

San José del Guaviare, Septiembre 15 de 2016

Señores  
JUNTA DIRECTIVA  
CAMARA DE COMERCIO DE SJG  
Dra. MARTHA LUCERO AGUIRRE REY  
Presidenta Ejecutiva Cámara de Comercio SJG  
Ciudad

Asunto: Informe de Revisoría Fiscal mes de Julio

Cordial saludo:

En cumplimiento a mis funciones de revisoría fiscal, me permito realizar las siguientes recomendaciones, sobre los hallazgos de auditoria:

### 1. Evaluación Sistema de PQR

Se efectuó la revisión de la correspondencia recibida de la oficina de registro público, donde se evidencian las peticiones, Quejas y Reclamos, al igual que la correspondencia de la Asistencia de Presidencia donde se registran las PQR, donde se observó lo siguiente:

- ✚ En Registro Público se han recibido en el transcurso del año 221 solicitudes, donde 23 son reportes de la Superintendencia de Sociedades de inhabilidades a comerciantes; de los cuales no se evidencian en el consecutivo de radicado de la correspondencia y aun no se encuentran archivadas en las carpetas de cada uno de los matriculados (como lo expreso el director de registro al solicitarle estos documentos) (radicados en RP-022,028,031,032,038 al 046, 048 al 051, 096, 099, 113, 114, 115, 117).
- ✚ El consecutivo del radicado RP-037 no se encuentra en la correspondencia de solicitudes recibidas.
- ✚ El Radicado No. 063 del 23/02/2016 con respuesta RP-044 de 19/02/2016 no tiene recibido del solicitante. (fecha menor al radicado de la petición)



Elia Yanira Angarita Novoa

• Contadora Pública •

● Especialista en Gerencia Tributaria ●

Cel: 311.262.4506 • oficina: (8) 5842020

eliayanira@yahoo.es

Cra24 No 7-27

San José del Guaviare • Colombia

- ✚ El Radicado No. 075 del 8 de marzo de 2016 no se encuentra en el consecutivo pero si la respuesta según RP-059 de 11/03/2016.
- ✚ Se observa que las solicitudes radicadas en la oficina de la presidencia no se entregan a la oficina de registro público de forma inmediata; (Radicado en presidencia: No. 236 el 14 de abril, entregado en RP-102 el 19/04/2016, Radicado 216 del 07/04/2016 entregado en RP-093 el 12/04/2016; Radicado No. 309 de 12/05/2016 entregado RP-127 de 16/05/2016; Radicado No. 423 de 22/06/2016 entregado RP-154 el 30/06/2016; Radicado 26/07/2016 entregado RP-186 del 01/08/2016); lo que puede acarrear que se dé la respuesta en el tiempo no establecido.
- ✚ No se encuentra en el consecutivo de registro público el RP-120 del 11/05/2016; ni se evidencia oficio de respuesta.
- ✚ No se encuentra en el consecutivo de registro público el RP- 131 del 27/05/2016, pero si la respuesta a la solicitud (RP-145)
- ✚ No se encuentra en el consecutivo de registro público el RP-176 de 15/07/2016, ni el RP-192 del 08/08/2016, ni el RP-195 del 05/08/2016. No se evidencia el radicado de la respuesta de estas solicitudes.
- ✚ Se verificaron las Actas de Escrutinio de las PQR Nos. 001-2016 a la No. 034-2016 y se evidencia lo siguiente:
  - ✓ Se observan 16 quejas de usuarios, de las cuales (4) cuatro de ellas corresponden a quejas contra los funcionarios, y una (1) de felicitaciones.
  - ✓ Acta No. 013/2016 del 01/04/2016 se encuentra sin firmas; en esta acta se registra una queja contra un funcionario de la cámara recibida el 29/03/2016 y se da respuesta según RP-123 el 19/05/2016 vía e-mail.
  - ✓ Acta No. 014 de 08/04/2016, registra oficio del 06/04/2016 el cual se le dio respuesta según oficio PE-326 del 07 de junio de 2016.
  - ✓ Las respuestas generadas desde presidencia se vienen archivando en la correspondencia enviada (art. 18 del sistema de PQR, se debe conformar un archivo con todas las peticiones y sus respuestas..)
  - ✓ Acta No. 024, registra petición con fecha 21/06/2016 y se da respuesta según PE-345 del 24/07/2016
  - ✓ Acta No. 29 del 22/07/2016, falta firma del director de registro publico



