

# INFORME DE LABORES 2021 CCH

## 1. Señalar el resultado de los indicadores de gestión durante la vigencia 2021.

TABLERO DE INDICADORES		PREGUNTA No. 1 ANEXO TABLERO DE INDICADORES
<b>Objeto Indicador</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO</b>	%
<b>INDICADOR</b>	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	99.39%
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de encuestados con opinión positiva	13.375
<b>Variable 2</b>	Número total de encuestas	13.457
<b>Dato 1</b>	Número de encuestados con opinión positiva año anterior	21.220
<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	<p>Consideramos que los resultados fueron positivos, pues este indicador muestra un alto nivel de satisfacción, que no solo abarca la percepción de nuestros usuarios atendidos presencialmente, sino también aquellas personas que accedieron a los servicios registrales de manera virtual. Como aspecto relevante de este indicador, destacamos el estudio realizado para medir la satisfacción del cliente virtual de los registros públicos, ya que en el año 2021 la Entidad aumentó el número de trámites virtuales y mejoró la experiencia de cliente a través de la modernización del sitio web de la entidad.</p> <p>Si bien es cierto, durante el año 2021, se disminuyó el número de encuestas aplicadas con relación al año 2020, la muestra aplicada permite conocer la percepción de nuestros usuarios respecto de la prestación de los servicios registrales, precisando que la disminución de encuestas obedeció a la aplicación de las instrucciones establecidas en la Circular Externa 002 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionada con la prevención del contagio del covid 19 por contacto dactilar, por lo que fue necesario deshabilitar el uso de calificadores del digiturno, volviéndose a implementar a partir del mes de octubre del 2021, bajo todos los protocolos de bioseguridad, según lo autorizado por la mencionada Superintendencia mediante Circular Externa 005 de 2021. Sin embargo, mientras estuvieron deshabilitados estos calificadores, se utilizaron otros mecanismos de encuesta, que nos permitieron conocer la satisfacción de nuestros usuarios y obtener los resultados indicados.</p>	
Opinion positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.		
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN</b>	%
<b>INDICADOR</b>	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	86.85%
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de formalizados	8.754
<b>Variable 2</b>	Número de visitas a comerciantes + Número de asesorías en oficina	10.079
<b>Dato 1</b>	Número de formalizadas año anterior	7.500
<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	<p>Pese a los efectos del Covid 19 en la economía, durante el año 2021, aumentó significativamente el número de formalizados, esto debido, entre otras razones, a la reactivación económica de todos los sectores empresariales, al inicio de los esquemas de vacunación en todo el país y los incentivos promovidos por el Gobierno Nacional. Adicionalmente, desde la Cámara de Comercio, se fortalecieron las estrategias de formalización, con los censos en los municipios de nuestra jurisdicción en donde no tenemos sedes físicas y brigadas de sensibilización para la formalización empresarial en Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata, de acuerdo a la base de datos de no matriculados, que se recopiló en el año 2020 y que fue remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio; así mismo se implementó el modelo de integral de servicios empresariales MISE que permitió fortalecer y promover la formalización de entrada; también se llevaron a cabo las Jornadas de Cámara Móvil, se continuó con la asesoría para creación de empresa de manera presencial y virtual; se puso en marcha el Centro de atención empresarial para el Municipio de Garzón; de igual forma se destaca la implementación de la Ventanilla Única Empresarial VUE que sin lugar a dudas aporta a la formalización y simplificación de trámites, además de fortalecer el Centro de Atención empresarial CAE en el Municipio de Neiva.</p>	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
<b>Objeto Indicador</b>	<b>VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS</b>	%
<b>INDICADOR</b>	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros ) *100	29.49 %
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de registros virtuales	63.595
<b>Variable 2</b>	Número de registros totales	215.643
<b>Dato 1</b>	Número de Registros virtuales año anterior	51.847



