



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

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
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	5
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	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 LA GUAJIRA** 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 36,6% es decir que se surtieron 17.899 registros virtuales de un total de 48.882 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 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 Única¹.

1.2. Asesorías para la formalización

Pese a las restricciones ocasionadas por la pandemia, de las 3161 visitas realizadas, se formalizaron 2880 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

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 LA GUAJIRA** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 95.4%, es importante tener en cuenta, que este fue el resultado de las 481 encuestas realizadas, de un total de 48.882 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.

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,

¹ (...) *“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” (...)*



obligándolos a cerrar sus negocios y por ende a la cancelación de sus matrículas, lo cual alcanzó a un total de 846 comerciantes de la 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 6 quejas y ningún reclamo. Teniendo en cuenta que el motivo de las quejas obedeció a fallas en la atención y por falta del servicio de sanitarios y un dispensador de agua en el área del CAE, 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 señaló que a causa de la pandemia las principales dificultades fueron las siguientes: Pasar de la atención presencial el 24 de marzo a la virtualidad (trabajo en casa) el 25 de marzo del 2020., Cumplir con el programa de seguridad y salud en el trabajo en el marco de la pandemia COVID-19, No contar con la logística necesaria para que los funcionarios desarrollaran el trabajo en casa, Falta de herramientas tecnológicas para el monitoreo, seguimiento y evaluación del trabajo en casa, Cultura y desconfianza por parte de los usuarios para la utilización de los canales para pagos virtuales, Baja cobertura en el servicio de internet en el Departamento, Aumento de las solicitudes de asesorías y de cargue de información virtual, Desconocimiento de los usuarios en la utilización de la plataforma, para la realización de los tramites virtuales.

A continuación se relacionan algunas acciones adelantadas por la Cámara de Comercio para mitigarlas: Elaborar y Ejecutar Plan de Contingencia para las actuaciones administrativas y de gestión del talento humano, para minimizar posibles efectos negativos en la salud de los trabajadores, contratistas y demás personas que permanecen o ingresan a las instalaciones de la entidad, y durante el trabajo en casa; Actualización de la matriz de peligros y valoración de los riesgos en el marco de la emergencia sanitaria y el trabajo en casa; Permanente comunicación e instrucciones de manera clara y oportuna sobre las medidas preventivas, de contención y correctivas del COVID-19, que se deben tener y tomar en el entorno laboral, familiar y el cómo activar los protocolos establecidos por los organismos de salud, entre otras.

3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA.

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:

- 2.813 empresarios asesorados y/o sensibilizados a través de 84 capacitaciones
135 empresarios asesorados y acompañados para sus postulaciones a convocatorias nacionales.
- 250 empresas vinculadas a la iniciativa #yomequedoencasa y #comproguajiro, a través de la estrategia de redes empresariales de negocios y directorio de empresas.
- 41 publicaciones de investigaciones generadas para ayudar a la toma decisiones de política pública para la re-activación económica 3 proyectos para mejorar la competitividad turística de las empresas, beneficiando a 73 empresarios: · Feeling Palomino, Un Destino Sostenible Al Pie De La Sierra Nevada De Santa Marta · Destinos Más Competitivos Más Sostenibles. ·
- Re activación para Fortalecer los Atractivos Turísticos de La Guajira y Atraer El Mercado Elite de Colombia y Países Cercanos.
- 3 proyectos para mejorar la competitividad de las empresas, beneficiando a 130 empresarios: · Empresas en trayectoria MEGA: E-MEGA para todos los sectores ·



- Programa de Crecimiento Empresarial para la Formalización 2020 – CRECER para el sector gastronómico · Plataforma LISTO para el sector agro · proyectos en desarrollo para mejorar la competitividad de las empresas del sector de energías renovables en la región caribe
- 1.253 empresarios asesorados y/o acompañados para el fortalecimiento empresarial así: · 150 participantes en Rueda financiera desarrollada con entidades del orden nacional y local. · 674 empresarios del turismo (operadores turísticos, hospedaje y transporte) acompañados para realizar el Registro Nacional de Turismo.
- 429 empresarios asesorados para acceder a diferentes plataformas de merkaplace 10 empresarios acompañados en misión comercial a México para la internacionalización de sus productos.
- 64 empresarios del sector turismo apoyados con capital económicos para la reapertura de sus negocios a través de la Alianza Turismo Emprende.
- Desarrollo de la feria Expoguajira Virtual 2020: 5 espacios virtuales en diferentes fechas (Expoguajira Bioseguridad, Expoguajira Naranja, Expoguajira Navideña, Expoguajira Cocina, Expoguajira Turismo y Expoguajira Moda, obteniéndose los siguientes resultados: · 216 empresas participantes como expositores · 29.8080 visitantes a los pabellones en general · 11.001 sesiones interactivas · 19.923 visitantes a los expositores · 19 conferencias · 1.117 asistentes a las conferencias · 750 platos vendidos en Expoguajira Cocina por valor de \$ 10.895.000 · Expectativas de negocios por \$ 120.000.000 millones en Expoguajira Turismo.

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, los hallazgos reportados hacen referencia a las auditorias de depuración de afiliados, inscripción de actos y documentos, Ley de transparencia, reportes de contratos, sanciones e inhabilidades de entidades estatales, conciliación y arbitraje, producto no conforme y gestión documental, sin embargo, cerró la oportunidad de mejora porque

evidenció la ejecución del plan de mejoramiento, tanto en cumplimiento como en efectividad.

Es importante seguir realizando revisiones periódicas a los procesos que aún no se han auditado y verificar cada uno y todos los procesos de gestión involucrados, con el fin de confirmar el cumplimiento de los controles en busca de una mejora continua y así evitar la materialización de los riesgos.

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 evalúe si amerita actualizar y documentar los formatos, instructivos, procesos, procedimientos y las políticas, de conformidad con la normatividad vigente, así como establecer revisiones y verificaciones previas a los reportes, a fin de evitar inconsistencias y errores en la información que emite, así como extemporaneidades en la presentación de información que ocasionan el pago de sanciones.

4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
Razón corriente	3,23	1,78
Prueba ácida	2,84	1,56
Capital de trabajo	\$1.505.539.667	\$ 919.664.156

- Al cierre de la vigencia 2020 la situación de financiera de la **CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA** 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 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 se disminuyeron en un 8,8% de los \$4.913.804 reportado para la vigencia 2019. En relación con los ingresos totales se evidencia una disminución del 9% frente a los \$4.973.199.428 reportado 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 de los 16% de los \$4.801.213.182, 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.