

**Industria y Comercio**  
SUPERINTENDENCIA

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 21-38656- -15	FECHA: 2021-10-05 19:15:52
DEP: 1020 DIR.CAMARASCOM	EVE: 358 INFORME PERIODO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA
TRA: 352 SUPERVICAMARAS	FOLIOS: 1
ACT: 336 COMUNICARCHIV	ULTIMA

1020

Señores

**CAMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA**

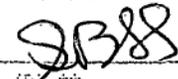
contactenos@ccsurortolima.org.co

Radicación: CSUTTEZI-1064\*

Fecha: 06/10/2021 7:20 am

Referencia: Radicación 21-38656-15 - Trámite: 352 - Evento: 358 - Actuación: 336

Recibe: Gloria Beatriz Suarez Sanchez

Firma:   
\*\* DocXFlow(S) \*\*

**Asunto:** Radicación: 21-38656- -15  
Trámite: 352  
Evento: 358  
Actuación: 336  
Folios: 1

Respetados(a) Señores:

Adjunto remitimos la comunicación firmada por la DIRECTORA DE CÁMARAS DE COMERCIO, así como el anexo mencionado.

Atentamente,

**CLAUDIA ZULUAGA ISAZA**  
DIRECTORA DE CAMARAS DE COMERCIO

Elaboró: Juan Losada  
Revisó: Zulma Cardenas  
Aprobó: Claudia Zuluaga

Señor Ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.ica.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5970433 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000570166  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
Teléfono: (571) 6670000 - email: [contactanos@icd.gov.co](mailto:contactanos@icd.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente





**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

Bogotá D.C.

1020

Doctor

**JAIME EDUARDO MELO PALMA**

Presidente Ejecutivo

**CÁMARA DE COMERCIO DE SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA**

contactenos@ccsurortolima.org.co

**Asunto:** Radicación: 21-38656  
Trámite: 352  
Evento: 358  
Actuación: 336  
Folios: 001

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 9.4 del Capítulo VIII de la Circular Única, esta superintendencia adelantó la evaluación de la gestión llevada a cabo por las Cámaras de Comercio en la vigencia 2020.

Una vez evaluada la información reportada por el ente cameral a través de la plataforma del SAIR, esta Dirección presenta algunas observaciones con el fin de que se efectúen los ajustes correspondientes.

En virtud de lo anterior, le informo que damos por culminada la mencionada evaluación y esperamos que la misma redunde en la mejora continua de sus servicios.

Atentamente,

**CLAUDIA ZULUAGA ISAZA**  
DIRECTORA DE CAMARAS DE COMERCIO

Elaboró: Juan Losada  
Revisó: Zulma Cárdenas  
Aprobó: Claudia Zuluaga

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5970405 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000910163  
Dirección: Cra. 13 # 21 - 03 pisos 1, 2, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C. - Colombia  
Teléfono: (57) 5970000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente.





**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARA DE COMERCIO  
"SECC"**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN  
CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA  
VIGENCIA 2020**



**Industria y Comercio**  
SUPERINTENDENCIA



**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

**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. Asesorías para la formalización .....	5
1.3. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos .....	5
2. DIFICULTADES ORIGINADAS POR LA PANDEMIA SUS ACCIONES PARA MITIGARLAS .....	5
3. ACCIONES REALIZADAS PARA LA REACTIVACIÓN ECÓNOMICA. ....	6
4. GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	7
4.1. Acciones de mejora frente a los hallazgos de la Oficina de Control Interno.....	7
4.2. Resultado de las observaciones realizadas por la Revisoría Fiscal en la vigencia 2020.....	7
4.3. Indicadores Financieros.....	8



## Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

### 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 DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA** 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 la 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 DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA** reporta un nivel de satisfacción al cliente del 100%, hay que tener en cuenta, que este fue el resultado de las 11.085 encuestas obtenidas, frente a un total de 38.899 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.



**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

### **1.2. Asesorías para la formalización**

Es evidente el esfuerzo realizado por la **CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA** para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia, en este punto debe resaltarse que de las 4.524 visitas a los comerciantes y las 1.433 asesorías en su oficinas, se formalizaron en total 2.312 comerciantes. Por lo anterior, deberá continuar realizando esta actividad a fin de promover la formalización en su jurisdicción.

### **1.3. Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos**

En este punto la Entidad manifiesta haber tenido 3 quejas durante la vigencia 2020 las cuales fueron atendidas de manera oportuna y eficiente y ningún reclamo y que las 571 peticiones recibidas, fueron atendidas todas en tiempo. No obstante, 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>1</sup>.

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

La Cámara reportó haber tenido diversas dificultades originadas en la pandemia ocasionada por el Covid-19, señalando para el área de **Registro Mercantil** que: "(...) *Algunas veces se dificultó un poco la prestación del servicio ya que algunos empresarios no sabían cómo utilizar herramientas tecnológicas, no contaban con acceso a internet o era deficiente, en algunas ocasiones señalaron no tener cuentas*

---

<sup>1</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".



