

Ibagué, 14 de agosto de 2020

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Attn. CLAUDIA ZULUAGA ISAZA

Directora de Cámaras de comercio

[contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

Bogotá D.C.

**Asunto: Radicación 20-21462 -12  
Radicado interno CCI-01E20-6777**

Respetada Doctora Zuluaga:

En atención a la comunicación de la referencia, recibida en esta Cámara de Comercio de fecha 30 de julio del año en curso, nos permitimos remitir a ustedes el plan de mejoramiento relacionado con el resultado de la Evaluación Informe SECC del año 2019, teniendo en cuenta los aspectos determinados por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el siguiente sentido:

1. ***Llevar a cabo la actualización y ajustes de los procesos y procedimientos para continuar guiando a los usuarios a utilizar e incentivar el uso de los “servicios virtuales”, así como robustecer la plataforma el Docxflow con el fin que realice funciones transversales, para que no afecten los trámites de entrada y salida. Lo anterior a fin de que se corrijan las presuntas insuficiencias detectadas en la plataforma del Docxflow.***

## **PLAN DE MEJORAMIENTO PUNTO 1**

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE ENTREGA
1	Identificación de los servicios que los usuarios de la CCI desharían tener con opción de virtualidad.	Coordinador de Comercial y Mercadeo - Asistente de Calidad	30/11/2020
2	Construcción y aprobación de información documentada (procedimientos, instructivos, guías, etc) adicional a la ya existente; para los servicios virtuales de la CCI solicitados (viables) y/o pertinentes.	Asistente de Calidad - Director Asuntos Legales - Coordinador de Comercial y Mercado.	30/12/2020

1. **Nota:** De acuerdo con las aclaraciones recibidas por parte de la SIC en cuanto el apartado “...robustecer la plataforma el SII2 con el fin que realice funciones transversales, para que no afecten los trámites de entrada y salida. Lo anterior a fin de que se corrijan las presuntas insuficiencias detectadas en la plataforma del SII2.”; en la cual se esclareció que no se trataba del “SII2” sino del aplicativo “Docxflow”, nos permitimos aclarar que fueron previamente esclarecidas las razones de las “insuficiencias detectadas” en la extracción de estadísticas de trámites dentro del Docxflow (confusión en el proceso de extracción de las estadísticas) y por consiguiente no se plantea un plan de acción respecto al tema.

Así mismo, sobre el apartado “...(Docxflow) realice funciones transversales, para que no afecten los trámites de entrada y salida..,” en el cual se nos aclaró que esto se trataba sobre la viabilidad de que los trámites de PQRSF llegaran directamente al funcionario pertinente, comentamos que no consideramos pertinente eliminar el filtro realizado desde la VUC debido a múltiples dificultades que se encontrarían al automatizar el direccionamiento de los tramites, desde la incorrecta tipificación del trámite (Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación) por parte del usuario por desconocimiento conceptual de dichos trámites, como el envío a funcionarios que se encuentren inactivos por vacaciones, temporalidad de suplencia de otro cargo, etc.

2. **Llevar a cabo los ajustes en el procedimiento y en el aplicativo. Capacitar a los funcionarios que están a cargo de resolver las peticiones, con el fin de dar cumplimiento dentro de los términos de ley. (Artículo 14 Ley 1437 de 2011 - artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020).**

Principal Parque Murillo Toro

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

**3. Adoptar los mecanismos para dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta a los derechos de petición y a brindar una correcta asesoría a los empresarios**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PUNTOS 2 Y 3**

No .	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE ENTREGA
<b>1</b>	Actualizar la tabla de tiempos de respuesta administrativos y de Ley.	Profesional de Gestión Documental - Servicio al cliente - Asistente de calidad- Secretario Jurídico	28/08/2020
<b>2</b>	Parametrización de los tiempos de respuesta en el sistema de gestión documental.	Profesional Gestión Documental	15/09/2020
<b>3</b>	Actualizar el procedimiento SC-P-002 PQRSF, en el numeral 4.5 de seguimiento, se incluirán procesos más efectivos para el control y seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuestas.	Servicio al cliente - Asistente de calidad	30/11/2020
<b>4</b>	Socialización y Capacitación a todos los funcionarios de la entidad respecto a la actualización del procedimiento SC-P-002 PQRSF, así como la definición conceptual de cada una de las PQRSF y su trámite (tiempos de ley y administrativos).	Servicio al cliente - secretario Jurídico	31/12/2020

**4- La Cámara de Comercio debe fortalecer la infraestructura física y virtual para la recepción de las PQRSF, 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 las áreas de apoyo para el trámite de la queja 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.**

