

# INFORME DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS PERIODO 2020

SERVIASEO ITAGÜÍ S.A. E.S.P.

ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

SERVICIO PÚBLICO DE ASEO



## TABLA DE CONTENIDO

1 VIABILIDAD FINANCIERA	7
1.1 Análisis de los estados financieros	7
1.1.1 Estado de Situación Financiera	7
1.1.2 Estado de Resultados Integral	20
1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones	26
1.3 Préstamos a vinculados económicos	26
1.4 Deudas con vinculados económicos	27
1.5 Análisis del servicio de la deuda	27
1.6 Pasivos pensionales	27
1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad	27
1.7.1 Margen Operacional	27
1.7.2 Margen Neto de Utilidad	27
1.7.3 Rendimiento del Patrimonio	28
1.7.4 Razón Corriente	28
1.7.5 Patrimonio sobre el Activo	28
1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total	28
1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total	29
2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÍFICOS	30
2.1 Área financiera	30
2.1.1 Capital de trabajo	30
2.1.2 Rentabilidad sobre Patrimonio	30
2.1.3 Coeficiente operacional	31
2.1.4 EBITDA	31
2.1.5 Cálculo actuarial	31
2.1.6 Estado del saneamiento contable	31
2.2 Área técnico – operativa	32
2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia	32
2.2.2 La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final	32
2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF)	32
2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final	32
2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final	32
2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día	32
2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día	34
2.2.8 Características y estado del parque automotor	35
2.2.9 Costos de mantenimiento	36
2.2.10 Aprovechamiento de residuos sólidos	36
2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio	37
2.2.12 Prestación de servicios especiales	37
2.2.13 Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos	38
2.2.14 Estaciones de transferencia	38
2.2.15 Continuidad en recolección	38
2.2.16 Continuidad en barrido y limpieza	39
2.2.17 Ejecución del plan de inversiones	39
2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio	39

## TABLA DE CONTENIDO

2.2.19 Cobertura del servicio	39
2.2.20 Actividades de limpieza urbana	40
2.2.21 Base de Operaciones	40
2.3 Área comercial	41
2.3.1 Composición de usuarios	41
2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato	41
2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios	43
2.3.2 Sistema de facturación y recaudos	43
2.3.3 Edad de la cartera y deterioro	44
2.3.3.1 Edad de la cartera	44
2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar	45
2.3.4 Análisis del manejo de subsidios y contribuciones	46
2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios	46
2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones	46
2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación	48
2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación	48
2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario	52
2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD	52
2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario	52
2.4 Áreas externas	52
2.4.1 Aspectos regulatorios	52
2.4.2 Aspectos legales	53
2.4.3 Intervención por parte de la SSPD	53
2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales	53
2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI	53
2.6 Actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS	53
3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	54
3.1 Cobertura del servicio	55
3.2 Rotación de cartera	55
3.3 Ejecución de inversiones	55
3.4 Índice de eficiencia laboral	55
3.5 Índice de disposición final	56
3.6 Continuidad del servicio	56
4 INDICADORES DE PROCESO	56
5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS	56
6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO	57
6.1 Concepto de nivel de riesgo	58
6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA)	58
6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)	58
6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)	59
6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)	59
6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)	59
6.2.3 Cobertura de intereses (CI)	60
6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)	60

## TABLA DE CONTENIDO

6.3.1 Continuidad de recolección (ICER)	60
6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)	60
6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)	61
6.4 Calidad de la información	61
7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL	61
7.1 Indicadores financieros de segundo nivel	61
7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP)	61
7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP)	62
7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF)	62
7.1.4 Maduración de cartera	62
7.1.5 Nivel de cartera (NC)	62
7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)	63
7.1.7 Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPS)	63
7.2 Otros Indicadores de segundo nivel	63
7.2.1 Capacidad remanente del sitio de disposición final	63
7.2.2 Índice de quejas	63
7.2.3 Índice de reclamos	63
7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos	64
7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel	64
8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	64
8.1 Novedades en el esquema organizacional	64
8.2 Organigrama	65
8.3 Matriz de riesgos	66
8.4 Concepto Matriz de riesgos	67
8.5 Encuesta de control interno	67
8.6 Concepto sobre la encuesta de control interno	68

## LISTADO DE TABLAS

Estado de situación financiera (En miles de pesos) .....	7
Efectivo (Miles).....	12
Deudores compañías vinculadas (en pesos).....	13
Créditos a socios y accionistas (pesos).....	14
Deudores (miles).....	15
Recaudo a favor de terceros (Miles).....	17
Otras reservas miles) .....	19
Estado de resultado integral (En miles de pesos).....	20
Comparativo de costo de ventas de servicios (miles de pesos).....	23
Gastos de administracion (en miles) .....	23
Estado de flujos de efectivo (en miles de pesos).....	25
Kilómetros barridos, número operarios y rendimiento de barrido.....	33
Kilómetros barridos, número operarios y rendimiento de barrido.....	33
Servicios especiales.....	37
Actividades de limpieza urbana .....	40
Comparativo de usuarios por uso y estrato .....	41
Edad de la cartera .....	44
Aplicación de subsidios y contribuciones.....	46
Subsidios y contribuciones .....	47
Balance subsidios y contribuciones.....	47
Comparativo anual de las principales causales de quejas.....	48
Comparativo anual de las principales causales de reclamos.....	50
Tiempos de atención al usuario.....	52
Indicadores de proceso .....	56

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

### **A la Junta Directiva y a los Accionistas Sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A. E.S.P.**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. que comprenden el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Flujo de Efectivo Indirecto y el Estado de Cambios en el Patrimonio comparativos, por los años 2019 y 2020, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

La dirección es responsable por la preparación y presentación fiel de los estados financieros, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia y por el control interno que la gerencia considere relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores significativos, bien sea por fraude o error, seleccionar las políticas contables apropiadas; así como, efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mediante la Ley 1314 de 2009 se regularon los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia.

Para la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad, la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. fue catalogada dentro del grupo especial - Voluntarios Grupo 1, regulada por la normatividad internacional NIIF plenas y el Decreto 2784 de 2012, comenzando su periodo de transición el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre del mismo año, durante el periodo 2016 se realizó el primer periodo de aplicación definitiva bajo NIIF y presentación de los Estados Financieros comparativos a diciembre de 2016.

La sociedad adoptó las principales políticas contables en la preparación de los estados financieros, tal como lo requiere la NIC 1, las políticas fueron definidas en función de las NIIF PLENAS vigentes al 31 de diciembre de 2012 y han sido aplicadas de manera uniforme en la preparación de los estados financieros con corte al 31/12/2020.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Esas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos sobre errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la empresa, que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias. Una auditoría incluye,

evaluar las políticas contables utilizadas y las estimaciones contables significativas hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Como auditores externos de gestión y resultados, tuvimos acceso a los Estados Financieros, certificados por el Representante Legal y Contador Público, y además dictaminados por el Revisor Fiscal.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base razonable y adecuada para nuestra opinión.

En nuestra opinión, los estados financieros expresan la imagen fiel de todos los aspectos materiales de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2019 y 2020, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Además, fundamentados en el alcance de nuestra auditoría, no estamos enterados de que existan sucesos o condiciones, ya sea financieras, operativas, u otras, que indiquen dudas importantes sobre la capacidad de la entidad para continuar con el negocio en marcha.

## **INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

### **1 VIABILIDAD FINANCIERA**

#### **1.1 Análisis de los estados financieros**

##### **1.1.1 Estado de Situación Financiera**

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera, con corte al 31 de diciembre de los años 2019 y 2020.

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)</b>				
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>	<b>ANALISIS HORIZONTAL</b>
<b>ACTIVOS</b>				
<b>EFFECTIVO</b>	<b>32.785</b>	<b>83.875</b>	<b>0,73</b>	<b>-60,91</b>
Bancos	32.785	83.875	100,00	-60,91
<b>INVENTARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>-----</b>
Insumos y Mercancía	0	0	-----	-----
<b>DEUDORES</b>	<b>4.472.185</b>	<b>2.744.420</b>	<b>99,27</b>	<b>62,96</b>
Comerciales Servicios Aseo	3.083.304	2.341.519	68,94	31,68
Subsidios Servicio Aseo	40.338	0	0,90	-----

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)</b>				
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>	<b>ANALISIS HORIZONTAL</b>
Avances y Anticipos Entregados	2.759	3.356	0,06	-17,78
<b>Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.</b>	<b>207</b>	<b>4.412</b>	<b>0,005</b>	<b>-95,31</b>
Saldo a favor ICA	207	4.412	100,00	-95,31
<b>Deudores compañías vinculadas</b>	<b>1.345.576</b>	<b>395.133</b>	<b>30,09</b>	<b>240,54</b>
Participación Servicio Aseo	1.030.380	290.532	76,58	254,65
Cuenta por cobrar Aprovechamiento	86.578	57.843	6,43	49,68
Créditos Socios y Accionistas	227.000	0	16,87	-----
Otras Participaciones Vinculadas	0	46.758	-----	-100,00
Rendimientos compañías vinculadas	692	0	0,05	-----
Otros por cobrar	925	0	0,09	-----
<b>Otros Deudores</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>4.504.969</b>	<b>2.828.295</b>	<b>90,75</b>	<b>59,28</b>
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>20.089</b>	<b>21.527</b>	<b>4,38</b>	<b>-6,68</b>
Maquinaria y Equipo	5.220	5.220	25,98	0,00
Depreciación Acumulada	-1.348	-826	-6,71	63,16
Muebles y Enseres	35.766	32.257	178,04	10,88
Depreciación Acumulada	-22.736	-16.197	-113,18	40,37
Equipo Transporte	0	0	-----	-----
Depreciación Acumulada	0	0	-----	-----
Equipos de Comunicación y Comp.	4.701	1.756	23,40	167,67
Depreciación Acumulada	-1.514	-683	-7,54	121,64
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>3.704</b>	<b>2.817</b>	<b>0,81</b>	<b>31,50</b>
Activos por impuestos Diferidos	3.704	2.817	100,00	31,50
<b>DEUDORES</b>				
<b>Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.</b>	<b>435.356</b>	<b>420.214</b>	<b>94,82</b>	<b>3,60</b>
Saldo a favor Renta	435.356	420.214	100,00	3,60
			-----	-----

