



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

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





## TABLA DE CONTENIDO

I. INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO.....	4
1. INDICADORES DE GESTIÓN .....	4
1.1. Satisfacción al Cliente de Registro .....	4
1.2. Virtualización de los registros.....	5
1.3. Tiempo de Respuesta Peticiones .....	5
1.4. Asesorías para la formalización .....	5
1.5. Comparativo matrículas canceladas .....	6
1.6. 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 .....	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. ....	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 CALI** 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. Satisfacción al Cliente de Registro**

Frente al indicador señaló que debido a la emergencia se realizó ajuste al presupuesto de gastos y se prescindió de la encuesta, sin embargo, se debe tener en cuenta que esta información es de suma importancia para el seguimiento del área, ya que permite conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios, así mismo, se debe señalar que en esta época de transformación digital son múltiples las herramientas disponibles para desarrollar con éxito todo tipo de estudios y estadísticas de percepción.



## **1.2. Virtualización de los registros**

El indicador de virtualización para la vigencia 2020 fue del 43%, pues de un total de 524.388 registros se realizaron de manera virtual 226.496, sin embargo. Considerando la importancia de la virtualización de los servicios, se requiere 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 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<sup>1</sup>.

## **1.3. Tiempo de Respuesta Peticiones**

De acuerdo a lo informado, la Cámara de Comercio recibió 2001 peticiones y dio respuesta a 1998 en el término legal establecido. En el análisis cualitativo señaló que a tres (3), dio respuesta extemporánea en razón a la rotación del personal asignado a la atención de peticiones.

En este sentido, es necesario tener en cuenta que de conformidad con el numeral 1.1. Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única: *“Las Cámaras de Comercio en todas sus actuaciones deben aplicar los principios que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

## **1.4. Asesorías para la formalización**

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, se realizaron 591 visitas y 1.478 asesorías virtuales donde se formalizaron 1.603 comerciantes. En razón a estos resultados la invitamos a 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, etc.

---

<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”* (...)



Así mismo, debe dar a conocer los programas que tiene la Cámara de Comercio para el desarrollo empresarial y mostrar todos los beneficios que recibe de la entidad por estar matriculado e informar de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.

### **1.5. Comparativo matrículas canceladas**

El número de matrículas canceladas alcanzó un total de 5.690 comerciantes personas naturales y jurídicas. Así las cosas, la instamos 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.

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

En la vigencia 2020 se presentaron 1.238 quejas y reclamos. Es importante que la Cámara 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 que a causa de la pandemia y el cierre de los negocios la comunicación se tornó difícil y en consecuencia, buscó canales de comunicación alternativos como los correos electrónicos, WhatsApp y llamadas a celulares con el fin de normalizar la situación.

Frente al del servicio público de registro y teniendo en cuenta la suspensión del servicio presencial, los abogados y auxiliares recibieron soporte del área tecnológica para



adelantar el trabajo en forma remota, aunque señalan que desde 2017 ya se venía implementado el teletrabajo para los abogados de registro.

Por su parte los empresarios y comerciantes se vieron en la necesidad de utilizar los trámites virtuales disponibles, que desconocían en muchos casos y por lo que fue necesario fortalecer la asistencia a través del call center y medios remotos. Este proceso trajo consecuentemente varias situaciones como:

- Trámites que no se lograron culminar 100% virtuales.
- Mayor tiempo de atención por los abogados cuando tenían que contactar al solicitante para explicar detalladamente errores en el trámite.
- No recepción de trámites de personas identificadas con pasaporte, permiso especial de permanencia o personas sin historial crediticio, en razón a la imposibilidad de validación de identidad en las centrales de riesgo.

Desde el área administrativa y financiera se presentó un nuevo Plan de Acción y Presupuesto que fue aprobado por la Junta Directiva, en el que se redujeron los ingresos en \$ 13.226 millones, frente al inicialmente aprobado y ante la incertidumbre sobre el recaudo, solicitaron un crédito de 10.000 millones con un plazo mayor de un año.

Al finalizar la temporada de renovación el recaudo de ingresos superó en 53% la proyección realizada y estos recursos permitieron cancelar la obligación financiera adquirida.