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

## PLAN DE MEJORAMIENTO PUNTO 4

No .	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE ENTREGA
1	Elaborar el formulario único para la recepción de correspondencia y PQRSF de forma virtual a través de la página web de la entidad, cumpliendo con lo dispuesto en artículo 6 de la Resolución 3564/2015 de MINTIC - anexo 2.	Profesional Gestión Documental - Asistente de Calidad	31/08/2020
2	Actualizar el procedimiento SC-P-002 PQRSF, en el numeral 4.2 recepción, para fortalecer la etapa de recepción en el trámite de PQRSF.	Servicio al cliente - Asistente de calidad	30/11/2020
3	Actualizar el procedimiento SC-P-002 PQRSF, en el numeral 4.5 de seguimiento, se incluirán procesos más efectivos para el control y seguimiento del cumplimiento de tiempos de respuestas.	Servicio al cliente - Asistente de calidad	30/11/2020
4	Presentar propuesta para la adquisición de mejora del sistema de gestión documental que permita la radicación automática de las PQRSF que ingresan a través de nuestros medios digitales. (página web - correo electrónico)	Profesional Gestión Documental - Coordinador TI	31/12/2020
5	Aprobación de propuesta técnica y económica de la actualización del sistema de gestión documental.	Junta Directiva - Presidente Ejecutivo	31/12/2020 - Por definir
6	Proceso contractual con el	Asistente de Contratos	Por definir

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

	proveedor del sistema de gestión documental	y Convenios	
<b>7</b>	Configuración e implementación de la actualización del sistema	Proveedor - Coordinador TI - Profesional Gestión Documental	Por definir
<b>8</b>	Capacitación a funcionarios	Proveedor - Profesional Gestión Documental	Por definir
<b>9</b>	Puesta en marcha	Todos los funcionarios	Por definir

**Nota:** Las actividades 5, 6, 7, 8 y 9 no se puede estimar una fecha de entrega por que dependen del resultado de la actividad 4.

**5- Se debe fortalecer el desarrollo de la actividad de control y monitoreo, a través la revisión y actualización del mapa de riesgos y sus procesos, identificando nuevos riesgos y controles y áreas responsables, igualmente capacitar a los funcionarios sobre el autocontrol con el fin que efectúen sus actividades de forma eficiente realizando monitoreo continuo de las tareas a su cargo.**

## PLAN DE MEJORAMIENTO PUNTO 5

No .	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE ENTREGA
<b>1</b>	Revisar el formato actual de la Matriz de Riesgo para realizar los ajustes pertinentes.	Coordinador Control Interno - Asistente de Calidad	30/10/2020
<b>2</b>	Analizar cada uno de los riesgos existentes con el fin de validar si estos cumplen con el objetivo de realizar un diagnóstico de todos los factores de riesgo de la CCI en cada uno de los procesos y depurar los que no cumplan con este objetivo, así mismo validar si conceptualmente son riesgos.	Coordinador Control Interno - Calidad	30/10/2020
<b>3</b>	Socializar con los líderes del proceso, la depuración realizada	Coordinador Control Interno - Asistente de	30/11/2020

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

	a cada una de las actividades.	Calidad - Líderes del Proceso	
<b>4</b>	Identificar nuevos riesgos y controles con cada uno de los líderes a fin de que los riesgos identificados estén asociados a cada una de las actividades desarrolladas por la CCI.	Coordinador Control Interno - Asistente de Calidad - Líderes del Proceso	30/11/2020
<b>5</b>	Realizar capacitación en cada una de las áreas de la CCI y la alta gerencia dando a conocer los cambios efectuados a la matriz de riesgos, con el fin de dar aplicación para prevenir que se materialicen dichos riesgos.	Coordinador Control Interno - Asistente de Calidad	31/12/2020
<b>6</b>	Realizar capacitaciones del autocontrol que debe ejercer cada uno de los funcionarios dando aplicación a los componentes del sistema Coso, resaltando que cada labor que se realiza es un eslabón del proceso y por dicha razón se debe efectuar debidamente desde su inicio, teniendo en cuenta que es el insumo para emprender otra actividad, y así lograr que el proceso fluya y se alcance la eficacia esperada.	Coordinador Control Interno - Asistente de Calidad	31/12/2020
<b>7</b>	Hacer seguimiento a la matriz de riesgos, a través de las auditorías realizadas por parte de la oficina de Control Interno	Coordinador Control Interno	AÑO 2021

**Nota:** El seguimiento a la nueva matriz de riesgo resultante de su revisión y actualización, se realizará en el periodo 2021 debido a que para este periodo ya se ha visto efectuando el seguimiento sobre la vigente en el periodo 2020.

Esperamos haber dado respuesta clara y oportuna al requerimiento formulado

Cordialmente,

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia





**BRIAN BAZIN BULLA TOVAR  
PRESIDENTE EJECUTIVO**

*Proyectó: Lida Piedad Sabogal Vanegas - Control Interno*

**Principal Parque Murillo Toro**

Cll. 10 No. 3-76 Edificio Cámara de Comercio - Tel: 277 2000 Ext.: 1000

[www.ccibague.org](http://www.ccibague.org)

Ibagué - Tolima - Colombia

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



 @ccdeibague

 @ccdeibague

 CámaraComercioIbagué

 Cámara de Comercio de Ibagué