**PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME SECC 2019.**

* Asesorías para la formalización Presenta un incremento considerable en las operaciones del número de “asesorías para la formalización”, registrando 9.974 en el 2018 y 113.334 en el 2019, por lo cual se invita al Ente cameral a que continúe fortaleciendo a los futuros emprendedores a través de asesorías, servicios y oportunidades para que puedan acceder o conectarse con otros negocios y mejorar sus ventas a través del proceso de inclusión económica. De esta forma, esta actividad podrá ser considerada como un indicador de seguimiento y control en futuras vigencias. Así mismo, debe dar a conocer a los comerciantes de su jurisdicción, los programas que tiene la Cámara para el desarrollo empresarial y mostrar todos los beneficios que reciben de la entidad por estar matriculados e informarlos en qué han beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.
* Si bien la Cámara demuestra que ha realizado una buena gestión, incentivando a nuevos usuarios al uso de los medios virtuales, 6.295 para el 2018 y 12.311 para el 2019 incrementando un 96%, lo invitamos a seguir reforzando las actividades adelantadas para a fortalecer e incentivar el uso de los medios virtuales para los tramites de registro y replicarlos en los demás servicios ofrecidos por la entidad según sea el caso.
* En virtud de lo anterior, es necesario que el Ente cameral promueva la implementación de alternativas en la prestación de estos servicios, como por ejemplo “capacitaciones virtuales”, con el fin de brindar a sus usuarios flexibilidad en horarios, libre acceso, comodidad y la reducción de costos, a través de su página web y amplíe el portafolio de los servicios que ofrece, para futuras vigencias.
* Conforme a lo informado por el Ente cameral, se evidenció que el número de Quejas asciende a siete (7) solicitudes en la vigencia 2019, dos (2) más que el año anterior manifestando que se debe al “…aumento de los canales para reportar quejas…” y cero (0) reclamos para la vigencia 2019 superando los tres (3) del año anterior. Sobre el particular, la Cámara deberá reforzar sus programas de capacitación al personal no sólo en conocimientos relacionados con los aspectos registrales, sino además aquellos que se refieren a la buena 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) Cordialidad, b) Reducción de tiempos de espera, c) Información clara y fidedigna, d) Atención de las necesidades y opiniones del Cliente, e) Buena Comunicación f) Capacidad resolutiva g) Atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos No obstante, es necesario que la Cámara de Comercio realice seguimiento y fortalecimiento en la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRs, así como 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, conforme a lo señalado en el párrafo 5) del numeral 1.1, Capítulo Primero, Titulo VIII de la Circular Única.
* Durante la evaluación se evidenció que la fecha de expedición del Dictamen del Revisor Fiscal es anterior a la fecha de expedición de la certificación de los Estados Financieros. Las instrucciones impartidas en los numerales 1.1, 1.2 y 1.3 del presente documento, son de obligatorio cumplimiento y las mismas serán verificadas en las visitas administrativas de inspección que se realicen, en el informe SECC de la vigencia 2020 y/o en posteriores requerimientos de información que la Dirección de Cámaras de Comercio considere necesario adelantar, con el fin de mejorar sus procesos y procedimientos
* Actividades para incluir en el Plan de Mejoramiento:

a) De acuerdo al resultado de los indicadores de liquidez como resultado de la situación financiera de la Cámara de Comercio, es necesario informar a esta Superintendencia sobre la evolución de estos indicadores y en general de la situación financiera de la entidad.

 b) Establecer los mecanismos necesarios para fortalecer, difundir e incentivar el uso de los medios virtuales para acceder a los servicios registrales de conformidad con lo establecido en el artículo 166 del Decreto 19 de 2012 y el numeral 1.6 del Capítulo Primero, Título VIII de la Circular Única.

c) Deberá evaluar si el número de oficinas es suficiente para la cobertura del servicio en los 25 municipios de su jurisdicción, de modo que pueda incrementar la calidad de la atención, hacer más accesibles los trámites y reducir los tiempos de atención para los usuarios.

**1.4.PLAN DE MEJORAMIENTO**En virtud del análisis efectuado a la información reportada en la evaluación SECC-
2019, esta Superintendencia considera pertinente que la Cámara de Comercio adopte
un Plan de Mejoramiento con las siguientes características:

**Plazo de entrega**: diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del presente informe.
**Contenido**: a) las actividades a desarrollar (qué se va a hacer y cómo se va a hacer),
b) las fechas previstas de ejecución y c) los responsables de ejecutarlas.

**Ejecución**: máximo seis (6) meses contados a partir de la entrega del presente
informe.

**Informes**: dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de cada actividad
del plan, se deben enviar las evidencias correspondientes al cumplimiento.
**Modificaciones**: los cambios en las fechas de ejecución y/o cualquier otro elemento
del plan deben ser informados con diez (10) días hábiles de antelación a la
implementación del cambio y en todo caso antes de la fecha de terminación señalada
en el plan de mejoramiento.