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)</b>				
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>	<b>ANALISIS HORIZONTAL</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>459.149</b>	<b>444.558</b>	<b>9,25</b>	<b>3,28</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>4.964.118</b>	<b>3.272.853</b>	<b>100,00</b>	<b>51,68</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVOS</b>				
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>227.000</b>	<b>0</b>	<b>5,48</b>	<b>-----</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.020.599</b>	<b>2.105.343</b>	<b>72,93</b>	<b>43,47</b>
Adq. bienes y servicios	54.021	1.242	1,79	4.250,80
Otros Acreedores	45.195	2.236	1,50	1.921,32
Honorarios	45.195	0	100,00	-----
Embargos judiciales	0	2.236	-----	-100,00
Subsidios Asignados	0	50.277	-----	-100,00
Retención en la fuente	10.647	5.242	0,35	103,11
Retención ICA	2.119	1.197	0,07	77,03
Compañías vinculadas	2.878.642	2.035.887	95,30	41,39
Impuesto de Renta	<b>15.501</b>	<b>0</b>	<b>0,51</b>	<b>-----</b>
Impuestos Contrib. y tasas por pagar	15.501	0	100,00	-----
Anticipos y avances recibidos	6.463	9.263	0,21	-30,23
Depósitos recibidos para terceros	8.012	0	0,27	-----
<b>OBRLIGACIONES LABORALES</b>	<b>5.265</b>	<b>19.407</b>	<b>0,13</b>	<b>-72,87</b>
Obligaciones Laborales por pagar	5.265	19.407	100,00	-72,87
<b>RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS</b>	<b>888.971</b>	<b>330.439</b>	<b>21,46</b>	<b>169,03</b>
Servicio de Aprovechamiento	888.971	330.439	100,00	169,03
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>4.141.835</b>	<b>2.455.190</b>	<b>100,00</b>	<b>68,70</b>

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)</b>				
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>ANALISIS VERTICAL</b>	<b>ANALISIS HORIZONTAL</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>4.141.835</b>	<b>2.455.190</b>	<b>83,44</b>	<b>68,70</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>Capital Autorizado y Pagado</b>	<b>100.000</b>	<b>100.000</b>	<b>12,16</b>	<b>0,00</b>
<b>Reservas</b>	<b>640.776</b>	<b>640.776</b>	<b>77,93</b>	<b>0,00</b>
Reservas de Ley	164.990	164.990	25,75	0,00
Otras Reservas	475.786	475.786	74,25	0,00
<b>Reservas no apropiadas</b>	<b>7.299</b>	<b>0</b>	<b>0,89</b>	<b>-----</b>
Utilidades. o excedentes acumulados	7.299	0	100,00	-----
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>4.620</b>	<b>7.299</b>	<b>0,56</b>	<b>-36,70</b>
<b>Efectos conversión NIIF</b>	<b>69.589</b>	<b>69.589</b>	<b>8,46</b>	<b>0,00</b>
Deudores Comerciales	-197.562	-197.562	-283,90	0,00
Propiedad Planta y Equipo	-1.671	-1.671	-2,40	0,00
Impuesto Diferido	67.739	67.739	97,34	0,00
Patrimoniales	201.083	201.083	288,96	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>822.283</b>	<b>817.663</b>	<b>16,56</b>	<b>0,57</b>
<b>TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO</b>	<b>4.964.118</b>	<b>3.272.853</b>	<b>100,00</b>	<b>51,68</b>

La sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. fue constituida como Sociedad Anónima por acciones de naturaleza privada en el año 1997, por escritura pública No 323 de la notaría única de Sabaneta, reformada según las escrituras Nos. 527 de 1997, 1865 de 2011 y 674 de 2014, con un término de duración de la sociedad hasta el 15 de mayo del año 2037.

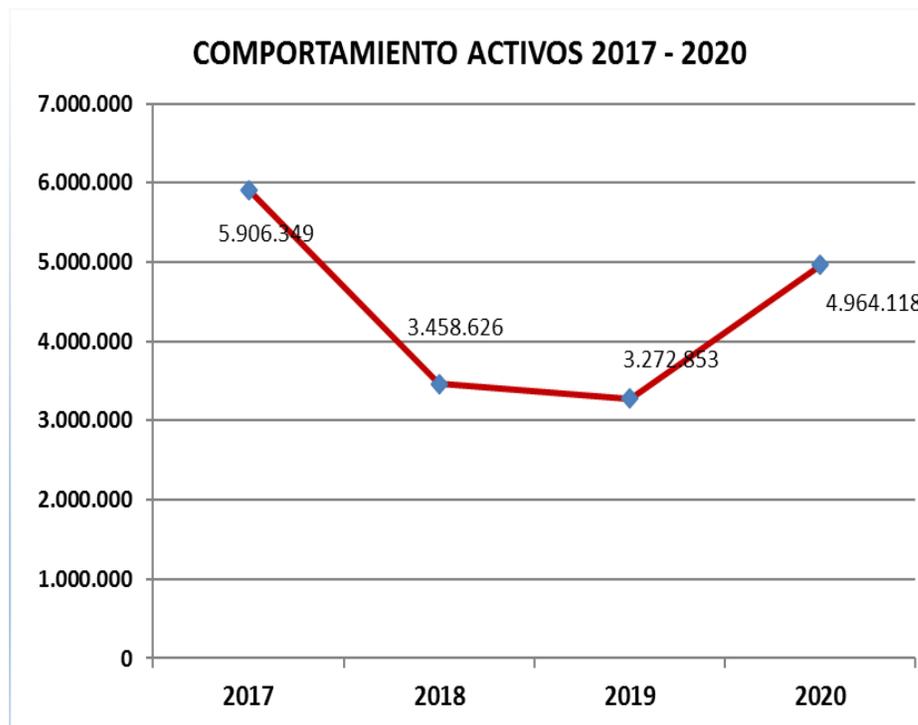
La sociedad se encuentra registrada en la Cámara de Comercio del Aburrá Sur, bajo el número 32617 del libro IX del registro mercantil el 20 de agosto de 1997.

El capital es de naturaleza privada con un 52% y tiene una participación del 48% público. El domicilio principal está en la Calle 37 B No 42-290 en Itagüí – Antioquia, base de operaciones zona sur del operador INTERASEO S.A.S. E.S.P.

Sigue vigente el convenio de colaboración empresarial, firmado con el socio operador INTERASEO S.A.S.

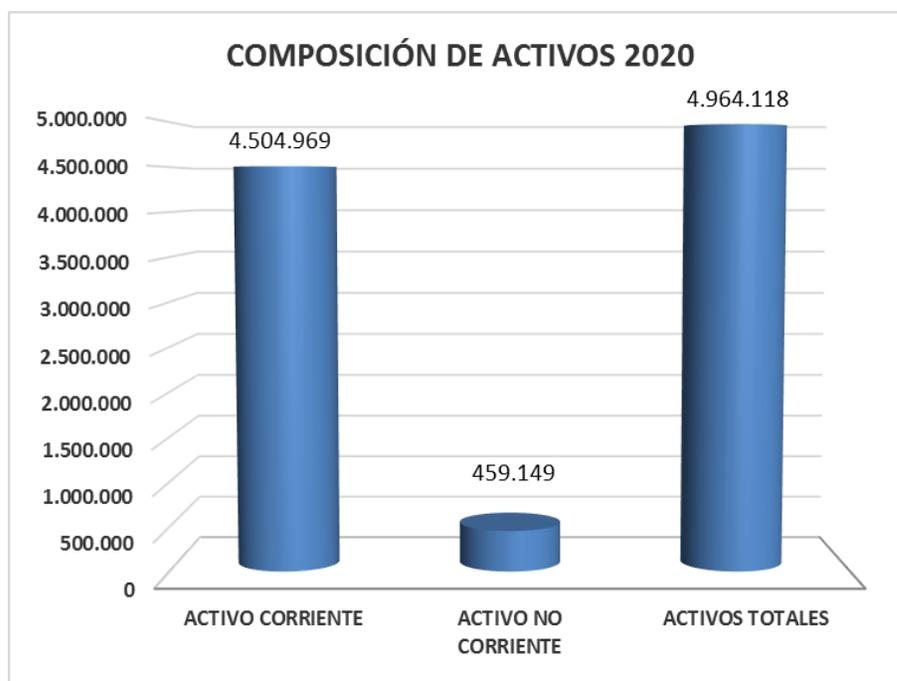
En el período 2014 se firma un otrosí al convenio, celebrado con el Operador, con fecha de inicio el 1 de noviembre de 2014, acordando una Colaboración empresarial para la prestación del servicio en la que cada uno de los colaboradores (INTERASEO S.A.S E.S.P. y Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P) contabiliza el porcentaje de su ingreso según su participación en el negocio y que representa para Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. el 7% del total facturado.

Los Activos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. nuevamente volvieron a crecer en el período 2020, aumentando de \$3.272,8 millones, reflejados en el período 2019 a \$4.964,1 millones en el período 2020. Dicho crecimiento estuvo jalonado por el buen comportamiento de los Activos Corrientes, los cuales aumentaron \$1.676,6 millones.



La sociedad conserva su fortaleza en los Activos Corrientes, los cuales representan el 90,75% de los Activos Totales, frente a una participación del 9,25% del Activo No Corriente, situación típica para este tipo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones en equipos e infraestructura las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S., tal como se ha advertido en informes anteriores.

En los Activos Corrientes de la sociedad, el rubro Deudores equivalen al 99,27% de los mismos, y el 0,73% restante, hace referencia al Efectivo.



Los Activos No Corrientes, que equivalen al 9,25% del Total Activos de la sociedad, están conformados por el rubro Propiedad planta y equipo con el 4,38%, Otros activos con el 0,81% y Deudores con el 94,82%.

ACTIVOS (En miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Activo corriente	5.465.298	2.936.636	2.828.295	4.504.969	1.676.674	59,28
Activo no corriente	441.051	521.990	444.558	459.149	14.591	3,28
<b>ACTIVOS TOTALES</b>	<b>5.906.349</b>	<b>3.458.626</b>	<b>3.272.853</b>	<b>4.964.118</b>	<b>1.691.266</b>	<b>51,68</b>

Tal como se observa en el comparativo, en los últimos cuatro años, la sociedad disminuyó sus Activos en \$942,2 millones, el equivalente a un 15,95%, especialmente, como producto de los menores valores reflejados en el rubro Deudores compañías vinculadas del Activo Corriente.

El rubro Efectivo no presentó variaciones importantes, pues decreció \$51,0 millones, con respecto al período 2019.

EFFECTIVO (MILES)	2020	2019	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Bancos	<b>32.785</b>	<b>83.875</b>	<b>51.090</b>	<b>-60,91</b>
<b>EFFECTIVO TOTAL</b>	<b>32.785</b>	<b>83.875</b>	<b>51.090</b>	<b>-60,91</b>

Las cuentas por cobrar de la sociedad, o sea los Deudores, provienen de la venta de servicios de aseo, avances y anticipos entregados, anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones, otros deudores.

La cuenta Deudores en el Activo Corriente está compuesta por los rubros Comerciales Servicio de Aseo (cartera del servicio) con el 68,94% de participación, los Deudores compañías vinculadas con el 30,09% y el porcentaje restante para Anticipos o saldos a favor y Otros Deudores.

<b>COMERCIALES SERVICIO DE ASEO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACION (Miles)</b>	<b>VARIACION %</b>
Deudores Servicio de Aseo Facturación EPM	2.994.802	2.296.232	698.570	30,42
Deudores Servicio de Aseo Facturación Directa	88.502	45.287	43.215	95,42
<b>TOTAL</b>	<b>3.083.304</b>	<b>2.341.519</b>	<b>741.785</b>	<b>31,68</b>

Aunque los valores por la facturación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí no los causa directamente la sociedad Serviaseo Itagüí S.A., sino INTERASEO S.A.S., el rubro Deudores Comerciales Servicio de Aseo (Cartera del servicio con EPM) presenta un aumento de \$ 698,5 millones en el período 2020, el equivalente al 30,42% con respecto al período 2019. La cartera por facturación directa solamente aumentó \$43,2 millones.