<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	<p>La usabilidad de los servicios virtuales aumentó en el 2021 respecto del año inmediatamente anterior, debido a que la prórroga de la emergencia sanitaria y las medidas de contingencia que restringían la movilidad, significó que los usuarios continuaran realizando sus trámites de forma no presencial, tal y como lo hicieron en el 2020, al encontrar facilidad, seguridad y acompañamiento constante a través de nuestros canales como el chat en nuestra página web y el Call Center; factores como la promoción de los servicios virtuales (a través de nuestras redes sociales y capacitaciones), y el lanzamiento de nuestra App y la modernización de la página web, permitieron una mayor accesibilidad y usabilidad de los servicios registrales de manera virtual, entre los que se destacan la expedición de certificados y renovaciones. De igual forma se dio difusión al servicio de expedición de certificados a través de nuestra página web, el cual se mejoró de cara al usuario para brindar más facilidad y agilidad en el servicio. Igualmente, la estrategia del Comerciante aliado, aportó al incremento de los trámites realizados de forma virtual.</p> <p>A continuación se presentan los resultados de los servicios de renovación y la expedición de certificados:</p> <p><b>Renovaciones 2021:</b> de un total de 73.106 matrículas renovadas, 22.255 fueron realizadas de manera virtual, lo que equivale al 30,44%, frente al año 2020, en donde 13.714 renovaciones se realizaron de manera no presencial, representando un 17,94%, evidenciándose un aumento significativo como resultado de las estrategias realizadas.</p> <p><b>Certificados 2021:</b> de un total de 116.946 certificados, 42.299 fueron expedidos de forma virtual, lo que equivale al 36,17%, frente al 2020, en donde 40.043 certificados fueron expedidos de forma virtual, lo que equivale a 37,04%, evidenciando que el uso virtual de este servicio se mantuvo estable; sin embargo, es importante tener en cuenta que para el año 2020 las restricciones de movilidad con ocasión de la pandemia, interrumpieron la atención al público de manera presencial durante unos meses, por lo que el acceso a este y los demás servicios fue únicamente de forma virtual, frente al año 2021 en donde la atención no se vio interrumpida, por lo que resulta importante resaltar el resultado de este indicador.</p>
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.	

<b>Objeto Indicador</b>	<b>COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)</b>	%
<b>INDICADOR</b>	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	<b>101,72</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	<b>3.427</b>
<b>Variable 2</b>	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	<b>3.369</b>
<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	Se evidencia un comportamiento similar al del año 2020 en lo relacionado con el número de matrículas canceladas de personas naturales y jurídicas; debido a que el 2021 fue un año de reactivación económica, en el cual la Cámara de Comercio del Huila, fue participe activo a nivel regional mediante el acompañamiento e implementación de estrategias que llevaron a que los comerciantes continuaran con el ejercicio de sus actividades, encontrando oportunidades para mantener vigentes sus empresas una vez se iban levantando las restricciones establecidas en virtud de la pandemia.	
No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas del Registro Mercantil.		

<b>Objeto Indicador</b>	<b>COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN</b>	
<b>INDICADOR</b>	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	<b>100%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	<b>37</b>
<b>Variable 2</b>	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	<b>37</b>
<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	La entidad estuvo presente en todos los municipios de la jurisdicción cameral, prestando los servicios registrales a través de actividades como cámara móvil, censo a los establecimientos de comercio, las brigadas de sensibilización empresarial, así como con orientación jurídica virtual, jornadas personalizadas de atención a los proponentes y a los prestadores de servicios turísticos. Éstos últimos, además contaron con jornadas personalizadas virtuales, y otras que se hicieron de forma presencial en los municipios de Villavieja y Rivera; Por otro lado, también ampliamos la cobertura en los servicios de renovación y expedición de certificados con el programa comerciante aliado donde no contamos con sedes físicas (ahora corresponsal cameral) en el que tuvimos vinculados 32 corresponsales en el departamento, a quienes se les realizó acompañamiento, asistencia y seguimiento periódico con el propósito de fortalecer el satisfactorio cumplimiento de las operaciones registrales autorizadas.	

<b>Objeto Indicador</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES</b>	
<b>INDICADOR</b>	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas )*100	<b>99,97%</b>
<b>PERIODO</b>	Enero - Diciembre	
<b>Variable 1</b>	Número de peticiones respondidas dentro del término	<b>7.141</b>
<b>Variable 2</b>	Número de peticiones recibidas	<b>7.143</b>
<b>Dato 1</b>	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	<b>6.964</b>
<b>ANALISIS CUALITATIVO</b>	En el año 2021 el indicador mostró un mejoramiento en el cumplimiento con respecto al año 2020, evidenciándose que solo 2 peticiones sobre asuntos diferentes a la función pública registral, no fueron contestadas en oportunidad. Es importante indicar que se tomaron las medidas internas tendientes a asegurar la respuesta oportuna de las peticiones, lo cual se ve reflejado en que dicha situación no se ha repetido.	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		



Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS	
INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior ) *100	106%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	17
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	16
ANALISIS CUALITATIVO	<p>El año 2021 presentó un comportamiento similar al evidenciado en el año 2020, de tal manera que para el año 2021 se radicó una queja más de las que fueron presentadas en el año 2020. Medidas adoptadas para minimizar los riesgos de la pandemia, tales como control de aforo, alternancia y cumplimiento de la medida de pico y cédula, generaron aumento en los tiempos de espera y con ello insatisfacción del cliente.</p> <p>De igual forma, debido al incremento de los usuarios del uso de los canales virtuales, se presentaron algunos aumentos en los tiempos de espera de atención, lo cual fue subsanado en oportunidad, ampliando el número de personas capacitadas para atender a los usuarios de manera telefónica a través del call center, mejorando los canales de comunicación telefónica, reorganizando el trabajo en casa y la alternancia de acuerdo con las modificaciones realizadas por los Gobierno Nacional y locales a las medidas adoptadas en la pandemia. También se recepcionó una queja por incomodidad por ruido en eventos, digitación de información y claridad de la misma.</p> <p>Es importante señalar que la cantidad de quejas radicadas, frente a la cantidad de personas atendidas a través de nuestros canales presenciales y virtuales reflejan una alta satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios de esta Cámara de Comercio, lo cual se refleja en las Felicitaciones recibidas en el año 2021, las cuales ascendieron a 13, frente a 3 recibidas en el 2020.</p>	

Objeto Indicador	COMPARATIVO RECLAMOS	
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior ) *100	113%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	9
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	8
ANALISIS CUALITATIVO	<p>Con relación a los reclamos, se evidencia que el año 2021 tuvo un comportamiento similar al de año 2020, en donde se tuvo el incremento de 1 reclamo frente a la anterior vigencia. Consideramos importante mencionar que en el 2021 se presentaron 3 reclamos en el proceso de expedición de certificados virtuales, tomando las medidas correctivas para optimizar la prestación este servicio a través del canal no presencial, poniendo a disposición de nuestros usuarios la APP Cámara de Comercio del Huila y la implementación de mejoras en la plataforma web para la expedición de certificados, haciéndolo más fácil y ágil. Es preciso señalar que en el año 2021 la usabilidad de los canales no presenciales tuvieron un aumento significativo, por lo que el número de reclamos presentados no reflejan un impacto importante con relación a las personas atendidas a través del mencionado canal. Con relación a los demás reclamos, señalamos que correspondieron a aspectos relacionados con los tiempos espera, medios de pago, información brindada y datos personales.</p>	
Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.		

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS	
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	159%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	137
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	86
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	126
ANALISIS CUALITATIVO	<p>En el 2021 se realizaron en Neiva y las regiones 137 capacitaciones gratuitas, frente a las 86 programadas. Éstas fueron dirigidas a los diferentes sectores económicos de la región (bares, restaurantes y discotecas, parqueaderos, estilistas, panaderos, ferreteros, autopartes, vehículos nuevos y usados, artesanos, sector turismo, entre otros). Los temas abordados surgieron de las necesidades y expectativas de cada de cada sector y estuvieron relacionados con transformación digital, redes sociales, marketing digital, derecho laboral, ventas efectivas, coctelería, servicio a la mesa, facturación electrónica, habilidades blandas, aspectos contables y tributarios, entre otros. Es de precisar que en el 2020 se realizaron 126 capacitaciones más que las programadas en el 2021, toda vez que la pandemia y las medidas como la cuarentena -que llevó a todos a estar en casa-, permitió que se ampliara y se masificara la oferta de formación de manera virtual.</p>	
Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO	
INDICADOR	(Número de capacitaciones concosto realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	157%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	11
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	7



<b>ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	<p>En el 2021 se realizaron 11 programas con costo en Neiva y las regiones, discriminados de la siguiente manera:</p> <p>5 diplomados en: Epidemiología, Derecho Laboral, Marketing Digital, Seguridad y Salud en el Trabajo y Formación para Conciliadores</p> <p>1 Curso Análisis Multivariable aplicado</p> <p>1 Seminario Ley de apoyos</p> <p>4 Especializaciones en: Contratación Estatal, Gestión Humano, Gerencia de Proyectos de Construcción e Infraestructura y Gerencia Pública y Control Fiscal</p>
-----------------------------	--

