoria / proceso de investigación, hasta el cumplimiento y cierre de los planes de fortalecimiento.” Acción que en las condiciones del reporte objeto de esta evaluación calificamos como ineficiente.

Igualmente genera incertidumbre lo revelado en el Estado de Resultado Integral respecto a los “Gastos perdida por ejecución Contratos” sin que sea un hallazgo para la oficina de Control Interno.

Por lo anterior, debe fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos como lo son el proceso contable y el de contratación y procurar por el cumplimiento de los principios de i) legalidad ii) eficiencia, iii) economía, iv) eficacia, (v) equidad, vi) imparcialidad, vii) moralidad, viii) transparencia, y ix) publicidad en las diferentes actuaciones.

4.2. Indicadores Financieros

INDICADOR		2020	2019
Razón corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	3,43	3,49
Prueba ácida	Total Efectivo y Equivalentes / Pasivo corriente	1,01	0,58
Capital de trabajo	Activo corriente - pasivo corriente	$7.198.757.166	$ 5.708.051.181

Son evidentes los excedentes de liquidez con los que cuenta la Cámara de Comercio para la inversión y ejecución de programas en beneficio de los comerciantes y empresarios de su jurisdicción. Ahora bien, le corresponde adoptar mejores prácticas administrativas y de buen gobierno, para utilizar los recursos eficaz y eficientemente en pro de los intereses de la entidad.

Por otra parte se evidenció que existen debilidades en la administración de los recursos, ya que según lo revelado en el Estado de Resultado Integral persiste el reconocimiento de gastos por la indebida ejecución de contratos. Estos referenciados con la nota 17.4 en los Estados Financieros sin que exista su correspondiente nota explicativa en las Notas a los Estados Financieros.

Debe señalarse, que la gestión de la Cámara de Comercio para la vigencia 2019, entre otros, estuvo afectada por la indebida ejecución de varios contratos entre los que se encuentran:

- CONTRATO 129 DE 2017 SISCORP DE COLOMBIA SAS- LICENCIA BPMN.

Donde presuntamente se perdieron $846 millones.

- CONTRATO 239 DE 2017 FIDUCOLDEX PROGRAMA DEL CACAO.

Donde se presuntamente se perdieron $481 millones.

Ahora en la vigencia 2020, según el dictamen del Revisor Fiscal, presuntamente se han ejecutado indebidamente Convenios con **INNPULSA** donde se perdieron $39 millones, aspecto que será puesto en conocimiento de la **CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA,** para lo de su competencia, en atención a que a ella le corresponde la vigilancia y control, del manejo, recaudo e inversión de los recursos de las cámaras de comercio, conforme se señala en el artículo 88 del Código de Comercio.

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 brindarles acompañamiento especial a los usuarios de sus servicios, con el fin de incentivar el desarrollo regional, el emprendimiento y la innovación.