

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO - SECC
 CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
 PLAN DE MEJORAMIENTO

Representante Legal
 NIT
 Vigencia
 Fecha de Suscripción

Lina Maria Ramirez Londoño
 890801042-6
 2019
 14/08/2020

ÍTEM	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
1	La Cámara de Comercio deberá establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.	<p>En el tablero de indicadores de las vigencias 2018 y 2019, se reportaron solo las formalizaciones provenientes del programa Brigadas para la Formalización (trabajo de campo) sin incluir todas las asesorías y formalizaciones que se brindan en las diferentes sedes de la Entidad.</p> <p>El número de formalizados totales durante la vigencia 2018 fue 7.401 (comerciantes y establecimientos matriculados) y durante la vigencia 2019 fue 6.964 (comerciantes y establecimientos matriculados).</p> <p>Adicionalmente, al momento de la formalización se envía un correo de bienvenida al comerciante y se redirecciona a la página web de la entidad, a la sección de servicios, beneficios y cronograma de actividades para matriculados.</p> <p style="text-align: center;">Actividades a desarrollar:</p> <p>* En adelante se seguirán reportando las formalizaciones que se hacen tanto en campo (a través del programa Brigadas para la Formalización) como a través de los diferentes canales de atención de la Cámara de Comercio.</p> <p>* Se diseñará y ejecutará un plan de comunicaciones para promover y estimular la formalidad empresarial, que le permita a los potenciales formalizados conocer los beneficios de estar matriculado y los servicios de la entidad a los que pueden acceder.</p>	30/01/2021	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO - SECC
CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
PLAN DE MEJORAMIENTO

Representante Legal
 NIT
 Vigencia
 Fecha de Suscripción

Lina Maria Ramirez Londoño
 890801042-6
 2019
 14/08/2020

ÍTEM	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
2	Implementar estrategias de capacitación y sensibilización que permitan: promover la eficiencia y seguridad de las operaciones y masificar el conocimiento en las TIC de modo que se incremente la confianza en el uso de las transacciones virtuales.	<p>En el 2020, el uso de los medios virtuales incrementó considerablemente, con respecto al año anterior. A continuación algunas cifras con corte al mes de julio:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Renovaciones virtuales: 13.346 * Registro de documentos de manera virtual: 2.023 * Certificados virtuales: 19.150 <p>Adicionalmente, en 2020 se incorporaron nuevas estrategias para incentivar las transacciones virtuales e incrementar la confianza de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Creación de una App para facilitar los trámites registrales desde los dispositivos móviles, la cual entró en operación en 2020. * Se conformó una mesa de ayuda desde la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos para acompañar a los comerciantes que tenían dificultades para completar sus trámites registrales. * Se creó un ambiente de navegación rápida (mismo ambiente de la App) en la página web de la Entidad, para facilitar la renovación de la matrícula mercantil. <p style="text-align: center;">Actividades a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Se desarrollará segunda fase del Centro de Transformación Digital CTDE, el cual permitirá masificar el conocimiento en las TIC, tanto en los comerciantes de Manizales como de los municipios de la jurisdicción e incrementar su confianza en el uso de las transacciones virtuales. *Se ejecutará la segunda fase de modernización de la página web de la entidad, de modo que sea más intuitiva y amigable con el usuario para facilitar, entre otras, la realización de trámites virtuales. * Se implementará un chatbot (asistente virtual) para brindar asesoría y acompañamiento en trámites registrales y facilitarle al usuario la atención de sus requerimientos. 	30/01/2021	Directora Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos, Directora Unidad Administrativa y Financiera y Directora Unidad de Desarrollo Empresarial

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO - SECC
CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
PLAN DE MEJORAMIENTO

