



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
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	4
1.3. Nivel de Satisfacción.....	5
1.4. Comparativo matrículas canceladas	5
1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos	5
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.....	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 BUCARAMANGA** 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 95%, es decir que se surtieron 102.660 registros virtuales de un total de 108.254 registros efectuados, lo cual sin duda refleja la gestión realizada por la Cámara de Comercio, dada la importancia de la virtualización de los servicios.

1.2. Asesorías para la formalización



Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, la Cámara de Comercio realizó un total de 23.750 de visitas a los comerciantes y asesorías en sus oficinas, con lo cual alcanzó un 70% de empresas formalizadas, ya que las mismas sumaron en total 16.665. Sin embargo debe continuar con los programas que motiven a los comerciantes informales a inscribir sus negocios en el Registro Mercantil, dándoles a conocer los beneficios de dicha condición, como abrirse a nuevos clientes, acceder al sistema financiero, obtener alivios tributarios y expandir sus mercados a nivel nacional e internacional entre otros.

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 reciben de la entidad por estar matriculados 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 BUCARAMANGA** informó que no consideró realizar la Encuesta de Satisfacción para el 2020, por cuanto priorizó las actividades que impactaban directamente a los empresarios, en el marco de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional por la emergencia económica a causa del Covid-19, 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.

1.4. Comparativo matrículas canceladas

El número de matrículas fue del 76%, y afecto a un total de 5.676 de comerciantes, que debieron cerrar sus negocios. 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

Teniendo en cuenta el número de quejas (33) y reclamos (13) presentadas durante la vigencia, es importante que la Cámara de Comercio 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 resolutive

2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS

La Cámara de Comercio señaló las dificultades que se le presentaron en la vigencia 2020 a causa de la pandemia, entre las cuales está el Desconocimiento y falta de confianza de los usuarios frente a los procesos y pagos virtuales, falta de procesos virtuales de otras entidades para realizar pagos como el impuesto de registro; en el caso particular de la **CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA**, la Gobernación de Santander solo prestaba el servicio de manera presencial, virtualización vs. presencialidad, la dificultad económica de los usuarios en general y los empresarios, la resistencia al pago de la renovación porque era vista solo como un cobro y no como una oportunidad de actualización, deficiencia en conectividad de algunos municipios, No se pudo desarrollar el programa de Avanza Santander – oficina móvil.

Entre las acciones llevadas a cabo para mitigarlas, se destacan las siguientes:

- Acompañamiento al empresario al momento de realizar sus trámites virtuales a través de los canales de atención virtual (Chat, agendamiento de citas por Teams y Canal Telefónico). Capacitaciones para explicar los procesos virtuales y las herramientas en las que podían realizar sus procesos y sensibilización para la generación de confianza al momento del pago en línea.
- Homologar y lograr integrar la liquidación del impuesto de registro de manera virtual a través de la plataforma dispuesta por la Gobernación de Santander.
- Creó una sección en la página de la cámara denominada: Resumen Temas Covid-19, donde se brindó información relevante.



- Desde finales de marzo hasta septiembre la gestión telefónica fue de recepción de llamadas y no de emisión.
- Se realizaron proyecciones bajo escenarios con diferentes porcentajes de cumplimiento del presupuesto de ingresos y de acuerdo con esto se tomaron medidas en el ajuste de la inversión de programas y ahorro en los gastos de funcionamiento.

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:

- El desarrollo de la plataforma de movilidad, capacitación sobre su manejo y acompañamiento para el uso de la misma.
- Ensayo denominado: “REFLEXIONES ACERCA DE LA COSTUMBRE MERCANTIL EN TIEMPOS DEL COVID-19”.
- Implementación y puesta en marcha del PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN EMPRESARIAL (PRES) regulado en el Decreto 560 de 2020. Bucaramanga fue el primer centro del país en radicar una solicitud y el segundo centro en suscribir un acuerdo, a 31 de diciembre del 2020.
- Para el 2020, atendió de manera gratuita en cumplimiento de la responsabilidad social empresarial de la CCB a más de 70 empresas de los diferentes sectores con el fin de solucionar los conflictos económicos ocasionados por la pandemia y el cierre del comercio, en temas de contratos de arrendamientos.
- Programa Expertos para todos, el objetivo fue brindar encuentros individuales con expertos que, de manera voluntaria, transmitieron su conocimiento y experiencia a emprendedores y empresas del departamento.
- Proyecto Acelera Región, surgió como iniciativa de INNpulsa Colombia para acelerar la mayor cantidad posible de emprendimientos en etapa temprana.



- Proyector Ventures Accelerator, acelerar empresas con gran potencial en Colombia.
- Proyecto Emprende País el objeto es aunar esfuerzos para la implementación del Programa de Emprendimiento de Alto potencial “Emprende país Santander”.

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. Considerando que en el plan se incluyeron las fechas de ejecución y al momento del reporte algunas actividades no tenían cumplimiento del 100%, a pesar de indicar como fecha de finalización 2020, es importante que y si no es posible llevar a cabo la ejecución dentro del término establecido, se realice la modificación a que haya lugar.

De otra parte, evaluar si las acciones de mejora frente a las observaciones determinadas por Control Interno ameritan actualizar formatos, instructivos, procesos, procedimientos y las políticas, de conformidad con la normatividad vigente, tales como:

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

Frente a las observaciones emitidas por la revisoría fiscal, en concordancia con lo indicado en las observaciones de Control Interno, es necesario que la Cámara evalúe si es necesario actualizar y documentar los formatos, instructivos, procesos, procedimientos y las políticas, de conformidad con la normatividad vigente, si se tiene en cuenta que el informe emitido por los responsables de Control Interno es una herramienta útil para adelantar las verificaciones por parte de la revisoría fiscal.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	\$2.20	\$1.93
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 12.569.228	\$ 10.858.775
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$5.576.561	\$3.843.103

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la Cámara de Comercio de Bucaramanga refleja incremento de liquidez, el capital de trabajo y en el resultado del ejercicio, 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.
- En relación con los ingresos de actividades ordinarias se evidencia una disminución del 21.36% frente a los \$45.881.237 reportados en la vigencia 2019.
- Las medidas de austeridad tomadas en la vigencia 2020 se ven reflejadas en la disminución del total del gasto de operación ya que se reporta una disminución del 29.49% de los \$ 43.369.439 reportados en la vigencia 2019.

Finalmente, 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.