Durante el período evaluado, se presenta un aumento de \$950,4 millones en el rubro Deudores Compañías Vinculadas, influenciado, especialmente, por la participación servicio de aseo y créditos a socios y accionistas. En dicho rubro se observan varios conceptos por cobrar, entre ellos, la participación servicio de aseo a cargo de INTERASEO S.A.S, participación sobre los ingresos, préstamos a socios y accionistas, rendimientos de deudores y otras participaciones, tal como se expone a continuación.

<b>DEUDORES COMPAÑÍAS VINCULADAS (EN PESOS)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>INTERASEO S.A.S. E.S.P.</b>	<b>1.345.575.966</b>	<b>395.133.030</b>
Participación Servicio de Aseo	1.030.380.355	290.531.990
Cuenta por Cobrar Aprovechamiento	86.578.143	57.843.349
Subsidios y Contribuciones	0	46.757.691
Créditos Socios y Accionistas	227.000.000	0
Rendimientos de Deudores	692.113	0
Otras Cuentas por Cobrar	925.355	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.345.575.966</b>	<b>395.133.030</b>

Por los beneficios que otorgó el Gobierno Nacional, a través del Decreto 581 de 2020, en el cual, se permitió a los prestadores de servicios públicos acceder a una línea de crédito directo con FINDETER producto de la emergencia económica, INTERASEO S.A.S. adquiere con la sociedad un préstamo por valor de \$227,0 millones a través de la entidad Financiera de desarrollo territorial FINDETER, el cual se pacta por un periodo de 36 meses con una tasa de interés correspondiente el DTF 90 días TA. Dicha obligación fue cancelada por INTERASEO S.A.S. después del 31 de diciembre antes del cierre del presente informe.

<b>CRÉDITOS A SOCIOS Y ACCIONISTAS (PESOS)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
INTERASEO S.A.S	227.000.000	0
<b>Total</b>	<b>227.000</b>	<b>0</b>

Las cuentas por cobrar de la actividad de aprovechamiento por \$86,5 millones, corresponden a la partida que se debe transferir a la sociedad para los prestadores particulares de la actividad de aprovechamiento en el municipio de Itagüí.

El rubro anticipo o saldos a favor ICA, refleja un saldo a favor por valor de \$207 mil pesos, correspondiente al impuesto de industria y comercio.

En el grupo Deudores compañías vinculadas existe una partida de \$1.345,5 millones, correspondiente a valores pendientes por transferir a la sociedad por parte de INTERASEO S.A.S. en la participación y/o porcentaje que tiene la sociedad por algunos conceptos, tales como la facturación, recaudos por aprovechamiento, créditos del operador con la sociedad y rendimientos, entre otros.

La cartera con clientes tiene una rotación entre 30 y 60 días, el deterioro para deudas de difícil cobro se revisa y se actualiza con base en el análisis por edades de saldos y evaluaciones de la cobrabilidad de las cuentas.

Como deber pactado, el operador del servicio INTERASEO S.A.S., según el Otrosí al convenio de colaboración, aplica el deterioro de deudas de difícil cobro en su balance e informa a la sociedad para dar de baja los valores, sin reconocer un costo o gasto por el deterioro en mención.

Los Activos No Corrientes presentan un crecimiento del 3,28%, el equivalente a \$14,5 millones, jalonado por el rubro Anticipo o saldos a favor impuestos y contribuciones.

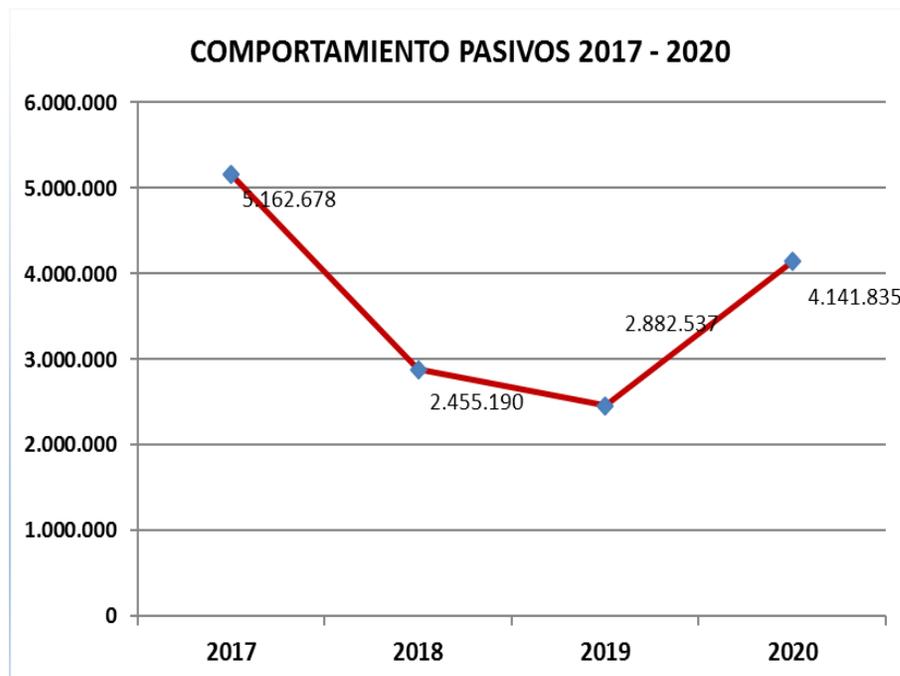
En el rubro Propiedad Planta y Equipo se observa una pequeña disminución de \$1,4 millones, el equivalente al -6,68%, frente al periodo 2019. En dicha cuenta se registra el valor de los equipos de oficina, pues los vehículos y la infraestructura utilizada pertenecen al socio operador, INTERASEO S.A.S, más no a la sociedad Serviaseo Itagüí S.A, pues tal como se expuso en párrafos anteriores, la sociedad no presenta valores importantes en el Activo No Corriente debido a que no realiza inversiones en Activos Fijos para la prestación del servicio.

Los otros activos, corresponden a la partida activos por impuestos diferidos por un valor de \$3,7 millones, saldo generado como diferencia entre las bases contables y fiscales del valor de los activos e impuesto de industria y comercio, causado para la vigencia 2020 y los cuales representan derechos y beneficios económicos futuros para la sociedad.

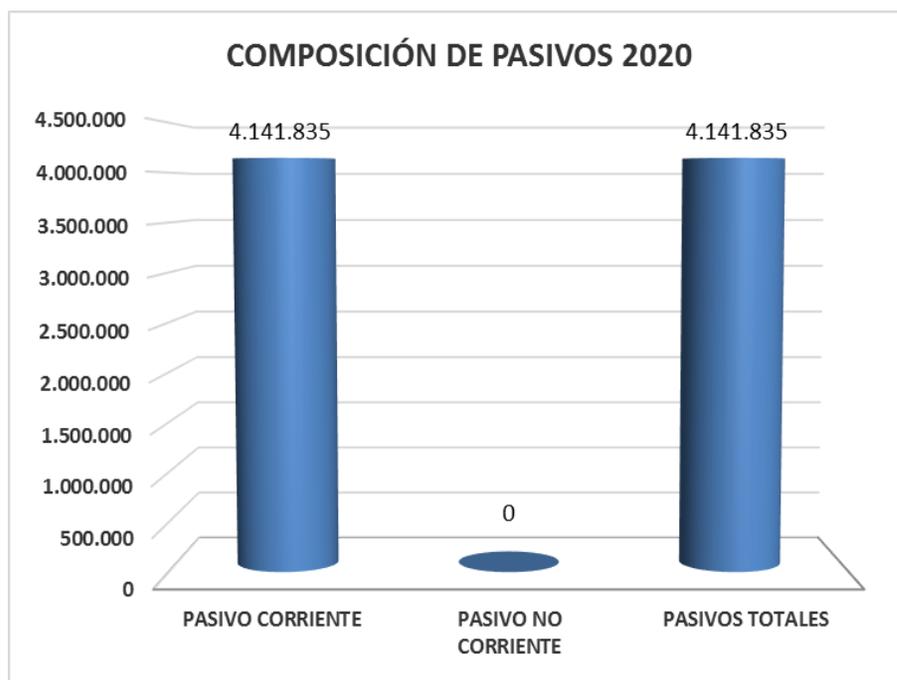
Los anticipos o saldos a favor por valor de \$435,3 millones, registra los derechos de la sociedad representados en cuentas por cobrar y anticipos otorgados. En este rubro se identifican los valores de saldos a favor por impuestos de renta, el cual se irá compensando a medida que se agote el saldo a favor.

DEUDORES (MILES)	2020	2019
<b>Anticipos o saldos a favor impuestos y contribuciones</b>		
Saldo a favor Renta	435.356	420.214
<b>Total</b>	<b>435.356</b>	<b>420.214</b>

Los Pasivos de la sociedad aumentaron el 68,70%, el equivalente a \$1.686,6 millones, frente a los valores arrojados en el período 2019. En dicha variación influyó el comportamiento de las Cuentas por Pagar compañías vinculadas y el recaudo a favor de terceros por la actividad de aprovechamiento.



Los Pasivos de Serviaseo Itagüí S.A. siempre se han caracterizado por ser de corto plazo, ya que el 100% de la participación es de carácter corriente, dado que el curso normal de sus operaciones se financia y se realiza en periodos menores a un año.



Los Pasivos de la sociedad, todos en el orden corriente, disminuyeron \$1.020,8 millones, el equivalente al 19,77% en el cuatrienio 2017 – 2020, en beneficio de la situación patrimonial de la sociedad.

PASIVOS (Miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Pasivo corriente	5.162.678	2.882.537	2.455.190	4.141.835	1.686.645	68,70
Pasivo no corriente	0	0	0	0	0	-----
PASIVOS TOTALES	5.162.678	2.882.537	2.455.190	4.141.835	1.686.645	68,70

Las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios y Otros Acreedores aumentaron \$52,7 millones y \$42,9 millones, respectivamente, con respecto al período 2019. Las cuentas por pagar son las obligaciones contraídas por la sociedad con personas naturales o jurídicas en el curso normal de sus actividades.

En la aplicación de subsidios durante el período 2020, al realizar el cruce con las contribuciones obtenidas, se generó un superávit por \$26,5 millones, los cuales se transfirieron al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.

Los valores por pagar de Retenciones en la fuente e impuesto de industria y comercio corresponden a saldos corrientes generados en el periodo 2020 y que son pagados en enero de 2021.

El rubro Cuentas por pagar a compañías vinculadas (INTERASEO S.A.S.) por el orden de los \$2.878,6 millones corresponden a partidas por transferir al operador, relacionadas con la facturación del servicio. Dicha partida también contiene subsidios y otras cuentas por pagar.

