



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO  
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
1.6. Comparativo cumplimiento de actividades de emprendimiento .....	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.....	8
4.1 ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS HALLAZGOS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO 8	
4.2 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 ARMENIA Y DEL QUINDÍO** 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 Números 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**

El indicador de virtualización disminuyó respecto a la vigencia 2019. Se observa que la utilización de los medios virtuales fue del 15,52% del total de los registros, 38.988. 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, de calidad y confiable.



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, el número de formalizados superó en el 3% respecto al 2019, sin embargo, es importante 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 ARMENIA Y DEL QUINDÍO** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 99,5%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de las 3.204 encuestas realizadas, frente a un total de 38.898 trámites realizados, por lo cual no es significativo el número de encuestas aplicadas. 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, aunque este indicador disminuyó el 9% en el 2020 frente a la vigencia anterior, pasando de 4.602 matrículas canceladas a 4.175.

Así las cosas, la invitamos a seguir promoviendo el emprendimiento y la formalización en su jurisdicción a través de las herramientas con que cuenta la Cámara de Comercio, para estimular el fortalecimiento económico de la región.

#### 1.5. Comparativo de Quejas y Reclamos

Se observa que en la vigencia 2020 disminuyó el número de quejas en relación al año anterior y que no se presentaron reclamos, sin embargo es necesario que la Cámara de Comercio realice el fortalecimiento en la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQR's, así como en 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 para futuras vigencias, conforme a lo señalado en el párrafo quinto del numeral 1.1 Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única<sup>2</sup>.

#### 1.6. Comparativo cumplimiento de actividades de emprendimiento

La Cámara de Comercio no reportó información en este indicador, razón por la cual se le recuerda la importancia de medir esta actividad con miras a determinar las oportunidades de mejora y el deber que le asiste de dar cumplimiento con la remisión

---

<sup>2</sup> Circular Única. "1.1. **Deberes**

(...)

*Así mismo, deben adoptar e implementar un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que debe comprender como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna, el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación, y la adopción de mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios. Adicionalmente, las Cámaras de Comercio están en la obligación de hacer seguimiento estadístico y cualitativo de este sistema, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda".*



de información de forma completa y atendiendo los requisitos y plazos establecidos por la Entidad de control.

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

La Cámara de Comercio señaló que a causa de la pandemia se suspendió la atención presencial en las sedes a causa de la declaratoria de la emergencia sanitaria, económica y social según Resolución 1462/2020, razón por la cual se vio en la necesidad de implementar protocolos de bioseguridad, prohibición de aglomeraciones, restricciones al uso de salones, desarrollo de ferias y actividades programadas

Dentro de las acciones adelantadas para mitigar esta situación, se resaltan las siguientes actividades:

- Promover los canales virtuales para la prestación del servicio.
- Fortalecer la estrategia de Cercanos.
- Promover la atención personalizada vía chat, whatsapp y llamada directa con los 28 asesores de registro.
- Comunicación directa con los 19.000 empresarios registrados para identificar necesidades en marco la cuarentena e implementación del plan piloto del protocolo de bioseguridad.
- Adopción de protocolos de bioseguridad acorde a las disposiciones del Gobierno Nacional y autoridades locales.
- Solicitud de aprobación de protocolos por parte de las Alcaldías y ARL.
- Promoción y pedagogía de protocolos de bioseguridad.
- Realizar cursos, capacitaciones, foros, virtuales.

## **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:

- Capacidad de respuesta para atender las necesidades de los empresarios en medio de la declaratoria de emergencia nacional por causa del Covid 19.
- Prestación del servicio a los empresarios por diferentes medios virtuales y telefónicos.
- Reestructuración del plan de trabajo a fin de atender y priorizar las necesidades de nuestros empresarios.
- Agenda de reactivación económica para el Departamento del Quindío.
- Gestión para la atracción de nuevas empresas al Departamento.
- Desarrollo e implementación de la estrategia de transformación digital para el departamento.
- Presentación del sistema Clúster del departamento del Quindío (7 clúster) al Gobierno Nacional como una estrategia de reactivación económica para el Departamento.

#### **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. Se observa que si bien los procesos auditados son relevantes, no se incluye lo correspondiente a la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos, contables y de contratación, con el fin de verificar, entre otros aspectos, el cumplimiento de la normatividad aplicable y los principios que los rigen.

De otra parte, considerando que en el reporte se incluyeron dos actividades que se encuentran pendientes de revisar con directores de procesos y que la fecha de finalización estaba para febrero de 2021, se considera necesario revisar los cronogramas y si es del caso, ajustar los plazos para el cumplimiento.

## 4.2 Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	5.92	4.22
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 7.884.796	\$ 7.441.911
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 547.893	\$ 516.446

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación financiera de la CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA Y DEL QUINDÍO refleja un incremento en la liquidez, el capital de trabajo y 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 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.
- En cuanto a los ingresos por registros públicos, no se vio drásticamente afectada, éstos disminuyeron un 6.59% de los \$7.191.294 reportados para la vigencia 2019. En relación con los ingresos totales se evidencia una disminución del 10.5% frente a los \$11.966.026 reportados en la vigencia 2019.
- 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 del 11,25%% de los \$11.449.580 informados 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.