### **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 fidelización, emprendimiento e innovación, competitividad, fortalecimiento y entorno empresarial.

- Rueda de negocios virtual “Cali Online” YaQui con el objetivo de ayudar a los empresarios a incrementar sus ventas y aumentar sus contactos comerciales. Se realizaron 545 reuniones que sumaron un total de 193 horas de reuniones y 1871 personas conectadas.



- Realización de 30 espacios virtuales (webinars) con la participación de 4.358 personas. Estos espacios diseñados para el acompañamiento de los empresarios durante la coyuntura generada por la pandemia del Covid-19, en aras de propiciar la reactivación económica de las empresas de la región.
- Ejecución del proyecto “Transformación digital para la reactivación económica de los Clúster” el cual tiene como objetivo Fortalecer capacidades entre las empresas de los diferentes Clúster de Cali – Valle del Cauca y del Clúster de Economía Digital para el desarrollo e implementación de tecnologías maduras o avanzadas para aportar a su productividad y competitividad en un contexto post COVID19 y en el que participan 20 empresas de los Clúster Belleza, Economía Digital, Excelencia Clínica, Hábitat Urbano, Macro snacks, Proteína Blanca y Sistema Moda del Valle del Cauca.
- El Centro de Crecimiento Empresarial en alianza con la Cámara de Comercio de Arauca, la Gobernación del Valle del Cauca y la Secretaría de Desarrollo de la Alcaldía de Cali crearon una herramienta tecnológica gratuita la cual permitió a los empresarios descargar el formato de sus protocolos de bioseguridad de acuerdo a su sector y teniendo en cuenta los lineamientos del Gobierno nacional. En este nuevo servicio ofrecido a raíz de la pandemia, 1.752 empresas lograron descargar gratuitamente sus protocolos de bioseguridad.

#### **4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

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

La Cámara de Comercio 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. Los hallazgos reportados cubren diferentes áreas incluyendo la tecnológica, contratación, nómina, contabilidad, mapas de riesgos, controles, cartera, etc.

Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento, se observó que de 81 actividades incluidas, al cierre de la vigencia se cumplieron 49 al 100%, de las restantes pendientes por culminar: 11 se programaron para el año 2020, 17 para el 2021 y 4 para el 2022.



Las actividades establecidas para el 2020 están relacionadas con: saldos contables de incapacidades, diferencias entre la planilla PILA y contabilidad, revisión control nómina y pre-nómina, entre otros.

Considerando el avance de las actividades en el Plan de Mejoramiento, es necesario que la Cámara de Comercio procure el cumplimiento de la totalidad de las actividades en el tiempo establecido, con el fin de mantener control sobre sus operaciones y evitar la materialización de riesgos de importancia material.

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

Frente a las observaciones emitidas por la revisoría fiscal, es necesario que la Cámara de Comercio adopte las medidas necesarias con el fin de que se realice periódicamente un seguimiento a los registros contables con el fin de que no se presenten cifras contrarias a su naturaleza, que si bien no han sido cifras materiales, sí evidencia la necesidad de mantener control sobre el registro de las operaciones en la contabilidad y la debida diligencia en la emisión posterior de los estados financieros.

#### **4.3. Indicadores Financieros**

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	1,21	1,09
Prueba ácida	1,01	0,86
Capital de trabajo (En miles de \$)	\$ 2.531.691	\$ 1.064.879
Endeudamiento %	11%	20%
Concentración endeudam/ Corto plazo %	89%	51%

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la **CÁMARA DE COMERCIO DE CALI** refleja el incremento de liquidez y el capital de trabajo, y por su parte el endeudamiento disminuyó del 20% en 2019 al 11% en la presente vigencia.
- Los ingresos en los rubros de Registros Públicos presentaron una disminución generalizada, así: registros mercantil 6%, Proponentes 3%, ESAL 7% y RONEOL



8%. En ingresos de actividades ordinarias, para la vigencia 2020 se recibieron \$ 3.752 millones menos que en la vigencia anterior.

- Para la vigencia anterior los gastos de administración representaron el 84% de los ingresos operacionales, mientras que para la vigencia 2020 este margen se ubicó en 71%.

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