**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

*de ahorros, tarjeta débito o crédito para efectuar los pagos de los trámites solicitados de manera virtual (...)*. A su turno indicó frente a la parte **Administrativa y Financiera** se presentaron las siguientes dificultades: *"(...) Las dificultades que se presentaron entre otras, era cumplir en un 100% con las funciones internas del sistema operativo JSP7, debido a que la conectividad de internet que se usa en los hogares del municipio no es el más óptimo. Así mismo, el enviar al personal a trabajar desde la modalidad de trabajo en casa, tuvo dificultades, debido a que hay trabajadores que viven en el área rural, y otros en la urbana, donde el servicio de internet no era el más indicado, ante lo cual la cámara les suministro dispositivos inalámbricos, cómo el pago del auxilio de conectividad. En cuenta al seguimiento del personal de trabajo en casa, la cámara opto por hacer reuniones vía zoom con el equipo de manera permanente, así como el diligenciamiento del formato diario de actividades (...)",* para el referido periodo.

Para ello, adoptó diversas medidas entre las que se destacan las siguientes:

- Mánejo de consignaciones en cuentas de la cámara de comercio y se ampliaron el número de las líneas telefónicas, del equipo de trabajo para hacer llamadas y atender cada requerimiento de acompañamiento en los trámites virtuales (instrucciones paso a paso de los trámites que se pretendieran adelantar).
- A través del área administrativa y jurídica, se brindó asesoría en aspectos laborales a los empresarios, facilitándoles formatos guía, para realizar comunicaciones a trabajadores, como solicitudes a las secretarías de gobierno, de los municipios de la jurisdicción.
- Capacitación en protocolos de bioseguridad del retorno seguro a la empresa y en el área de atención al público un equipo de toma temperatura, aplicación de gel, foto de la persona que ingresaba, identificación, datos de residencia, número de teléfono, encuesta de síntomas, así mismo se adquirió equipos como toma de temperatura, oximetría, se le aportaba tapabocas a personas que por olvido no lo portaban.

### **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 resalta que el Ente cameral involucre este aspecto en sus programas de formación, innovación, asesorías, convenios, ferias y turismo, destacando las siguientes actividades:



## Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

- Implementación de protocolos de bioseguridad por actividades económicas de manera teórica y práctica para la reapertura de sus negocios.
- Centro de Transformación Digital Empresarial donde les brindamos servicios de asistencia técnica empresarial individual para implementar un plan de transformación digital, herramientas tecnológicas como CRM y ERP, capacitación y webinars virtuales sobre técnicas de ventas digitales, marketing digital, entre otros y realizamos alianzas para la promoción de sus servicios a través de plataformas de Marketplace.
- Línea de crédito en alianza con Bancoldex y Banco Agrario para inversión en capital de trabajo. • Servicios de conciliación gratuita para la solución de conflictos comerciales, así como asesorías en aspectos laborales y tributarios.
- Promoción de los programas, beneficios y subsidios del Gobierno Nacional para mejorar la liquidez de las empresas.

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

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

La Cámara de Comercio presenta un programa anual de auditoría, ejecutado tan solo un hallazgo al proceso de "ordenes de servicios" y cuatro actividades de control y monitoreo para la vigencia 2020, presumiendo que el sistema no proporcione un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos el cual permite medir el nivel de eficiencia y eficacia de sus operaciones y facilitar a la administración y organismos de control y vigilancia que el contorno administrativo, financiero y jurídico cumplen con los principios de la normativo aplicable.

Por lo anterior, deberá fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos y procurar por el cumplimiento de los principios de i) legalidad ii) eficiencia, iii) economía, iv) eficacia, (v) equidad, vi) imparcialidad, vii) moralidad, viii) transparencia, y ix) publicidad en las diferentes actuaciones en futuras vigencias.

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

En el informe se precisan algunas observaciones en forma general, las cuales fueron acatadas y subsanadas oportunamente por la administración del Ente cameral.

#### 4.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2020	2019
RAZON CORRIENTE	5,47	2,87
CAPITAL DE TRABAJO	\$ 1.292.999.777	\$ 703.840.008

Es evidente la tendencia a la mejora de la liquidez de la Cámara de Comercio en comparación con la última vigencia, indicando tener un peso para cubrir cada peso en sus obligaciones con vencimiento menor a un año. Esto pudo ser resultado de diversos a saber:

- a) La vigencia 2020 estuvo caracterizada por la presencia de la pandemia Covid-19, lo que obligó a que programas que debido a sus características presenciales no pudieron ser ejecutados según lo planteado, lo cual generó excedentes en los flujos de efectivo y en la ejecución de sus presupuestos.
- b) Lo atinente a matrícula y renovación por parte de los comerciantes y empresarios como principal fuente de ingresos de las Cámaras de Comercio, no se vio drásticamente afectada como se tenía proyectado. Para el caso de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA** los ingresos provenientes del registro disminuyó en 2,0% de los \$3.189 millones reportados para la vigencia 2019. En relación a los ingresos totales se evidencia una disminución del 5,1% frente a los \$3.535 millones reportados en la vigencia 2019.
- c) Las medidas tomadas en la vigencia 2020 frente a la austeridad del gasto, fueron del 13,5% de los \$3.058 millones reportados en la vigencia 2019.

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.