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO	
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	108%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	271
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	251
<b>ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	<p>El proceso de asesoría que se desarrolló en el Centro de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio del Huila, se realizó a través de la implementación del modelo SBDC de la Universidad de Texas, en el cual se hace un proceso de acompañamiento y orientación de acuerdo a la etapa de desarrollo de la empresa. Dentro de este proceso, se inició con un diagnóstico y el proceso de asesoramiento se centró en la orientación de aplicación de modelo Canvas, orientación en el desarrollo del plan de negocios y para empresas consolidadas se acompañó en el procesos de planeación estratégica.</p>	

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO	
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	93%
PERIODO	Enero - Diciembre	
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	94
Variable 2	Número de funcionarios totales	101
Dato 1	Número. de funcionarios con evaluación (EXCEDIDO: Excede más altas expectativas)	43
Dato 2	Número. de funcionarios con evaluación (ALCANZADO: Expectativas Alcanzadas)	51
Dato 3	Número. de funcionarios con evaluación (PARCIALMENTE ALCANZADO:)	0
Dato 4	Número. de funcionarios con evaluación (NO ALCANZADO: No cumple con las expectativas)	0
<b>ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	<p>Se realizó el proceso de Evaluación de Desempeño por Competencias vigencia 2021, a 94 colaboradores, obteniendo como resultado (43) trabajadores con calificación EXCEDIDO (rango entre 90-100, Su desempeño siempre es sobresaliente por su calidad y oportunidad; sobrepasa las expectativas. Es ejemplo a seguir), (51) con calificación ALCANZADO (rango entre 66-89, Generalmente alcanza las metas, con calidad y oportunidad. Tiene potencial), (0) con calificación PARCIALMENTE ALCANZADO (rango entre 50-65, Con dificultad y no siempre alcanza las metas. Necesita mejorar y poner esfuerzo adicional para cumplir adecuadamente sus funciones), y (0) con calificación NO ALCANZADO (rango entre 0-49, Su desempeño no es satisfactorio, no alcanza el nivel requerido en la mayoría de actividades. Requiere constante supervisión).</p> <p>Se hace claridad que se evaluaron a 94 trabajadores de un total de 101, debido a los 06 cargos vacantes que se tenían de la planta de personal al finalizar el año, y al Presidente Ejecutivo no se le aplica esta evaluación, debido que la administración es evaluada por la Junta Directiva.</p>	
Dato 1, 2 Y 3: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.		
En caso de tener otro parámetro de medición se debe relacionar		
En el caso de los funcionarios con evaluación No Satisfactorio se debe indicar el tratamiento de acuerdo al manual de evaluación.		

**2. ¿Cuál fue la destinación y al valor de la ejecución de los excedentes de la vigencia 2021 de los recursos públicos y privados? Diligencie el cuadro anexo (archivo adjunto Excel: concepto, fecha de aprobación, valor, acto administrativo).**

Respuesta: Con relación a la destinación y a la ejecución del valor de los excedentes de la vigencia 2020, tenemos lo siguiente:

- Mediante acta 912 de 18 de febrero de 2021, se dio aprobación a la creación del plan de reactivación empresarial, por la suma de \$750.000.000, con cargo a los excedentes de origen público, de la vigencia 2020 y se aprobó el acuerdo 001 de febrero 18 de 2021, por el cual se realizó la adición a los gastos del presupuesto 2021, con cargo a reservas de 2020, cuya ejecución al cierre de la vigencia ascendió a la suma de COP\$527.658.087.
- Mediante Acta 913 de 24 marzo de 2021, en la cual se aprobaron los estados financieros de 2020, se dio aprobación a la destinación de los excedentes de la vigencia 2020, con recursos de origen público y privado, para inversión, ratificando lo aprobado en las actas anteriores (912) sobre la utilización \$750 millones de los excedentes del público para el plan de reactivación empresarial y lo aprobado en acta 911 del 20 de enero del 2021, de utilizar parte de los excedentes para compensar el impacto en los ingresos públicos por los descuentos en las tarifas del registro mercantil para la vigencia 2021.