Los subsidios hacen parte de una porción sobre los recaudos por facturación y las Otras Cuentas por Pagar corresponden a un servicio complementario prestado durante el año 2020, relacionado con el corte de césped en el municipio de Itagüí, por valor de \$164,9,3 millones. Dicha actividad del corte de césped no está incluida en el CLUS.

Los anticipos recibidos corresponden a consignaciones efectuadas por los clientes directos reconocidas a diciembre 31 de 2020, las cuales exceden el valor facturado por el servicio. Dichos valores se informan al cliente y dada su poca materialidad, se acordó descontarlas del servicio que se factura en el mes de enero o febrero de 2021, según el caso.

Las obligaciones laborales disminuyeron de \$19,4 millones a \$5,2, correspondientes al período 2020 como factor prestacional de personal del área administrativa de la sociedad, aunque la entidad no contrata personal operativo.

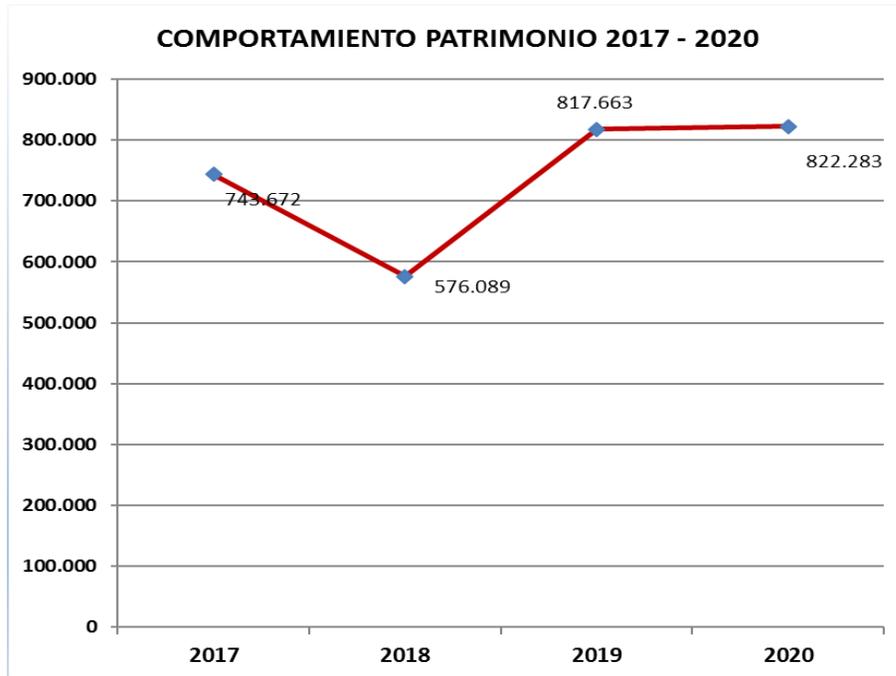
La partida recaudos a favor de terceros, corresponde a la actividad de aprovechamiento prestada en la localidad por otros prestadores de la misma actividad, por valor de \$618,3 millones, más \$270,5 millones del VIAT – Valor del Incentivo Aprovechamiento, el cual se genera bajo el Decreto MVCT 2412 de 2018.

Los recaudos a favor de terceros y que tienen relación con el aprovechamiento, se describen a continuación.

<b>RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS (MILES)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
CICLO TOTAL S.A.S. E.S.P.	386.449	107.851
COOP. DE TRABAJO ASOCIADO RECUPERAR	58.247	54.194
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	14.595	16.520
ASOCIACION DE RECUPERADORES Y RECICLADORES DEL VALLE DE ABURRA PARA ANTIOQUIA E.S.P.	54.131	30.808
FUNDACIÓN RECUPERAMBIENTE	81.571	16.652
ASOCIACIÓN RECOLECTORA DE RECICLAJE DE COLOMBIA	9.167	56
ASOCIACION RECIRCULAR	14.193	0
<b>INCENTIVO APROVECHAMIENTO MUNICIPIO ITAGUI</b>	<b>270.588</b>	<b>104.414</b>
<b>TOTAL</b>	<b>888.971</b>	<b>330.439</b>

La sociedad cuenta con contrato de facturación conjunta, convenio de colaboración empresarial y reglamento de conciliación de cuentas con las entidades encargadas de la actividad de aprovechamiento que se encuentran debidamente formalizadas en el municipio de Itagüí

El Patrimonio de la compañía presenta un escaso crecimiento del 0,57%, frente al resultado del período 2019.



La composición porcentual del Patrimonio en el periodo 2020 está representado por los rubros Capital Autorizado y Pagado con el 12,16%, Reservas con el 77,93%, Reservas no Apropriadas con el 0,89%, Utilidades del Ejercicio con el 0,56% y Efectos Conversión NIIF con el 8,46%. Dicha participación por rubros se mantuvo al mismo nivel del período anterior.



<b>PATRIMONIO (En miles)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>VARIACION (MILES)</b>	<b>VARIACION %</b>
Capital autorizado y pagado	100.000	100.000	100.000	100.000	0	0,00
Reservas	514.700	514.700	640.776	640.776	0	0,00
Reservas no apropiadas	0	59.383	0	7.299	7.299	-----
Utilidad del ejercicio	59.383	-167.583	7.299	4.620	-2.679	-36,70
Efectos conversión niif	69.589	69.589	69.589	69.589	0	0,00
<b>PATRIMONIO</b>	<b>743.672</b>	<b>576.089</b>	<b>817.663</b>	<b>822.283</b>	<b>4.620</b>	<b>0,57</b>

De conformidad con las normas legales, la sociedad tiene la obligación de constituir la reserva legal, hasta que el saldo de reserva sea equivalente, por lo menos, al 50% del capital suscrito. Dichas reservas se mantienen en \$164,9 millones, cumpliendo con lo estipulado en el Código de Comercio. De igual manera, se conservan Otras Reservas por valor de \$475,7 millones, siguiendo las directrices de la Asamblea General de Accionistas, la cual autorizó devolver el Pasivo al Patrimonio para Agregarlo a Otras Reservas, las cuales están distribuidas en \$349,7 millones para destinación específica, Ley 142 de 1994 y \$126,0 millones para Otras Reservas.

Las Otras Reservas, fueron constituidas mediante el acta de Asamblea de Accionistas No. 026 de 2019, en la cual se solicita y aprueba capitalizar los dividendos decretados en 2016 por valor de \$475,7 millones, y que se encontraban en el Pasivo, constituyendo una reserva para capitalización por dicho monto.

<b>OTRAS RESERVAS MILES)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Reserva destinación específica	349.710	349.710
Otras Reservas	126.076	126.076
<b>TOTAL</b>	<b>475.786</b>	<b>475.786</b>

Se cuenta con Otras Reservas no apropiadas por valor de \$7,2 millones, correspondientes a las utilidades acumuladas del período 2019.

Durante el periodo 2020 se obtuvo una utilidad por \$4,6 millones, manteniendo el mismo nivel del período 2019.

La empresa realizó su balance de apertura de prueba con aplicación por primera vez de las NIIF a enero 1 de 2015, generando ajustes entre las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio, lo cual se refleja en la cuenta Efectos conversión NIIF.

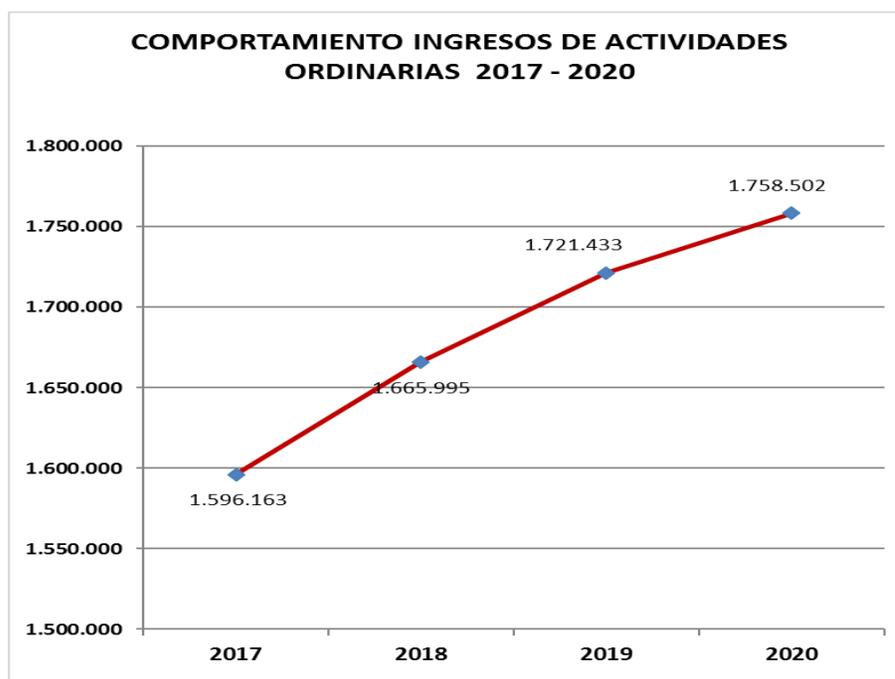
## 1.1.2 Estado de Resultados Integral

<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)</b>				
<b>Concepto</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN MILES</b>	<b>VARIACIÓN %</b>
<b>Ingresos de actividades Ordinarias</b>	1.758.502	1.721.433	37.068,73	2,15
<b>Costo de Ventas de Servicios</b>	1.224.790	1.003.998	220.791,97	21,99
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>533.712</b>	<b>717.436</b>	<b>-183.723,25</b>	<b>-25,61</b>
<b>GASTOS DE ADMINSTRACION</b>	<b>483.009</b>	<b>548.764</b>	<b>-65.754,22</b>	<b>-11,98</b>
Salarios, Contribuciones y Aportes	111.873	176.900	-65.027,36	-36,76
Generales	241.606	266.204	-24.597,91	-9,24
Impuestos, contribuciones y tasas	129.531	105.660	23.871,05	22,59
<b>OTROS INGRESOS ORDINARIOS</b>	<b>13</b>	<b>435</b>	<b>-421,94</b>	<b>-96,98</b>
Recuperaciones	0	0	0,00	-----
Otros Diversos	13	435	-421,94	-96,98
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>31.206</b>	<b>64.897</b>	<b>-33.690,90</b>	<b>-51,91</b>
Provisiones para Deudores	0	0	0,00	-----
Gastos Financieros				
Otros Diversos	31.206	64.897	-33.690,90	-51,91
<b>UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL</b>	<b>19.511</b>	<b>104.211</b>	<b>-84.700,07</b>	<b>-81,28</b>
Ingresos Financieros	<b>1.869</b>	<b>581</b>	<b>1.287,48</b>	<b>221,47</b>
Deudores compañías vinculadas	0	0	0,00	-----
Rendimientos financieros	1.869	581	1.287,48	221,47
Gastos Financieros	<b>3.169</b>	<b>2.764</b>	<b>404,14</b>	<b>14,62</b>
Financieros	3.169	2.764	404,14	14,62
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>18.211</b>	<b>102.028</b>	<b>-83.816,74</b>	<b>-82,15</b>

<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)</b>				
<b>Concepto</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN MILES</b>	<b>VARIACIÓN %</b>
Impuesto Diferido	-887	49.277	-50.164,23	-101,80
Impuesto sobre la Renta	14.478	45.452	-30.974,00	-68,15
<b>TOTAL RESULTADOS DEL AÑO</b>	<b>4.620</b>	<b>7.299</b>	<b>-2.678,50</b>	<b>-36,70</b>

Para el análisis es importante advertir que la cifra reflejada como ingresos por actividades ordinarias no corresponde a lo causado por facturación por la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí durante el período 2020, dicho valor hace referencia a la participación que posee la sociedad en el recaudo por el servicio de aseo, lo cual es producto del convenio empresarial, celebrado con INTERASEO S.A.S, socio y operador del servicio. Desde el inicio de operaciones ha existido una relación contractual entre la Sociedad Serviaseo Itagüí S.A. e INTERASEO S.A.S. E.S.P., cuya relación implica la prestación de un servicio, haciendo que la sociedad solamente registre la participación en los ingresos, más no la causación de toda la facturación.

