



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO BOGOTÁ
VIGENCIA 2020**



TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. INDICADORES DE GESTIÓN	4
1.1. Nivel de Satisfacción.....	4
1.2. Virtualización de los registros.....	5
1.3. Comparativo matrículas canceladas	6
1.4. Asesorías para la Formalización.....	6
1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos	6
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS	7
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.....	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 BOGOTÁ** 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. Nivel de Satisfacción

Si bien la **CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 81.9%, hay que tener en cuenta, que este fue el resultado de las 6.168 encuestas obtenidas, frente a un total de 2.740.649 trámites realizados, por lo cual podría no ser relevante. En consecuencia, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza de forma virtual, a fin de que el resultado de las mismas, pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua de la Entidad.

1.2. Virtualización de los registros

El indicador de virtualización presentó incremento respecto a la vigencia 2019, del 42%, sin embargo, considerando la importancia de la virtualización de los servicios, es necesario que la entidad continúe implementando estrategias de capacitación y sensibilización frente a sus usuarios que le permitan acrecentar la confianza en la virtualización y el conocimiento de los beneficios que ésta les brinda, prestando un servicio oportuno, ágil, de calidad y confiable.

En este punto es preciso indicar que en la vigencia 2020, esta Superintendencia recibió varias quejas, originadas en la presentación de los servicios de la **CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**, y fue preciso reconvenirla a efectos de que cumpliera con su obligación de contar con el personal suficiente y debidamente capacitado para atender a los usuarios de los registros públicos, de manera que garantice un servicio ágil y de alta calidad en todos los trámites registrales, presentados de manera virtual y presencial, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1.5.2 del Capítulo Primero Título VIII de la Circular Única y a su turno, le impuso sanciones por los siguientes motivos¹:

- Desconocimiento del procedimiento señalado en el artículo 28 del Reglamento de Afiliados.
- Fallas en el control de legalidad de los actos sometidos a registro
- Devolución de un documento sujeto a registro, sin contar con fundamentos legales que la facultaran para ello
- Certificar de manera errónea las direcciones de notificación judicial de una sociedad.

Finalmente, se precisa 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 Única².

¹ Ver Sistema de trámites. Radicados Nos. 19-125674, 19-191988, 19-73540, 19-175316

² (...) *“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”* (...)



1.3. Comparativo matrículas canceladas

La pandemia generó una difícil situación económica para muchos comerciantes, que imposibilitó a varios de ellos desarrollar su actividad económica, obligándolos a cerrar sus negocios y por ende a la cancelación de las matrículas, este indicador aumentó en el 2020 frente a la vigencia anterior, pasando de 53.235 matrículas canceladas a 87.981.

Así las cosas, la invitamos a promover el emprendimiento y la formalización en su jurisdicción a través de los medios virtuales y de comunicación con que cuenta la Cámara, para estimular el florecimiento económico de la región.

1.4. Asesorías para la Formalización

Este indicador refleja para el año 2020, 1.317 formalizados, con una disminución de 13.222, respecto al 2019, a causa de las medidas de confinamiento, por lo que se invita a la Cámara a promover el emprendimiento y la renovación, a través de medios virtuales, de comunicación, capacitaciones, entre otros, en el marco de la reactivación económica que vive el país actualmente.

1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos

Las quejas se incrementaron en 140.9% y los reclamos disminuyeron en 21% frente a la vigencia anterior, las causas son principalmente en temas técnicos asociados a certificados y renovaciones y transacciones generados bien sea por afinidad digital que dificulta la realización del proceso o por errores de la plataforma. Aunque la Cámara señaló los correctivos adoptados frente a las quejas y reclamos, deberá continuar en el fortalecimiento de sus programas y capacitar al personal en el manejo de éstos para que se minimicen las fallas y no se presenten desgastes administrativos. Así mismo, capacitar al personal de atención al usuario 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 se vio obligada al cierre físico de las sedes, sin embargo, siguió prestando todos los servicios de forma virtual, a través de los funcionarios quienes cumplieron las labores desde sus casas, lo que implicó crear estrategias para capacitarlos y dotarlos de tal manera que se garantizara a los usuarios la prestación de los servicios sin interrupción, además la Cámara señaló:

- La ventaja de contar con los colaboradores que con anterioridad al estado de emergencia prestaban servicios de asesoría y atención al cliente de manera presencial, fue fundamental para el óptimo funcionamiento de la sede virtual.
- La utilización de los sistemas de comunicación jugó un papel importante para dar a conocer la herramienta virtual a los usuarios, porque no todos estaban familiarizados con la utilización de los servicios virtuales, desconociendo no solo la existencia de esta modalidad de servicios, sino también sus términos y condiciones.
- Mejoró el servicio de pagos de manera transversal, se desarrolló la consulta de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, con el fin de facilitar el proceso de pago en línea.

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:

- Plataformas digitales que permiten conectar empresarios a la vitrina virtual de forma gratuita para fortalecer los procesos de proveeduría y ventas en las empresas de Bogotá y Región Bazzarborg (relanzamiento) y NeGOCIA,.
- Megaprograma JUNTOS compuesto por 8 ejes, que buscan apoyar la reactivación de las empresas de Bogotá y la Región, a través de contenidos, herramientas,



asesorías, acompañamiento y mentorías para superar los principales desafíos a los que se enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas.

- Reinversión de los negocios: importante apuesta de apoyo para las pequeñas y medianas empresas, para que los empresarios identifiquen los aspectos que en sus organizaciones se vieron afectados.
- Crecimiento para la formalización empresarial: acompañamiento de 2 meses en el cual se identifican las necesidades de la Unidad Productiva
- Herramientas para emprendimiento: Kit de Emprendimiento y un paquete de asesorías que comprende las siguientes temáticas: ¿cómo identificar una buena oportunidad de negocio?; pasos para crear una empresa; aspectos clave para incursionar en el mercado; aspectos financieros sobre costos y fijación de precio de los productos y servicios; claves para gestionar los clientes, entre otros. El kit se encuentra disponible.
- Comités consultivos: Servicio orientado a micro y pequeños empresarios, el cual recrea experiencias similares a una Junta Directiva, acercando el conocimiento de expertos y la experiencia de empresarios con importante trayectoria.
- Aceleración de proyectos de innovación: convocatorias para acompañar a emprendedores y empresarios a través de talleres virtuales en identificación de oportunidades, modelos de negocios exponenciales, prototipado y jornadas de asesorías individuales.
- Compra parcial, total o fusión de compañías: formato de apoyo, para acceder a deuda privada, venta parcial, total o fusión, con el fin de aportar a la reactivación económica empresarial, preservar empleos y apoyar a nuestros empresarios a sobrellevar la situación actual.
- Alianzas para la reactivación económica: Ruta de Reactivación CCB, Asesorías virtuales para la reactivación, Soluciones financieras para las empresas de Bogotá y la Región.

4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Considerando que el cuadro presentado por la Cámara de Comercio de Bogotá, anexo al Informe de Labores, contiene actividades que se encontraban abiertas, a pesar de que la fecha de finalización era en la vigencia de 2020, es necesario que de cumplimiento a los términos de finalización indicadas y señale el porcentaje de cumplimiento y si es del caso, actualizar la fecha de finalización de cada actividad cuando no se puedan cumplir, justificando dicha modificación.

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

Es necesario que la Cámara establezca un procedimiento o política para que lleve a cabo periódicamente la revisión y actualización de la documentación y los procedimientos de tal manera que éstos encuentren documentados de conformidad con la normatividad vigente, incluyan las decisiones administrativas y demás cambios que implique realizar los ajustes necesarios.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	5.85	3.76
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 249.213.347	\$ 187.788.518
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 31.615.013	\$ 100.316.624

Al cierre de la vigencia 2020, la situación de financiera de la Cámara de Comercio de Bogotá refleja incremento de liquidez y el capital de trabajo, sin embargo el resultado del ejercicio disminuyó frente al 2019, esto debido en gran parte, como consecuencia de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para mitigar los impactos del COVID 19, que afectó a las empresas y al comercio en general y se vio reflejado en la Cámara con la disminución de los ingresos por concepto de registro público, principalmente.

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 brindarle acompañamiento a



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