Nota: Es de anotar que, atendiendo al buen comportamiento de los ingresos durante la vigencia 2021, no fue necesario hacer uso de dinero de excedentes para compensar los descuentos establecidos en la ley para el registro mercantil.

De otro lado se informa que los excedentes de los recursos de origen privado no presentaron ejecución en la vigencia 2021.

Se anexa el cuadro Excel respectivo



**3. Remita cada uno de los informes presentados por el Revisor Fiscal en el año 2021 y las respuestas dadas por la administración frente a estos hallazgos y su plan de mejora.**

Se anexa formato Excel con los respectivos informes presentados por el Revisor Fiscal para la vigencia 2021; dicho informe contiene las respuestas respectivas frente a los hallazgos, recomendaciones y observaciones y sus respectivos planes de mejora.

**4. Remita los planes de mejoramiento de los resultados de las auditorías realizadas por el área de control interno de la Cámara de Comercio durante la vigencia 2021, donde se indique: hallazgos, actividades de mejora, fecha de inicio, fecha de terminación, cumplimiento y efectividad de la acción.**

El área de Control Interno y SGC en la organización ejecutó el plan de auditorías propuesto para el año 2021, relacionado con los siguientes procesos y actividades: Recaudos y cierres de caja; conciliaciones bancarias; nómina, viáticos y Seguridad social; facturación electrónica y calidad del dato. Así mismo, auditó el proyecto estratégico Zona Franca Surcolombiana. De otra parte, en el marco de las funciones propias de Control Interno, durante todo el año hizo seguimiento a la ejecución del plan de Reactivación empresarial; seguimiento a la ejecución del gasto; requerimientos, reportes y gestión de las solicitudes ante los entes de control; seguimiento al cumplimiento del plan anual de trabajo, indicadores de gestión y plan estratégico. Igualmente, se llevaron a cabo los ejercicios de arqueo, verificación de transacciones, seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios, y finalmente, se hizo acompañamiento para la mejora de procedimientos como el de bases de datos y alquiler de infraestructura de la entidad.

De acuerdo con los resultados de las auditorías realizadas, el 90 por ciento, fueron recomendaciones dadas por el Área a los dueños de los procesos, a los cuales se les viene haciendo acompañamiento para su debida implementación. Y el 10%, restante, se determinaron como hallazgos, los cuales estuvieron relacionados con el proceso de recaudo y el proyecto Zona Franca Surcolombiana. A estos se les hizo un plan de mejoramiento. A continuación, se precisan los avances de las acciones de mejora

Es de precisar, que se hizo seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías del 2020, relacionadas con protección de datos, seguridad de la información, fondo de reactivación económica, toda vez que algunas acciones de mejora tenían ejecución en el 2021, las cuales cerraron en un 100%.



AUDITORÍA: Recaudos, Cierres de Caja, Conciliaciones Bancarias					
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. El Procedimiento de Recaudos, se encuentra desactualizado frente a la práctica vigente.	El procedimiento de Recaudos deberá ser actualizado en línea con el ejercicio actual que se desempeña en la organización	21/09/2021	31/05/2022	30%	
	Definir espacios de socialización y/o reinducción periódicos sobre el ejercicio, así como sobre lo considerado en el Reglamento Interno de Trabajo.	01/09/2021	31/12/2021	100%	Muy alta

Auditoría: Zona Franca Surcolombiana					
Hallazgo	Actividad de mejora	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Cumplimiento	Efectividad de la acción
H1. De acuerdo con el seguimiento realizado por la revisoría fiscal se encontró que la no legalización de la titularidad de los lotes prometidos en dación de pago a la entidad cameral constituye un alto nivel de riesgo.	Legalización de los bienes inmuebles entregados en la subrogación.	01/10/2022	30/07/2022	20%	

\*Se anexan soportes e informes de los planes de mejoramiento.

## 5. Remita el mapa de riesgos de gestión en formato Excel, indicando cuáles riesgos se materializaron durante la vigencia 2021, el seguimiento a estos y las acciones correctivas implementadas.