Representante Legal
 NIT
 Vigencia
 Fecha de Suscripción

Lina Maria Ramirez Londoño
 890801042-6
 2019
 14/08/2020

ÍTEM	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
3	<p>La Cámara de Comercio debe fortalecer la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRs, estableciendo un procedimiento para el trámite de quejas que incluya la recepción de los documentos tanto de forma física como virtual, dejando establecidas las áreas responsables de la recepción y traslado de las quejas y/o reclamos y las áreas de apoyo para el trámite de las mismas como por ejemplo: control interno, calidad, etc., con el fin de dar respuesta dentro de los términos de ley y tomar los correctivos que sean necesarios para que no se vuelvan reiterativos.</p>	<p>Desde que se estructuró y puso en operación el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, en el año 2002, la Cámara cuenta con un Reglamento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y de Procedimiento de Protección de Datos Personales y un Procedimiento para la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos, donde se establecen, entre otras, la manera como se reciben las PQRSF, la manera como se tramitan, los responsables de la recepción y traslado de las quejas y/o reclamos y las áreas de apoyo en el trámite de las mismas.</p> <p>Adicionalmente, en 2020 el Sistema de PQRSF se migró a la Ventanilla Única de Correspondencia - VUC, la cual funciona en un Sistema más robusto que permite la trazabilidad completa de los PQRSF, desde su ingreso, radicación y trámite, el cual genera una alerta que permite responder dentro de los plazos de Ley.</p> <p>Asimismo, este proceso se encuentra vinculado al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad y por tanto, es objeto de auditorías permanentes. Las quejas y reclamos que se declaran fundadas se registran como salidas no conformes en el Sistema. Se hace análisis de las salidas no conformes y se hace análisis de tendencia. Cuando se identifica que el motivo de una queja se vuelve reiterativo, se implementan acciones de mejora.</p> <p>Desde el Sistema de Contro Interno, el proceso de PQRSF está integrado en el Mapa de Riesgos de Registros Públicos.</p> <p style="text-align: center;">Actividades a desarrollar:</p> <p>* Se realizará una capacitación al personal de la Entidad sobre Servicio al Cliente para fortalecer esta competencia en los colaboradores de la Cámara.</p> <p>* Se mantendrá la participación activa en el Comité de Demandas del área de Tecnología de Confecámaras, en el que se realiza retroalimentación sobre las oportunidades de mejora para la plataforma tecnológica.</p>	31/12/2020	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y Directora Unidad Administrativa y Financiera

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO - SECC
 CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS
 PLAN DE MEJORAMIENTO

Representante Legal
 NIT
 Vigencia
 Fecha de Suscripción

Lina Maria Ramirez Londoño
 890801042-6
 2019
 14/08/2020

ÍTEM	OBSERVACIÓN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
4	<p>Teniendo en cuenta que el objeto de los reclamos presentados fueron: asesorías incompletas o registros errados y problemas tecnológicos para realizar los trámites registrales, La entidad debe Implementar las acciones necesarias para corregir esta situación.</p>	<p>Hemos revisado nuevamente el objeto de los reclamos recibidos en 2019 y pudimos observar que "registros errados" no estaba dentro de las principales causas de los reclamos, por tanto no se definirán acciones en este punto en particular.</p> <p>No obstante, asesorías incompletas y problemas tecnológicos para realizar los trámites registrales si se mantienen dentro de las principales causas de los reclamos, por lo cual se adelantarán las siguientes acciones:</p> <p style="text-align: center;">Actividades a desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se realizará análisis de experiencias exitosas y lecciones aprendidas de la temporada de renovación 2020, para continuar mejorando los niveles de satisfacción del cliente. * Se realizará una capacitación al personal de la Entidad sobre Servicio al Cliente para fortalecer esta competencia en los colaboradores de la Cámara. * Se mantendrá la participación activa en el Comité de Demandas del área de Tecnología de Confecámaras, en el que se realiza retroalimentación sobre las oportunidades de mejora para la plataforma tecnológica. 	31/12/2020	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos y Directora Unidad Administrativa y Financiera