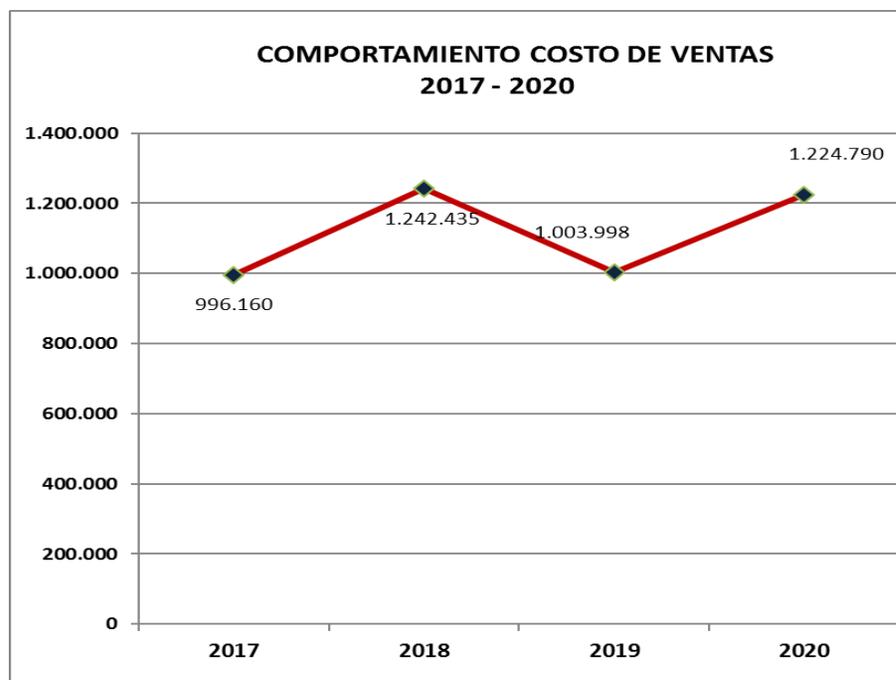
Los ingresos operacionales alcanzados por la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. muestran un escaso crecimiento del 2,15%, el equivalente a \$37,0 millones, en comparación con las cifras arrojadas en el período 2019.



La sociedad aumentó los ingresos por actividades ordinarias en \$162,3 millones, el equivalente al 10,17% en el cuatrienio 2017 – 2020, para un promedio anual de crecimiento del 2,54%.

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (Miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Ingresos de actividades ordinarias	1.596.163	1.665.995	1.721.433	1.758.502	37.069	2,15

Los Costos de Ventas del período aumentaron en \$220,7 millones, el equivalente al 21,99%, frente al período 2019, aunque es importante recordar que la cifra reflejada en el Estado de Resultados Integral no corresponde a los costos por la prestación del servicio de aseo, pues solamente se registra el valor de funcionamiento de la sociedad, como también los gastos en campañas ambientales, entre otras partidas menores.



Durante los períodos 2017 – 2020, el costo de ventas aumentó \$228,6 millones, el equivalente al 22,95% en dicho lapso.

COSTO DE VENTAS (Miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Costo de venta de bienes	0	0	0	0	0	-----
Costo de ventas de servicios	996.160	1.242.435	1.003.998	1.224.790	220.792	21,99

En la distribución de los Costos de Ventas se observa una disminución considerable de \$286,0 millones en los servicios personales, aunque contrariamente, los servicios generales aumentaron \$301,9 millones. De igual manera, los insumos directos también aumentaron \$166,9 millones, en comparación con el periodo anterior, influenciando en el comportamiento de los costos de ventas.

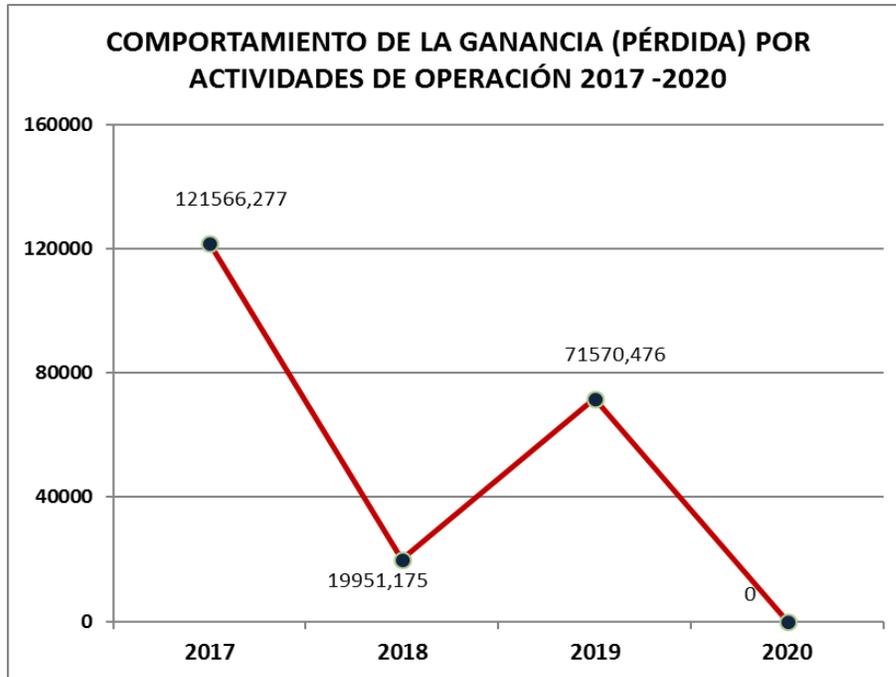
<b>COMPARATIVO DE COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS (MILES DE PESOS)</b>				
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Servicios Personales	452.357	646.115	425.107	139.014
Servicios Generales	192.141	115.298	146.264	448.171
Depreciaciones	15.575	11.011	12.967	7.892
Arrendamiento	58.157	56.627	75.765	106.187
Costo Bienes y Servicio público	0	0	10.869	42.467
Insumos Directos	186.185	297.303	232.365	399.292
Honorarios	8.202	25.114	30.204	8.004
Servicios Públicos	1.647	1.415	0	
Órdenes y contratos	81.986	89.550	70.456	73.762
<b>Total</b>	<b>996.160</b>	<b>1.242.435</b>	<b>1.003.998</b>	<b>1.224.790</b>

Como resultado de un mayor aumento en los costos de ventas, frente a la variación de los ingresos por actividades ordinarias, la utilidad bruta arrojó una variación desfavorable en comparación con el periodo anterior, pues se alcanzaron \$533,7 millones, frente a \$717,4 millones que venían del período 2019, para una variación negativa de \$183,7 millones menos que en el período 2019, el equivalente al -25,61%.

En el período 2020 la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. muestra una variación favorable de \$65,7 millones en sus gastos administrativos, frente a lo alcanzado en el período 2019. Dicha variación estuvo jalonada por el aumento de las partidas que lo componen (Salarios y contribuciones, generales e impuestos, contribuciones y tasas).

<b>GASTOS DE ADMINISTRACION (EN MILES)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Sueldos de personal	111.872	176.900
Gastos generales	241.606	266.203
Impuestos, Contribuciones y Tasas	129.531	105.660
<b>TOTAL</b>	<b>483.009</b>	<b>548.763</b>

Aunque los gastos de administración y otros gastos disminuyeron, se podría afirmar que el comportamiento de los costos de ventas, frente al escaso crecimiento de los ingresos por actividades ordinarias, hicieron que la sociedad disminuyera en un 81,28%, el equivalente a \$84,7 millones, la utilidad bruta operacional.



El comportamiento de las utilidades operacionales durante el período 2017 – 2020 no fue sobresaliente, tal como se expone en el comparativo.

GANANCIA (PÉRDIDA) POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN (Miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	37.568	-167.253	104.211	19.511	-84.700	-81,28



Al final del ejercicio, la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. arrojó una pequeña Ganancia neta por el orden de los \$4,6 millones, manteniendo el mismo nivel del período 2019, en el cual se obtuvieron \$7,2 millones.

Al igual que en los resultados operativos, la ganancia neta del cuatrienio 2017 – 2020, tampoco ha sido sobresaliente y el promedio ha sido negativo.

TOTAL RESULTADOS DEL AÑO (Miles)	2017	2018	2019	2020	VARIACION (MILES)	VARIACION %
TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	59.383	-167.583	7.299	4.620	-2.679	-36,70

### 1.1.3 Estado de Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)			
Concepto	2020	2019	VARIACIÓN (MILES)
Utilidad del Ejercicio	4.620	7.299	-2.679
Partidas que afectan el efectivo			
Impuesto Diferido	-887	49.277	-50.164
Gasto o Costo Depreciación	7.892	12.967	-5.075
Amortización Inventarios	0	56.068	-56.068
<b>Efectivo Generado en Operación</b>	<b>11.625</b>	<b>125.610</b>	<b>-113.985</b>
<b>CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS</b>			
Disminución/ Aumento en CxC (act cte)	-1.727.558	70.367	-1.797.925
Disminución/ Aumento en CxC (act no cte)	-15.349	15.188	-30.538
Disminución/ Aumento en CxP	1.128.114	-695.231	1.823.344
Disminución/ Aumento en otras CxP	558.532	267.883	290.649
	<b>-56.262</b>	<b>-341.793</b>	<b>285.531</b>
<b>Flujo de efectivo neto en Actividades de Operación</b>	<b>-44.637</b>	<b>-216.182</b>	<b>171.546</b>
<b>Actividades de Inversión</b>			
Adquisición de Inventarios (Insumos rocería y campañas)	0	0	0
Adquisición Maquinaria	0	0	0
Adquisición Equipo Computación	-6.454	0	-6.454

<b>ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)</b>			
<b>Concepto</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN (MILES)</b>
Adquisición Muebles y enseres	0	0	0
<b>Flujo de Efectivo neto en Actividades de Inversión</b>	<b>-6.454</b>	<b>0</b>	<b>-6.454</b>
<b>Actividades de Financiación</b>			
Dividendos Decretados - devueltos a patrimonio	0	475.786	-475.786
Dividendos Decretados	0	-241.510	
<b>Flujo de efectivo neto en Actividades de Financiación</b>	<b>0</b>	<b>234.276</b>	<b>-475.786</b>
Aumento o Disminución efectivo	-51.090	18.093	-69.184
Efectivo diciembre 31 año anterior	<b>83.875</b>	<b>65.782</b>	<b>18.093</b>
<b>Efectivo-Inversión diciembre 31 del año actual</b>	<b>32.785</b>	<b>83.875</b>	<b>-51.090</b>

La operación generó en el año 2020 un déficit de efectivo, equivalente a \$44,6 millones, lo que también se refleja en las actividades de inversión, arrojando cero pesos en las actividades de financiación y una disminución de efectivo por \$51,0 millones, afectando el saldo con que se contaban al inicio del periodo, haciendo que la sociedad terminara al final del ejercicio con un efectivo disponible de \$32,7 millones.