La Cámara de comercio del Huila en su mapa de riesgos ha identificado 81 riesgos en total, entre los cuales 33 son riesgos estratégicos y 48 riesgos operativos, de las diferentes direcciones y áreas de la organización. A continuación, se indica cuáles de los riesgos durante la vigencia del 2021 se materializaron:

CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA					
MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO (Estratégico - Competitividad)			MONITOREO DEL RIESGO		
Evento	Causa	Consecuencias	Acciones de seguimiento	Materialización del riesgo	Acciones correctivas implementadas
R3. Falta de credibilidad y confianza ante los grupos de interés de la CCH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poco avance en el desarrollo del proyecto</li> <li>Incertidumbre Jurídica</li> <li>Falta de articulación institucional</li> <li>Desconocimiento de la ZF Surcolombiana y el Régimen Franco</li> <li>Bajo nivel de industrialización</li> <li>Inestabilidad económica</li> <li>Cierres de Zonas Francas</li> <li>Inestabilidad e impacto económico por factores externos</li> <li>Percepción equívoca frente a los trámites de Zona Franca</li> <li>Concepción inicial del proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de liderazgo como promotores del desarrollo regional.</li> <li>Dificultad en el cumplimiento del plan estratégico institucional (Propósito superior).</li> <li>Investigación administrativa (SIC).</li> <li>Disminución de recursos por convenios.</li> <li>Perdida de aliados estratégicos.</li> <li>Imagen negativa por los medios de comunicación y redes sociales.</li> <li>Alta rotación de la gerencia de Zona Franca</li> <li>Estantamiento en el desarrollo del proyecto</li> </ul>	Seguimiento al plan Agosto/2019 Septiembre/2019 Diciembre/2019 Mayo/2020 Junio/2020 Febrero-Marzo/2021 03/2021: Se lleva a cabo la revisión integral con los distintos actores sobre las acciones	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de plan de trabajo para ejecutar en el 2021, con acciones propias en sensibilización a empresarios locales, nacionales e internacionales acerca de la ZFS.</li> <li>Campaña de medios "mito o verdad" sensibilizando sobre el proyecto ZFS.</li> <li>Reuniones periódicas con empresarios, dando a conocer el proyecto. (más de 300 citas empresariales).</li> <li>Programas de formación para dar a conocer los beneficios del régimen franco.</li> </ul>
R7. Fraude por sustracción de recursos o aplicación de malas prácticas en el manejo de los recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal no íntegro</li> <li>Delincuencia en los controles, tanto de los recaudos en las cajas como en Cámaras y ventanillas móviles y/o recuperación de cartera</li> <li>Deficiencia de capacitación al personal en materia de controles</li> <li>Ausencia de cultura fundamentada en principios y valores corporativos</li> <li>Conjunción de empleados para evadir los controles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto económico</li> <li>Desgaste Administrativo</li> <li>Acciones legales</li> <li>Acciones disciplinarias</li> <li>Afectación en el clima laboral</li> <li>Afectación reputacional</li> </ul>	El área de Control Interno realiza arquezos de caja periódicos, en los arquezos de caja realizado se evidenciaron prácticas indebidas en el manejo de los recursos.  De igual manera, se llevaron a cabo auditorías, tales como recaudos en la que se evidenciaron, hallazgos en torno a los procedimientos.	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se habilitó la verificación por parte de control interno de las cámaras de seguridad</li> <li>Fortalecimiento de las herramientas de control interno para poder identificar y hacer seguimiento de las áreas de caja (Apoyo visual en los arquezos- telefónico, grabación de llamadas)</li> <li>Arquezos por parte de control interno y revisoría fiscal</li> <li>Acompañamiento aleatorios a cierres de caja</li> <li>Auditorías recaudos y cierres de caja</li> </ul>

\*Se anexa mapa de riesgos en formato Excel.

**6. Presente un detalle de las inversiones que tiene la Cámara de Comercio con recursos públicos en organismos privados al 31 de diciembre de 2021 (como clubes sociales o aportes en personas jurídicas) y señale la fecha de la inversión, el valor de la inversión y el objeto de la inversión.**

Las inversiones que tiene la Cámara de Comercio con recursos de origen público en organismos privados a 31 de diciembre, se detallan a continuación:

- La Cámara de Comercio del Huila, con recursos públicos posee una inversión por la suma de \$2.500.000.000, correspondientes al CDT No. 3102878 constituido el día 23 de diciembre de 2021 en el banco Davivienda S.A; que a cierre de vigencia se reconocieron rendimientos financieros por la suma de COP\$1.995.321,72; para un total de COP\$2.501.995.321,72; el cual se encuentra clasificado como equivalente al efectivo de conformidad con la NIIF Anexo 2 Pymes, cuyo objeto es que los flujos de Caja queden ganando intereses y así los recursos no pierdan su valor en el tiempo mientras son utilizados.

