



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA  
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 .....	9
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno .....	9
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020. ....	9
4.3. Indicadores Financieros.....	10



## **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 DUITAMA** 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 29%, es decir, que se surtieron 43.679 registros virtuales de un total de 12.866 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 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<sup>1</sup>.

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

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, de las 3.702 visitas realizadas, se formalizaron 2.490 comerciantes. Razón por la cual 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

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 informarlo de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

## **1.3. Nivel de Satisfacción**

Si bien la **CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 99%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de las 624 encuestas realizadas de un total de 12.866 registros realizados, por lo cual esta muestra no es muy representativa. En consecuencia, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza, a fin de que el resultado de estas pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua en beneficio de los usuarios.

---

<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” (...)*

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

La pandemia generó una difícil situación económica para muchos comerciantes, que imposibilitó a varios de ellos para continuar desarrollando su actividad económica, obligándolos a cerrar sus negocios y por ende a la cancelación de sus matrículas, lo cual alcanzó a un total de 1.187 comerciantes de su jurisdicción. 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.

#### **1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos**

En la vigencia 2020 se presentaron 12 quejas y 2 reclamos, no obstante, es importante que la Cámara de Comercio insista en el fortalecimiento de sus programas de capacitación al personal, no sólo en aspectos registrales, sino también en 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 de Comercio señaló que a causa de la pandemia la principales dificultades fueron las siguientes: No fue posible culminar la totalidad de las visitas que se tenían programadas en desarrollo de la actividad denominada CENSO EMPRESARIAL. Lo anterior, obedeció a las restricciones de movilidad y sanitarias decretadas por las alcaldías municipales y el Gobierno Nacional; así las cosas, la Entidad Cameral, remitió cartas a municipios de baja afectación por el virus COVID-19, e ideó un protocolo de bioseguridad por cada municipio, para llevar a cabo dicha actividad, siendo aprobada en tres municipios de la jurisdicción.



La pandemia causada por el virus COVID-19, afectó de manera significativa el sector comercio, varios comerciantes y empresarios, se vieron forzados a cerrar sus establecimientos de comercio y empresas, debido al bajo nivel de ingresos percibidos. De esta manera, la Entidad Cameral, desarrolló la campaña denominada: **"RECONOCIMIENTO A EMPRESARIOS Y COMERCIANTES DE LA JURISDICCIÓN, COMPRA EN EL COMERCIO FORMAL"**, difundida en los municipios de su jurisdicción, despertando el sentido de pertenencia, con el objetivo de incentivar la reactivación del comercio local.

Las jornadas de renovación, realizadas en la Cámara de Comercio, se dificultaron, debido a la prohibición de permitir aglomeraciones que aumentaran el riesgo de contagio por causa del virus COVID-19. Ante esto, la Entidad, diseñó un plan de contingencia para las renovaciones 2020, el cual contempló reestructurar la organización en recursos humanos, tecnológicos y locativos, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los protocolos de bioseguridad aprobados por las administraciones municipales de Duitama, Paipa y Soata en donde funciona la Entidad y así mismo, promovió el uso de herramientas virtuales.

El sector turismo, como uno de los últimos sectores económicos en entrar en operación, se vio afectado de manera significativa en la vigencia 2020, debido a las restricciones anunciadas por el Gobierno Nacional, disminuyendo la generación de ingresos e incrementando el número de trabajadores cesantes en esta actividad económica. Así las cosas, la Cámara de Comercio, implementó procesos de formación en protocolos de bioseguridad al sector hotelero y de restaurantes.

Una de las mayores dificultades que se presentaron en la parte financiera, fue la incertidumbre de lograr alcanzar las metas previstas de naturaleza pública como privada y el acceso a los trámites virtuales, en los medios de pago. Frente a las dificultades, la entidad adelantó las siguientes acciones: amplió los canales de acceso para el pago de servicios de la entidad, especialmente los relacionados con los registros públicos, a partir del 5 de junio 2020 la CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA empezó a facturar electrónicamente los servicios registrales y no registrales, a su turno, a través del Comité de Dirección y Junta Directiva se hizo el seguimiento y evaluación periódica al presupuesto de ingresos y gastos de naturaleza pública y privada de la vigencia 2020, entre otros.

