

**CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA
PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2019**

Conforme a la evaluación realizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, y comunicada mediante memorial de fecha 30 de Julio de 2020, bajo radicación N° 20-21335, nos permitimos formular el siguiente Plan de Mejoramiento al informe de evaluación de la gestión de la Cámara de Comercio de Montería SEC vigencia 2019:

- ❖ **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.**

Actividad	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable
Actualización de videos tutoriales de servicios virtuales que sirven como instructivos, estos videos están publicados en nuestra página web www.ccomonteria.org.co .	30 de octubre de 2020	29 de enero de 2021	Jenner Hernandez – Coordinador de Sistemas
Actualización de la guía de servicios virtuales que contienen los paso a paso de los trámites virtuales con el fin de fortalecer el uso de estas herramientas virtuales.	30 de octubre de 2020	29 de enero de 2021	Henry López – Asistente de Comunicaciones y Publicaciones y Jenner Hernández – Coordinador de Sistemas
Dentro del programa “viernes del empresario”, se dictaran capacitaciones con el fin de estimular el uso de la virtualidad.	15 de Agosto	29 de enero de 2021	Jenner Hernández – Coordinador de Sistemas y Sandra Sierra Buelvas – Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos

- ❖ **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 y/o reclamos 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.**

Actividad	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable
Actualizar el procedimiento de peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias	31 de Agosto de 2020	31 de Agosto de 2020	Rubén Osorio – Asistente de Registro

Aprobación y aplicación del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Septiembre de 2020	29 de enero de 2021	Rubén Osorio – Asistente de Registro y Presidente Ejecutivo
---	--------------------	---------------------	---

- ❖ **La Cámara debe llevar a cabo la depuración del rubro cuentas por cobrar–deudores comerciales públicos que refleja un saldo de \$42.372.100., considerando que el efecto de la aplicación de Ley 1429 de 2010, originó saldo a pagar a los beneficiarios mas no deudores por este concepto.**

Actividad	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable
Publicación de manera permanente en la página web de la Cámara de Comercio de Montería de los empresarios que se les aplicó beneficio de la ley 1429 y que tiene saldos pendientes por pagar a la Cámara de Comercio de Montería.	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Sandra Sierra Buelvas – Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos
Volantes informativos en el área de atención al público relacionado con los saldos a favor de la Cámara de Comercio.	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Sandra Sierra Buelvas – Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos
Sistema de alertas en las matrículas de los empresarios a los cuales se les dio el beneficio de la Ley 1429 de 2010 sin ser beneficiario, generando saldos a favor de la Cámara de Comercio de Montería.	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Jenner Hernández Fuentes – Coordinador de Sistemas
Oficio informando a los comerciantes que tienen saldos pendientes por pagar a la Cámara de Comercio, por concepto de matrícula o renovación por no ser beneficiarios de la Ley 1429 de 2010.	Septiembre 2020	29 de enero de 2021 (Bimestralmente)	Sandra Sierra Buelvas – Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos

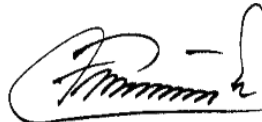
- ❖ **Llevar a cabo las gestiones que sean necesarias para que realicen la devolución de los dineros correspondientes a cuentas por pagar por devolución de trámites de origen público.**

Actividad	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable
Se generaran listados semanalmente de las personas que presentan saldo a favor por trámites de registros públicos.	A partir del 4 de Septiembre de 2020	29 de enero de 2021	Leidy Cocuy - Contadora
Envío de correos a los empresarios incluidos en el listado y que presentan saldo a favor por trámites de registros públicos.	A partir del 4 de Septiembre de 2020	29 de enero de 2021	Jenner Hernández - Coordinador de Sistemas
Publicación de manera permanente en la página web de la Cámara de Comercio de Montería de las devoluciones de dinero por concepto de los trámites de Registro.	Octubre 2020	29 de enero de 2021	Henry López - Asistente de Comunicaciones y Publicaciones y Jenner Hernández - Coordinador de Sistemas

- ❖ **Adelantar las gestiones que sean necesarias para la devolución de los saldos por valor de \$ 33.566.475 por concepto de Ley 1429 de 2010 y de \$ 10.994.600 por Ley 1780 de 2016.**

Actividad	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable
Publicación de manera permanente en la página web de la Cámara de Comercio de Montería de las devoluciones de dinero por concepto de las leyes 1429 y 1780	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Henry López - Asistente de Comunicaciones y Publicaciones y Sandra Sierra Buelvas - Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos
Volantes informativos en el área de atención al público relacionado con las devoluciones de dinero por concepto de las leyes 1429 y 1780	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Henry López - Asistente de Comunicaciones y Publicaciones y Sandra Sierra Buelvas - Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos
Sistema de alertas de los beneficiarios de la Ley 1429 de 2010, Ley 1780 de 2016 y de las devoluciones de dineros.	Agosto 2020	29 de enero de 2021	Jenner Hernández Fuentes - Coordinador de Sistemas
Oficio informando a los comerciantes que tienen derecho a la devolución de los dineros cancelados por concepto de matrícula o renovación por ser	Septiembre 2020	29 de enero de 2021 (Bimestralmente)	Sandra Sierra Buelvas - Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos

beneficiarios de la Ley 1429 de 2010.			
Oficio informando a los comerciantes que tienen derecho a la devolución de los dineros cancelados por concepto de matrícula o renovación por ser beneficiarios de la Ley 1780 de 2016.	Septiembre 2020	29 de enero de 2021 (Bimestralmente)	Sandra Sierra Buelvas – Subdirectora Jurídica y de Registros Públicos



FELIX MANZUR JATTÍN
Presidente Ejecutivo
Cámara de Comercio de Montería