**7. ¿La Cámara de Comercio tiene inversiones en o realizó préstamos a asociadas, subordinadas o negocios conjuntos durante la vigencia 2021? En caso afirmativo, señale el valor y tipo de recursos, objeto de la inversión o préstamos, influencia significativa, porcentaje de participación.**

La Cámara de Comercio del Huila tiene inversiones y realizó préstamos a asociados, subordinados o negocios conjuntos durante la vigencia del 2021 así:

Tipo recursos	Valor	Objeto	Influencia significativa	% de participación
Privado	\$2.111.842.000	Contribuir al desarrollo regional, toda vez que las zonas francas por sus incentivos tributarias y aduaneras son propicias para la atracción de inversión, la generación de empleo y de inversión.	No tiene influencia significativa	22%
Privado	\$37.075.450	Para los accionistas es de interés el desarrollo y la sostenibilidad de la Zona Franca Surcolombiana por su por alto aporte al desarrollo de la región y el mejoramiento de la competitividad empresarial.	No tiene influencia significativa	N.A.
Privado	\$11.630.655	Corferias realiza actividades de fortalecimiento empresarial, por lo cual se considera un excelente aliado para la entidad.	No tiene influencia significativa	0.014%

- 8. Realice un comparativo con la vigencia anterior, de los recursos destinados por la Cámara de Comercio en beneficio de los comerciantes y empresarios de la región con ocasión de la pandemia y en aras de propiciar la reactivación económica de su jurisdicción. Deberá Indicar el valor ejecutado en el año 2021 comparado con el valor ejecutado en el año 2020.**

Durante la vigencia 2021 la Cámara de Comercio del Huila jugó un papel importante en la reactivación económica y empresarial de la región, es así como el 93% de sus actividades plasmadas en el plan anual de trabajo estuvieron orientadas a este propósito. De ahí que el presupuesto para programas (con enfoque a la reactivación) se aforó en \$772 millones de pesos. Sin embargo, se hizo necesario incluir nuevas actividades, para apoyar, junto con aliados, otras necesidades de los sectores económicos del departamento, por eso se realizó una adición al presupuesto de gastos públicos, con cargo a reservas, por valor de \$750 millones, llegando a un valor total de \$1.522 millones de pesos, con una ejecución al final de la vigencia de \$1.133,7 millones de pesos. En el 2020, la ejecución para apoyar la reactivación económica y empresarial fue de 603 millones de pesos.

Dentro de las acciones más destacadas en el 2021 se tuvieron: la entrega de más de 3.000 kits de bioseguridad a sectores económicos de las municipios de la zona centro, sur, norte y occidente del Huila; el acompañamiento y entrega de 84 certificaciones check in para el sector turismo; aportes económicos como contrapartidas para celebrar convenios con Alcaldías de los diferentes municipios del Departamento, para impulsar el desarrollo económico de las unidades productivas de cada localidad, y promover así la reactivación, a través de eventos, ferias, festivales, ruedas de negocio; programas a la medida de sectores económicos; programas especializados para empresas de mayor trayectoria; entrega de dotaciones a unidades productivas y alarmas comunitarias para los sectores autopartes, ferreteros y comerciantes del centro de Neiva.

Así mismo, los recursos se destinaron para impulsar las exportaciones; hacer convenio para la transformación de unidades productivas "Centro de Transformación Digital"; apoyar el desarrollo de prototipos de patentes en el Huila; contar con asesorías profesionales para la construcción del marco de fundamentación del proyecto Huila E, como apuesta para la reactivación; la producción y divulgación de cápsulas empresariales y diseño de estrategias enmarcadas en las campañas institucionales "Me sumo para vivir mejor", "Autocuidado y Reactivación con responsabilidad" "formalidad"; desarrollo del programa de reconversión productiva con 30 empresas participantes; talleres de innovación; fortalecimiento de 54 empresas de manera directa en el marco de las iniciativas clúster; la implementación de la estrategia comerciante aliado en 32 municipios del Departamento y el desarrollo de más de 60 ferias y eventos empresariales.