Elia Yanira Angarita Novoa

• Contadora Pública •

## ● Especialista en Gerencia Tributaria ●

Cel: 311.262.4506 • oficina: (8) 5842020

eliayanira@yahoo.es

Cra24 No 7-27

San José del Guaviare • Colombia

## Recomendaciones:

- ✚ Es importante que las respuestas a las peticiones que se realizan desde presidencia se efectúen de forma oportuna, toda vez, que las quejas contra empleados se les dio respuesta en la mayoría de los casos 30 días después.
- ✚ Es necesario que se socialice las quejas con los funcionarios (también las felicitaciones), con el ánimo de prestar un servicio con calidad a los usuarios
- ✚ Se hace necesario que las PQR sean evaluadas por la presidencia y el director de registro público, como lo establece el art. 50 del sistema de PQR, toda vez, que se observa que algunas actas (ejm. No. 029- 027), son evaluadas por la asistente de presidencia, el ingeniero de sistemas y registro público)
- ✚ Dar cumplimiento a lo establecido en el art. 18 del sistema de PQR, donde se debe crear un archivo con todas las peticiones y sus respuestas, esto para el área de presidencia, toda vez, que en el área de registro se da cumplimiento a este requisito.
- ✚ Es necesario que las actas de escrutinio estén firmadas por los responsables
- ✚ Los radicados con consecutivos de la oficina de registro público que son archivados en lugar diferente a este (como el caso de las inhabilidades); es importante que en la relación de correspondencia recibida de registro público (que se registra en Excel), se indique el archivo donde se encuentra organizado ese documento, de manera que se pueda acceder a su revisión oportunamente.
- ✚ Es importante que las peticiones que son radicadas en presidencia, se trasladen al área correspondiente por tardar al día siguiente, con el ánimo que estas sean resueltas en el menor tiempo posible.
- ✚ Es necesario que se verifique el documento del “Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos”, que fue aprobado en el año 2001, toda vez, que presenta algunas desactualizaciones frente a normas actuales.
- ✚ Se recomienda que en las Actas de escrutinio, una vez, sean evaluadas por los responsables, se indique el área que deberá presentar la respuesta (no se viene diligenciando este espacio en las actas)



Elia Yanira Angarita Novoa

• Contadora Pública •

## ● Especialista en Gerencia Tributaria ●

Cel: 311.262.4506 • oficina: (8) 5842020

eliayanira@yahoo.es

Cra24 No 7-27

San José del Guaviare • Colombia

## 2. Área Financiera

Se verificaron los soportes y transacciones contables generadas en desarrollo de la actividad cameral donde se observó lo siguiente:

- Se realizaron los descuentos tributarios y tasas en cada uno de los pagos, de forma correcta y oportuna
- Se presentaron y pagaron los impuestos ante la Dian en los plazos establecidos, igualmente los tributos municipales.
- Los soportes contables cumplen con los requisitos de ley
- Se presentaron algunas observaciones frente a los códigos contables que debe ser utilizados en caja menor, para que sean tomados en cuenta y se tomen los correctos.
- En los pagos de nómina se realizan los descuentos y estos son cancelados de forma oportuna
- Los pagos de seguridad social y parafiscales se realizan en las fechas establecidas

Es importante anotar que en el área de contabilidad, se da la asesoría solicitada por los empleados en el momento que lo soliciten y se hacen las recomendaciones pertinentes.

Cualquier información que necesiten adicional a este informe, con gusto estaré atenta a suministrar.

Cordialmente;



ELIA YANIRA ANGARITA NOVOA  
Revisora Fiscal Cámara de Comercio



Elia Yanira Angarita Novoa  
• Contadora Pública •

● Especialista en Gerencia Tributaria ●

Cel: 311.262.4506 • oficina: (8) 5842020

eliayanira@yahoo.es

Cra24 No 7-27

San José del Guaviare • Colombia