## **1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones**

La sociedad posee una inversión Fiducia Bancolombia por valor de \$3,1 millones, la cual genera sus respectivos rendimientos financieros, registrados como ingresos no operacionales. Dicho valor se lleva al rubro Efectivo y equivalentes de efectivo.

## **1.3 Préstamos a vinculados económicos**

Las cuentas por cobrar o deudores compañías vinculadas que presentan un aumento de \$950,4 millones, con un crecimiento del 240,53%, frente al período 2019, no son completamente préstamo a vinculados económicos, sino que corresponde a valores por transferir por parte del socio operador, a razón del porcentaje que le corresponde a la sociedad en la facturación del servicio de aseo, según el convenio de colaboración empresarial. Dicha partida también contiene crédito a socios y accionistas, subsidios y otras cuentas por cobrar.

INTERASEO S.A.S. adquirió con la sociedad un préstamo por valor de \$227.000.000 a través de la entidad Financiera de desarrollo territorial FINDETER, con un plazo de 36 meses

a una tasa de interés del DTF 90 días TA. Dicha obligación fue cancelada por INTERASEO S.A.S. después del 31 de diciembre antes del cierre del presente informe.

#### 1.4 Deudas con vinculados económicos

La partida reflejada como cuentas por pagar compañías vinculadas obedece a la naturaleza del convenio de operación, celebrado con su socio operador INTERASEO S.A.S, ya que son valores pendientes por transferir a diciembre 31 de 2020, más el crédito pendiente por pagar a FINDETER, el cual fue cancelado después del 31 de diciembre antes del cierre del presente informe, tal como se explica en las notas a los estados financieros.

#### 1.5 Análisis del servicio de la deuda

Tal como se explica en el numeral 1.4, el crédito obtenido con FINDETER fue cancelado.

#### 1.6 Pasivos pensionales

La sociedad no posee compromisos de esta naturaleza. El operador del servicio provee el personal para la operación y vincula el personal al régimen de seguridad social, establecido en la Ley 100 de 1993, advirtiendo que Serviaseo Itagüí S.A. realiza los aportes a la seguridad social, como también el pago de los parafiscales para quienes son vinculados por nómina directa.

Los contratos de servicios con personas naturales son respaldados con el soporte de cotización a la seguridad social, dando cumplimiento a las normas vigentes, en atención a las exigencias de los entes de control interno y externo.

#### 1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad

##### 1.7.1 Margen Operacional

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Margen Operacional (%)	8,42	-5,46	9,80	2,88	-6,92

El margen operacional de la sociedad arrojó una variación desfavorable de 6,92 puntos porcentuales, como producto del comportamiento de los ingresos por actividades ordinarias, frente al aumento de los costos operacionales, reflejados en el período 2020, lo cual afectó el ebitda.

##### 1.7.2 Margen Neto de Utilidad

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Margen Neto de Utilidad (%)	3,72	-10,06	0,42	0,26	-0,16

La sociedad obtuvo un margen neto de utilidad equivalente al 0,26% en el periodo 2020, con una variación desfavorable en el indicador de 0,16 puntos porcentuales, frente al periodo 2019, como producto de la baja utilidad del ejercicio.

### 1.7.3 Rendimiento del Patrimonio

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Rendimiento del Patrimonio %	5,05	-29,03	12,74	2,37	-10,37

El rendimiento del Patrimonio presenta una variación desfavorable de 10,37 puntos porcentuales frente al periodo 2019, ubicando el indicador en un 2,37%, producto de la caída en la utilidad bruta operacional en el periodo 2020.

### 1.7.4 Razón Corriente

	2017	2018	2019	2020	Variación Veces	Variación %
Razón Corriente (Veces)	1,05	1,02	1,15	1,09	-0,06	-5,58

La razón corriente de la sociedad para el periodo 2020 equivale a 1,09 veces, con una variación desfavorable de 0,06 veces frente al periodo 2019, es decir, que la liquidez que se tiene para cubrir o respaldar los pasivos exigibles del corto plazo es de 1,09 veces por cada peso, ante una eventualidad o contingencia que lo exija.

### 1.7.5 Patrimonio sobre el Activo

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Patrimonio sobre Activo (%)	12,59	16,66	24,98	16,56	-8,42

El Patrimonio sobre el Activo presenta una variación desfavorable, frente al periodo 2019, al disminuir el resultado en 8,42 puntos porcentuales, situando el indicador en un 16,56%, como resultado de la mayor proporción de los Pasivos frente a los Activos. Dicho resultado desmejora la participación de los accionistas en la propiedad de la sociedad, pues se tienen comprometidos con terceros el 83,44% de los Activos de la sociedad, frente a un 75,02% del período 2019.

### 1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Pasivo Corriente sobre Pasivo Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00

La sociedad no cuenta con Pasivos de largo plazo, por lo cual, la relación entre el pasivo corriente, frente al pasivo total, sigue siendo del 100%.

### 1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Activo Corriente sobre Activo Total (%)	92,53	84,91	86,42	90,75	4,33

El Activo Corriente de la sociedad aumentó su participación frente a los Activos Totales en 4,33 puntos porcentuales, con respecto al período 2019. Dicho resultado favorece la liquidez de la sociedad.

#### **Opinión de la auditoría externa sobre la viabilidad financiera**

*Al evaluar el comportamiento de las principales cifras financieras de Serviaseo Itagüí S.A. expresado bajo Normas Internacionales de Información Financiera, podemos conceptuar que la sociedad arrojó algunos movimientos importantes en el período 2020, frente a los resultados del período 2019, pues los Activos crecieron el 51,68%, el equivalente a \$1.691,2 millones, conjuntamente con un aumento de los Pasivos de \$1.686,6 millones, manteniendo estable el Patrimonio de la sociedad.*

*Los Activos Corrientes de la sociedad siguen prevaleciendo sobre los No Corrientes, pues representan el 90,75% de los Activos Totales, frente a una participación del 9,25% del Activo No Corriente, situación típica para este tipo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones en equipos e infraestructura las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S., tal como se ha advertido en informes anteriores.*

*Los valores por la facturación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí no los causa directamente la sociedad Serviaseo Itagüí S.A., sino INTERASEO S.A.S, haciendo que los valores reflejados como cartera por servicios públicos correspondan a los saldos por cobrar a los usuarios del servicio, ya sea por la facturación directa, como también por el convenio de facturación conjunta con EPM, lo cual genera un cruce contable entre la sociedad evaluada y el operador.*

*El aumento del 68,70% en los Pasivos de la sociedad, el equivalente a \$1.686,6 millones es el resultado de los movimientos en el rubro Cuentas por Pagar compañías vinculadas y el recaudo a favor de terceros por la actividad de aprovechamiento, ejecutada por el operador y los otros entes particulares en la localidad de Itagüí.*

*La sociedad que hasta el período 2019 no reflejaba Pasivos financieros, se acogió a lo dispuesto en el Decreto 581 de 2020, por el cual, se permitió a los prestadores de servicios públicos acceder a una línea de crédito directo con FINDETER, para dotarlos de liquidez o capital de trabajo. Por ello se reflejan \$227,0 millones como obligaciones financieras, la cual fue cancelada después del 31 de diciembre de 2020, antes del cierre del presente informe.*

*En el rubro Deudores se refleja una partida por valor de \$1.345,5 millones, correspondiente a valores pendientes por recibir de INTERASEO S.A.S., producto de la participación y/o*

*porcentaje que tiene la sociedad por algunos conceptos, tales como la facturación, recaudos por aprovechamiento, créditos del operador con la sociedad y rendimientos, entre otros.*

*Los Pasivos de Serviaseo Itagüí S.A. siempre se han caracterizado por ser Corrientes, ya que la sociedad no recurre al endeudamiento del largo plazo con la banca comercial.*

*El Patrimonio de la sociedad se mantuvo estable con un escaso crecimiento del 0,57%, frente al valor reflejado en el período anterior, manteniendo una reserva legal por valor de \$164,9 millones, dando cumplimiento a lo exigido por el Código de Comercio en dicha materia. De igual manera, se cuenta con Otras Reservas por valor de \$475,7 millones.*

*Durante el periodo evaluado se alcanzó una utilidad neta por \$4,6 millones, manteniendo el mismo nivel del período 2019.*

*Los ingresos operacionales arrojaron un escaso crecimiento del 2,15% en el período 2020, el equivalente a \$37,0 millones, mientras que los costos de ventas aumentaron en \$220,7 millones, afectando las utilidades operacionales y netas del ejercicio.*

*La empresa realizó su balance de apertura de prueba con aplicación por primera vez de las NIIF a enero 1 de 2015, generando ajustes entre las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio, lo cual se refleja en la cuenta Efectos conversión NIIF.*

*En nuestra opinión, la situación financiera de Serviaseo Itagüí S.A. no estuvo comprometida en el período 2020, aunque las cifras de crecimiento no cumplieron las expectativas, manteniendo su viabilidad empresarial.*

## **2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÍFICOS**

### **2.1 Área financiera**

#### **2.1.1 Capital de trabajo**

	2017	2018	2019	2020	Variación Miles \$	Variación %
Capital de Trabajo (Miles \$)	302.620	54.099	373.105	363.134	-9.971	-2,67

El capital de trabajo se mantuvo al mismo nivel del período 2019, alcanzando un valor de \$363,1 millones en el período 2020, aunque dicho capital de trabajo no se requiere para la prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí, pues los costos e inversiones que requiere la prestación del servicio corresponden al operador INTERASEO S.A.S.

#### **2.1.2 Rentabilidad sobre Patrimonio**

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Rentabilidad sobre Patrimonio (%)	7,99	-29,09	0,89	0,56	-0,33

La rentabilidad sobre el Patrimonio presenta una variación desfavorable de 0,56 puntos porcentuales, en comparación con el período 2019, ubicándose en el 0,56%. Dicho resultado es producto de la disminución en la utilidad bruta operacional del periodo 2020.