Comparativo de inversión:

Año	Ejecución de la inversión	Crecimiento
2020	\$ 603.083.503	NA
2021	\$1.133.749.699	88%

**9. ¿Realizó verificaciones, durante la vigencia 2021, en relación con el cumplimiento del Artículo 90 del Código de Comercio respecto de las inhabilidades de los funcionarios para ejercer su profesión en asuntos particulares? Explique cómo.**

En la vigencia 2021, se realizó verificación al cumplimiento del artículo 90 del Código de Comercio mediante los siguientes mecanismos:

- Declaración suscrita por cada profesional vinculado a la Cámara de Comercio del Huila, a través de la cual bajo la gravedad de juramento y en virtud del principio de la buena fe, manifestaron no ejercer su profesión en asunto particulares, conforme al mencionado artículo.
- Validación en la página web de la Rama Judicial Consejo superior de la Judicatura – TYBA, en donde se verificó respecto de cada uno de los abogados de la Institución que los mismos no ostentan la calidad de apoderados de manera particular.

**10. ¿Verificó, durante la vigencia 2021, que los miembros de la Junta Directiva cumplen con los requisitos para ser afiliados? ¿Cada cuánto realiza dicha verificación y cómo?**

La verificación del cumplimiento de los requisitos para conservar la calidad de afiliados, se realiza cada año a más tardar el 15 de noviembre, atendiendo a la depuración anual que se ha establecido en el artículo 16 del Reglamento de Afiliados, revisando la totalidad de la base de afiliados, lo cual incluye a los miembros de Junta Directiva que son designados a través de elección.

En la depuración se verifica que cada afiliado (personas naturales y jurídicas) incluidos los representantes legales principales y suplentes de las Personas jurídicas afiliadas, hayan cumplido con los requisitos establecidos en los artículos 12 y 13 de la ley 1727; para esto se llevó a cabo la verificación a través de los sistemas SII y RUES; como también se realizó la contratación de la firma DATA FACTUM SAS para efectos de la consulta y verificación de antecedentes judiciales, fiscales, penales y LA/FT de cada afiliado.

Por otro lado, el comité de afiliados se reúne como mínimo una vez al mes, en donde se aprueban las nuevas afiliaciones y también se verifica la base de datos de los afiliados para determinar si alguno se encuentra inmerso en alguna causal de desafiliación, como son entrar en disolución, traslados de domicilio y cancelación de la matrícula mercantil.

**11. ¿Cuántos depósitos de estados financieros recibió la cámara de comercio durante la vigencia 2021?**

De acuerdo con las operaciones que reporta el Sistema Integrado de información S.I.I. en el año 2021 se radicaron ante esta Cámara de Comercio 1.264 Depósitos de Estados Financieros, en cumplimiento con el art. 41 de la ley 222 de 1995.

**12. ¿La cámara de comercio ha realizado estudios y análisis de carga de trabajo con el fin de verificar la asignación de personal en la operación registral? En caso afirmativo, envíe el último estudio realizado y las medidas adoptadas.**

En el año 2021, se ejecutó la primera fase del estudio y análisis de cargas de trabajo en el proceso de registros públicos de la sede Neiva, aplicando conceptos técnicos que permitieron identificar los tiempos mínimos, máximos, promedio y estándar de cada uno de los servicios prestados por cada cargo registrado en el sistema Digiturno. En total se analizaron 8 cargos, y se identificaron 244 servicios, según los roles objeto de estudio.

Esta primera fase arrojó como resultado la identificación preliminar de los tiempos estándar de servicios, y la identificación de los servicios prestados, de tal manera que en la segunda fase de la consultoría se determinará de manera precisa el número de personas necesarias para la prestación óptima de los servicios registrales, una vez se identifiquen y analicen las actividades complementarias de cada uno de los cargos, así como la generación y análisis de bases de datos adicionales que soporten dichas actividades.

En ese sentido, en el año 2022 se ejecutará la segunda fase, con la finalidad de establecer las cargas reales de trabajo de cada una de las sedes (Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata), y con ello identificar las necesidades o requerimientos de personal en la operación registral, optimización de procedimientos, entre otros.

\*Se anexa el estudio de cargas de trabajo en la primera fase.