### **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:

- Solicitó por intermedio de la Confederación de Cámaras de Comercio – **CONFECÁMARAS**, ante el Gobierno Nacional, ampliar los plazos para efectuar la renovación de los registros que componen el Registro Único Empresarial Social (RUES), así como la ampliación de plazos para realizar las reuniones ordinarias del máximo órgano social de las personas jurídicas
- De acuerdo con las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional referentes al aislamiento preventivo obligatorio, la Cámara de Comercio, en aras de dar cobertura a los servicios virtuales, amplió los canales de comunicación con el cliente externo, brindando asesoría especializada y acompañamiento personalizado, en la radicación de trámites registrales, a través de medios telefónicos, video conferencias, conexión remota, correo electrónico, redes sociales, página web entre otros.
- Por intermedio del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio, se realizó jornada gratuita de conciliación, en contratos de arrendamiento de local comercial, dirigida a comerciantes y empresarios de la jurisdicción, que se encontraban en circunstancias difíciles económicamente, frente al pago del canon de arrendamiento del local comercial, como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, que permitiera a las partes, tanto arrendador como arrendatario, llegar a un acuerdo, en el cumplimiento de sus obligaciones y que estuviere acorde con la situación presentada por causa del virus COVID-19.
- En aras de propiciar, espacios de interacción comercial con los comerciantes y empresarios de la jurisdicción, la Cámara de Comercio, implementó una herramienta interactiva digital, que permitió efectuar el desarrollo de la primera feria multisectorial denominada **EXPOCONECCTA BOYACÁ**, dirigida al público en general, con el objetivo de promocionar los productos locales de la región y buscar la reactivación económica del sector comercio
- Se diseñó el Programa Oportunidad para crecer, como estrategia de mitigación de la pandemia, conformado por: Conexión oferta y demanda de productos de primera necesidad



- El plan de trabajo aprobado para la vigencia 2020, se ajustó, principalmente en los programas: Innovación, Alianza para crecer, Incremento de la Productividad - Programa IRRADIA.

#### **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 el mes de diciembre de la vigencia 2019, cuyas acciones de mejora tenían como fecha final la vigencia 2020. Se reportó un total de 46 hallazgos, relacionados con los siguientes temas: arqueo de caja menor, activos fijos, plan de trabajo avance trimestre 2020, Información página web, Atención asesoría telefónica, Circular 03 de 2019 de la SIC, Circular externa 08 de 2020 de la SIC, Circular externa 07 de la SIC, Información reportada plataforma SAIR, reportando un total de 41 hallazgos, sin embargo se cerró la acción de mejora al evidenciar la ejecución de cumplimiento al cien por ciento del Plan de Mejoramiento.

Considerando el número de hallazgos relacionados en el Plan de Mejoramiento observados por la Oficina de Control Interno, es importante que se fortalezca el Sistema de Control Interno y se fomente la cultura del autocontrol en la Cámara de Comercio y sus seccionales, para que los funcionarios tengan la capacidad de evaluar su propio trabajo, detectar posibles desviaciones, efectuar correctivos oportunamente, mejorar y solicitar ayuda en la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad, y así disminuir la ocurrencia de errores en sus procesos.

##### **4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.**

Frente a las observaciones emitidas por la revisoría fiscal, La Cámara de Comercio señaló que las operaciones registradas cada mes y los actos de los administradores, se ajustan a la ley, los estatutos y las decisiones de la Junta Directiva, no se ha evidenciado incumplimiento. • Obligaciones Tributarias: Se cumplió oportunamente con la presentación y pago de la declaración tributaria. • Aportes a la seguridad social, parafiscales (Art. 11 y 12 del Decreto 1406/99): Se cumplió con las obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social. La **CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA** se encuentra a paz y salvo por el pago de aportes parafiscales • Actuaciones ante los Entes de Control. En los informes presentados no



se reportaron hallazgos u observaciones a la gestión de la Cámara de Comercio, para la toma de acciones de mejora por parte de la entidad.

#### 4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	4,01	2,37
Prueba ácida	1,79	1,14
Capital de trabajo	\$1.028.973.886	\$ 866.157.793

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación financiera de la **CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA** refleja incremento de liquidez, esto debido en gran parte, a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para mitigar los impactos del COVID 19, lo que impidió realizar actividades y programas propios de la cámara, que por sus características presenciales agrupaban varios participantes, lo cual generó excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.
- Los ingresos de actividades ordinarias disminuyeron en 5.18% de los \$3.456.028.571 reportados para la vigencia 2019. En relación con los ingresos totales se evidencia una disminución del 29% frente a los \$4.993.803.399 reportado en la vigencia 2019. Esto se debe principalmente por la no ejecución de los convenios en la vigencia 2020.
- 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 de los 33% de los \$4.608.753.491, informados en la vigencia 2019.

Visto lo anterior, se le invita a tomar en cuenta estas observaciones con el fin de mejorar sus procesos internos, así mismo esta Superintendencia invita a la Cámara a continuar promoviendo la formalización empresarial, la renovación oportuna de los comerciantes de su jurisdicción, fortalecer la virtualización de los trámites y a brindarles acompañamiento a los usuarios de sus servicios, con el fin de incentivar el desarrollo regional, el emprendimiento y la innovación.