### 2.1.3 Coeficiente operacional

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Coeficiente Operacional (%)	91,58	105,46	90,20	97,12	6,92

Se presenta un coeficiente operacional, equivalente al 97,12%. Dicho resultado desmejoró en 6,92 puntos porcentuales, frente al período 2019, producto del aumento de los costos, frente a una variación en los ingresos, aunque tampoco este resultado afectaría la prestación del servicio, pues el INTERASEO S.A.S. asume los costos por la operación.

### 2.1.4 EBITDA

	2017	2018	2019	2020	Variación Miles \$	Variación %
Ebitda (Miles \$)	134.382	-90.995	168.672	50.703	-117.969	-69,94

Se presenta una variación desfavorable en el EBITDA de \$117,9 millones, frente al periodo 2019, situando el indicador en \$50,7 millones para el periodo 2020, como producto del comportamiento de los ingresos, frente al aumento de los costos del período evaluado.

### 2.1.5 Cálculo actuarial

La sociedad Serviaseo Itagüí S.A. no posee Pasivos pensionales, pues el personal administrativo de la sociedad es vinculado al régimen de seguridad social, establecido en la Ley 100 de 1993. De igual manera, INTERASEO S.A.S. realiza el mismo procedimiento con el personal operativo.

### 2.1.6 Estado del saneamiento contable

La sociedad se rige mediante la Ley 1314 de 2009, por la cual se regularon los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia.

La sociedad adoptó las principales políticas contables en la preparación de los estados financieros, presentados con base a las Normas Internacionales de Información Financiera y el Decreto 2784 de 2012, derogado por el Decreto 2483 de 2018, por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las normas de información financiera anexos al Decreto 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017.

Como lo requiere la NIC 1, las políticas fueron definidas en función de las NIIF PLENAS vigentes y han sido aplicadas de manera uniforme en la preparación de los estados financieros con corte al 31/12/2020.

## **2.2 Área técnico – operativa**

### **2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia**

En materia de disposición final no se presentaron novedades en el período 2020, pues dicha actividad se sigue realizando en el relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías, norte del Valle de Aburrá.

#### ***Opinión de la Auditoría Externa:***

Aunque no se tiene acceso a la información sobre el relleno sanitario de Don Matías, la auditoría externa tiene conocimiento de que el sitio de disposición final cumple con las disposiciones de orden legal, en especial lo contemplado en el Decreto MVCT 1077 de 2015, en materia de reglamentación para rellenos sanitarios.

### **2.2.2 La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final**

#### ***Opinión de la Auditoría Externa:***

El costo de disposición final, facturado a los usuarios del servicio de aseo en Itagüí, cumple con las disposiciones legales, contempladas en la Resolución CRA 720 de 2015, ya que se dispone en el relleno sanitario La Pradera, sitio autorizado por las autoridades que rigen las normas ambientales.

### **2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF)**

La auditoría externa no tiene acceso a este tipo de información sobre el relleno sanitario La Pradera.

### **2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final**

Aunque el relleno sanitario La Pradera es un sitio de disposición final regional, tampoco se tiene acceso a la información sobre los municipios que disponen sus residuos en dicho lugar.

### **2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final**

El relleno sanitario La Pradera cuenta con la infraestructura y la tecnológica para realizar el pesaje de los residuos sólidos recibidos en dicho sitio.

### **2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día**

El rendimiento promedio de los operarios de barrido manual en el municipio de Itagüí fue de 7,10 Kilómetros/operario-día en el período 2020, arrojando una variación favorable, en comparación con el periodo de 2019, en el cual se obtuvo un rendimiento de. 6,61 kilómetros/operario-día.

**KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO**

Mes	Barrido Manual			Barrido de Empuje		
	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op-día	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op-día
Enero	9.021	48	7,23	2.230	13	6,60
Febrero	8.274	48	6,63	2.046	13	6,05
Marzo	8.884	48	7,12	2.400	13	7,10
Abril	8.791	48	7,04	2.387	13	7,06
Mayo	8.884	48	7,12	2.394	13	7,08
Junio	8.834	48	7,08	2.370	13	7,01
Julio	9.151	48	7,33	2.460	13	7,28
Agosto	8.840	48	7,08	2.417	13	7,15
Septiembre	8.835	48	7,08	2.364	13	6,99
Octubre	9.152	48	7,33	2.460	13	7,28
Noviembre	8.522	48	6,83	2.327	13	6,88
Diciembre	9.152	48	7,33	2.460	13	7,28
<b>Total Anual (Kms)</b>	<b>106.340</b>			<b>28.316</b>		
<b>Promedio Mensual</b>	<b>8862</b>	<b>48</b>	<b>7,10</b>	<b>2.360</b>	<b>13</b>	<b>6,98</b>

**KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO**

Mes	Barrido Mecánico		
	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op.-día
Enero	920	1	35,37
Febrero	843	1	32,44
Marzo	870	1	33,45
Abril	870	1	33,45
Mayo	870	1	33,45
Junio	870	1	33,45
Julio	920	1	35,37
Agosto	870	1	33,45
Septiembre	870	1	33,45

**KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO**

Mes	Barrido Mecánico		
	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op.-día
Octubre	886	1	34,09
Noviembre	853	1	32,80
Diciembre	886	1	34,09
<b>Total Anual (Kms)</b>	<b>10.526</b>		
<b>Promedio Mensual</b>	<b>877</b>	<b>1</b>	<b>33,74</b>

**Opinión de la Auditoría Externa:**

En el período 2020 se obtuvo el valor más alto del rendimiento para los operarios de barrido manual, frente al cuatrienio, dicho resultado se debe a que el operador empleó menor cantidad de operarios para ejecutar el barrido manual mensual, de igual manera, el kilometraje presentó variaciones con respecto al periodo 2019, pasando de 107.472km en 2019 a 106.340 km en 2020.

	2017	2018	2019	2020	DIF	DIF %
Rendimiento Operario día / Kilómetros barridos	4,65	4,73	6,61	7,10	0,49	7,37

**2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día**

El operador del servicio recogió un total de 111.179 toneladas de residuos en el período 2020, en dicha labor se emplearon, en promedio, 53 operarios de recolección, los cuales obtuvieron un rendimiento promedio de recolección de 6,72 toneladas/operario-día. Para dicho cálculo se tuvieron en cuenta las toneladas recogidas en la zona urbana del municipio, definida como el Área de Prestación del Servicio (APS).

TONELADAS RECOGIDAS, NÚMERO DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE RECOLECCIÓN (Ton/Operario-día)				
Mes	Toneladas Recogidas	Número de Operarios	No. días de Barrido	Rendimiento
Enero	10.875	53	26	7,89
Febrero	10.719	53	26	7,78
Marzo	9.778	53	26	7,10
Abril	6.546	53	26	4,75
Mayo	8.072	53	26	5,86

TONELADAS RECOGIDAS, NÚMERO DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE RECOLECCIÓN (Ton/Operario-día)				
Mes	Toneladas Recogidas	Número de Operarios	No. días de Barrido	Rendimiento
Junio	8.803	53	26	6,39
Julio	8.926	53	26	6,48
Agosto	8.697	53	26	6,31
Septiembre	9.404	53	26	6,82
Octubre	9.873	53	26	7,16
Noviembre	9.412	53	26	6,83
Diciembre	10.073	53	26	7,31
<b>Total Anual (Toneladas)</b>	111.179			
<b>Promedio Mensual</b>	<b>9.265</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>6,72</b>

**Opinión de la Auditoría Externa:**

El rendimiento de los operarios de recolección durante el período 2020 aumentó un 18,84% en comparación con el periodo 2019, ubicando el resultado por encima del promedio de los últimos cuatro años.

	2017	2018	2019	2020	DIF	DIF %
Rendimiento Toneladas recogidas/ Operario día	7,12	5,71	5,66	6,72	1,07	18,84

## 2.2.8 Características y estado del parque automotor

**Opinión de la auditoría externa:**

Los vehículos, utilizados por el operador INTERASEO S.A.S. para la prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí, en términos generales, cumplen con las características requeridas en el Artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015, ya que, en las revisiones realizadas por la auditoría, se pudo verificar lo siguiente.

- Vehículos con sistema de compactación en buen estado
- Vehículos debidamente identificados (color, logotipos del operador, placa de identificación, número del móvil, equipo de radio comunicación, entre otros).
- Equipo de detención de la actividad de compactación
- Sistema de cerramiento en caucho

- Dispositivos de minimización del ruido
- Cobertura superior
- Equipos de carretera y control de incendios
- Estribos antideslizantes
- Dotación de elementos complementarios, tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública por la dispersión de residuos durante la recolección.
- Los vehículos poseen luces estroboscópicas, ubicadas en la cabina del vehículo y en la parte posterior de la caja de compactación, así como también con luces en la zona de la tolva
- Se cuenta con sistemas de georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte, posición geográfica de los vehículos (GPS) y monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores, de conformidad con el Artículo 2.3.2.2.2.3.49. del Decreto MVCT 1077 de 2015.
- Los vehículos se someten a lavado, favoreciendo las condiciones ambientales de la prestación del servicio de aseo, en concordancia con el Artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 MVCT de 2015.

Aunque a nivel general el parque automotor usado para prestar el servicio de aseo en Itagüí cumple con las características establecidas en el Decreto MVCT 1077 de 2015, durante las visitas de la auditoría externa se evidenciaron algunas situaciones en los vehículos, las cuales se recomendaron corregir, principalmente lo relacionado con la altura del tubo de escape que es menor a la altura máxima del mismo y fugas de aceite hidráulico en los comandos de compactación y de lixiviado por empaque del portalón y tolva en algunos vehículos, dichas novedades son mencionadas en los informes de visita presentados por la auditoría externa.

### **2.2.9 Costos de mantenimiento**

El convenio de colaboración empresarial, celebrado entre la sociedad e INTERASEO S.A.S. establece que la sociedad evaluada no incurre en costos de mantenimiento, pues dichas partidas son responsabilidad del operador.

### **2.2.10 Aprovechamiento de residuos sólidos**

En el municipio de Itagüí, la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. no es prestadora de la recolección de residuos aprovechables, dicha actividad es ejecutada por parte del operador INTERASEO S.A.S. y otras entidades particulares.

La actividad de aprovechamiento fue iniciada por INTERASEO S.A.S. en la localidad de Itagüí en el mes de noviembre de 2018.

### **Opinión de la Auditoría Externa:**

El operador INTERASEO S.A.S. tiene establecida una microrruta de recolección de aprovechables, dicha recolección se realiza de forma separada a los residuos no aprovechables. Para ello se cuenta con una estación de clasificación y aprovechamiento que da cumplimiento al Artículo 2.3.2.2.9.86 del Decreto MVCT 1077 de 2015 “**Requisitos mínimos para las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)**”.

