

CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME SECC VIGENCIA 2019			
ASPECTO DE MEJORAMIENTO SUGERIDO POR LA SIC	ACTIVIDADES PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA PREVISTA EJECUCIÓN	RESPONSABLE
La Cámara de Comercio deberá establecer programas con el fin de promover y estimular mayores niveles de formalidad empresarial.	Implementar un Programa de Crecimiento Empresarial para promover mejores prácticas empresariales en las unidades productivas, micro y pequeñas empresas a través de procesos de acompañamiento, formación, asistencia técnica especializada y herramientas de gestión para mejorar su oferta de valor y avanzar su proceso de reactivación y/o de crecimiento con enfoque en la formalización empresarial.	30/12/2020	Director Servicios Empresariales
	Acompañar a emprendimientos de alto impacto en el programa Acelera Región, a través de bootcamps especializados.	30/12/2020	Jefe División Emprendimiento e Innovación
	Realizar el foro "Jóvenes Protagonistas del Cambio" encaminado para que participen los jóvenes emprendedores de Cartagena de Indias D. T. y C. y la región.	30/12/2020	Jefe División Emprendimiento e Innovación
	Incentivar a la formalización de las empresas informales aptas de acuerdo con el resultado del Censo Empresarial del 2019.	30/12/2020	Director Servicios Empresariales
	Realizar la planeación del programa "Cámara Móvil" para el año 2021, para que a través del mismo se incentive la formalización, programando las visitas del año a los municipios de la jurisdicción de este ente cameral, en las cuales se llevarán los servicios registrales y empresariales y se impartirán capacitaciones a los empresarios de esos municipios sobre temas prácticos y necesarios para el funcionamiento de las micro y pequeñas empresas.	30/12/2020	Jefe División de Servicios al Usuario y CAE

CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA			
PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME SECC VIGENCIA 2019			
ASPECTO DE MEJORAMIENTO SUGERIDO POR LA SIC	ACTIVIDADES PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA PREVISTA EJECUCIÓN	RESPONSABLE
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 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.	Revisar y ajustar el "Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" establecido en este ente cameral para que sea más eficiente.	30/11/2020	Secretaria General
	Capacitar a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cartagena acerca del Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias haciendo énfasis sobre su importancia y utilidad dentro del desarrollo de las funciones camerales.	30/11/2020	Secretaria General
	Crear un comité interno interdisciplinario para hacer seguimiento bimestral al funcionamiento del Sistema de PQRs, el cual podrá sugerir estrategias que permitan generar soluciones para una adecuada administración de los riesgos generados por las situaciones repetitivas de los reclamos y quejas de los usuarios de los servicios camerales.	30/11/2020	Presidente Ejecutivo
	Instruir a los encargados en las diferentes áreas sobre la forma de dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignadas, así como el uso de las herramientas y modelos establecidos para dar respuesta a los usuarios de los servicios camerales.	30/11/2020	Secretaria General
	Realizar los ajustes necesarios al sistema de información en el que se administran los PQRs, con el fin de realizar una gestión eficiente de cada caso, y además para generar las estadísticas que ayuden a la toma de decisiones en el mejoramiento continuo del Sistema de PQRs.	31/01/2021	Secretaria General

CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME SECC VIGENCIA 2019			
ASPECTO DE MEJORAMIENTO SUGERIDO POR LA SIC	ACTIVIDADES PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA PREVISTA EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Respecto a la virtualización de los registros, es necesario que implemente 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.	Realizar tres (3) capacitaciones a los usuarios mediante webinars sobre los servicios registrales a través de los aplicativos virtuales de la Cámara de Comercio de Cartagena.	30/11/2020	Directora Servicios Registrales Arbitraje y Conciliación
	Revisar y actualizar los Manuales para el Usuario que se encuentran en los servicios virtuales ofrecidos por la Cámara de Comercio de Cartagena.	30/11/2020	Jefe División de Servicios al Usuario y CAE
	Desarrollar cuatro (4) tutoriales para el uso eficiente y seguro de los servicios virtuales ofrecidos por la Cámara de Comercio de Cartagena.	30/11/2020	Directora Servicios Registrales Arbitraje y Conciliación
	Hacer la difusión de los cuatro (4) tutoriales a través de la página web de la Cámara de Comercio de Cartagena y de las redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp).	30/12/2020	Jefe de Mercadeo y Comunicaciones