### **2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio**

La prestación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí tiene su enfoque en el desarrollo de actividades que le permitan cumplir con los objetivos trazados en los diferentes proyectos contenidos en el PGIRS, adaptados en el Programa de Prestación del Servicio (PPSA) y reflejados en los planes operativos (PO) y publicados en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

### **Opinión de la Auditoría Externa:**

En general, la programación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí se sustenta en las obligaciones, contempladas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), tanto en recolección, como en barrido de vías, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto MVCT 1077 de 2015, sin embargo, algunos aspectos contemplados en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo no son acordes al contenido del PGIRS del municipio, tales como el inventario de puntos críticos, la existencia de la estación de transferencia, el catastro y frecuencia de corte de césped, lo cual la empresa prestadora tenía pendiente por corregir.

### **2.2.12 Prestación de servicios especiales**

El operador del servicio ejecuta algunas actividades, contempladas como servicios especiales, utilizando los equipos y métodos de disposición que se enuncian.

<b>SERVICIOS ESPECIALES</b>		
<b>Concepto</b>	<b>Vehículo utilizado</b>	<b>Sitio donde se dispone</b>
Recolección de residuos provenientes de podas de árboles y desecho de jardines	Volqueta	Relleno sanitario
Recolección de Inservibles y objetos voluminosos	Volqueta	Relleno sanitario
Recolección hospitalaria	Furgón especial	Planta de incineración
Recolección de escombros	Volqueta	Escombrera autorizada
Recolección de residuos provenientes de eventos especiales y espectáculos	Compactador	Relleno sanitario
Recolección de animales muertos	Compactador	Relleno Sanitario

**Opinión de la Auditoría Externa:**

INTERASEO S.A.S., operador del servicio, realiza la recolección de los residuos sólidos, catalogados como especiales, en forma separada de los residuos sólidos ordinarios, cumpliendo con el Artículo 2.3.2.2.3.26 del Decreto MVCT 1077 de 2015, además, como estrategia para evitar el arrojado clandestino en la vía pública de residuos, catalogados como objetos voluminosos (colchones, muebles e inservibles), el operador realiza una ruta especial para su recolección. Dicho servicio tiene cobro y se ejecuta como un servicio complementario no establecido en el plan operativo para la actividad ordinaria de recolección, dando cumplimiento a la norma citada.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.3.26. Recolección separada. La recolección de los residuos sólidos ordinarios debe hacerse en forma separada de los residuos especiales.**

*En el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final deberá realizarse de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento, implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.*

### **2.2.13 Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos**

INTERASEO S.A.S. continúa ejecutando la recolección de residuos contaminados y anatomopatológicos en la localidad.

**Opinión de la Auditoría Externa:**

La empresa INTERASEO S.A.S cumple con las disposiciones, establecidas en el Decreto 1609 de 2002, «**Por el cual se reglamenta el manejo y transporte seguro de mercancías peligrosas por carretera**», cumpliendo a cabalidad con las obligaciones establecidas para el manejo de este tipo de residuos, especialmente minimizando los riesgos biológicos de esta actividad.

### **2.2.14 Estaciones de transferencia**

**Opinión de la Auditoría Externa:**

La estación de transferencia, ubicada en el municipio de Sabaneta, cumple con las exigencias, establecidas en los artículos 2.3.2.2.7.74 y 2.3.2.2.7.76 del Decreto MVCT 1077 de 2015 y en el artículo 222 de la Resolución MVCT 0330 de 2017.

### **2.2.15 Continuidad en recolección**

**Opinión de la Auditoría Externa:**

La empresa prestadora garantiza la continuidad del servicio de recolección, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto MVCT 1077 de 2015, con las frecuencias mínimas establecidas en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

## 2.2.16 Continuidad en barrido y limpieza

### *Opinión de la Auditoría Externa:*

La empresa prestadora también garantiza la continuidad del servicio de barrido de vías, de conformidad con el artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto MVCT 1077 de 2015, en concordancia con el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

## 2.2.17 Ejecución del plan de inversiones

La sociedad evaluada, Serviaseo Itagüí S.A. solamente realiza inversiones en programas orientados a establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio en el marco del programa de prestación del servicio, ejecutando el 100% del presupuesto destinado para tales fines en el período 2020, dichas actividades tienen relación con las campañas de erradicación de puntos críticos, recuperación de espacios y zonas verdes, así como actividades de sensibilización con las comunidades.

De conformidad con el artículo 2.3.2.2.4.1.104 del Decreto MVCT 1077 de 2015, la empresa realiza labores articuladas con el operador INTERASEO S.A.S. y el municipio de Itagüí en el desarrollo de algunas actividades con el propósito de fortalecer las relaciones con la comunidad, buscando promover la gestión integral de los residuos sólidos.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.104. Relaciones con la comunidad.** *La persona prestadora deberá desarrollar programas orientados a establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio en el marco del Programa de Prestación del Servicio.*

## 2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio

La prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí no contempla la entrega de aportes por parte del municipio.

## 2.2.19 Cobertura del servicio

### *Opinión de la Auditoría Externa:*

El operador INTERASEO S.A.S. garantiza la cobertura del servicio en el municipio de Itagüí, dando cumplimiento al artículo 2.3.2.2.1.7 del Decreto MVCT 1077 de 2015, en consideración al crecimiento de la población y la producción de residuos, de acuerdo con lo establecido para el Área de Prestación del Servicio, reflejada en el Programa de Prestación del Servicio.

**ARTÍCULO 2.3.2.2.1.7. Cobertura.** *Los municipios o distritos deben garantizar la prestación del servicio de aseo a todos sus habitantes dentro de su territorio por parte de las personas prestadoras de servicio público de aseo independientemente del esquema adoptado para su prestación. Para ello deberá planificarse la ampliación permanente de la cobertura teniendo en cuenta, entre otros aspectos el crecimiento de la población y la producción de residuos.*

## 2.2.20 Actividades de limpieza urbana

En las actividades, relacionadas con la limpieza urbana y de acuerdo con lo estipulado en las secciones 4, 5 y 6 del Decreto MVCT 1077 de 2015 y el artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015, el operador ejecutó durante el período 2020 el corte de césped y la instalación y mantenimiento de cestas.

El promedio anual de las cantidades ejecutadas reportadas por el prestador del servicio son las siguientes.

ACTIVIDADES DE LIMPIEZA URBANA		
Actividad	Unidad	Cantidad
Corte de césped	m <sup>2</sup> /mes	526.610,92
Poda de árboles	Árboles/mes	NA
Lavado de puentes	m <sup>2</sup> /semestre	274,00
Cestas instaladas	Un.	0
Mantenimiento de cestas	Un.	718

## 2.2.21 Base de Operaciones

La base de operaciones de INTERASEO S.A.S., ubicada en el municipio de Itagüí, cumple, en su mayoría, con las condiciones exigidas por la normatividad del servicio, Decreto MVCT 1077 de 2015, aunque se recomienda mejorar la demarcación de sentidos de circulación, zonas de parqueo y pasos peatonales, además adecuar un depósito adecuado para insumos que se requieran en la prestación de servicio.

**ARTICULO 2.3.2.2.3.50. Características de las bases de operación.** *Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características:*

- 1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.*
- 2. Contar con los servicios públicos.*
- 3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.*
- 4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.*
- 5. Contar con equipos de control de incendios.*
- 6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.*

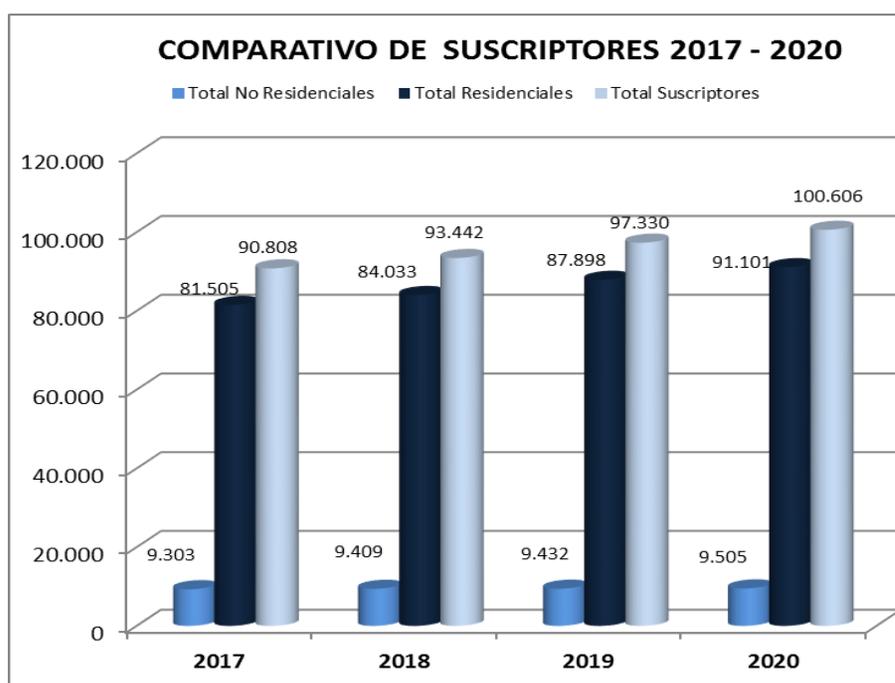
## 2.3 Área comercial

Aunque la compañía ha venido realizando cargues de información, aún no se observan algunos reportes para consulta pública en la página del SUI, por lo cual los datos para la evaluación del tópico comercial son entregados directamente por el prestador.

### 2.3.1 Composición de usuarios

#### 2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato

Los suscriptores del servicio de aseo en el municipio de Itagüí, atendidos por la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P., se encuentran concentrados principalmente en el estrato residencial 3, los cuales equivalen al 46,48%, del total de suscriptores para el periodo 2020.



Durante el período evaluado, el número de suscriptores para el servicio de aseo presentó un crecimiento del 3,37%, representado en 3.276 suscriptores más, frente al periodo anterior. Dicha variación estuvo reflejada, principalmente, en el estrato residencial 3 de la población, los cuales crecieron el 3,96%, el equivalente a 1.782 suscriptores.

COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO							
ESTRATO O RANGO	2017	2018	2019	2020		VARIACIÓN	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Estrato 1	4.601	4.616	4.719	4.962	4,93	243	5,15
Estrato 2	31.424	31.789	32.467	33.326	33,13	859	2,65

### COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO

Estrato 3	41.299	42.663	44.980	46.762	46,48	1.782	3,96
Estrato 4	4.181	4.964	5.732	6.051	6,01	319	5,57
Estrato 5	0	0	0	0	0,00	0	-----
Estrato 6	0	1	0	0	0,00	0	-----
Pequeño productor	8.409	8.496	8.545	8.664	8,61	119	1,39
Gran Productor	894	913	887	841	0,84	-46	-5,19
<b>Total Residenciales</b>	<b>81.505</b>	<b>84.033</b>	<b>87.898</b>	<b>91.101</b>	<b>90,55</b>	<b>3.203</b>	<b>3,64</b>
<b>Total No Residenciales</b>	<b>9.303</b>	<b>9.409</b>	<b>9.432</b>	<b>9.505</b>	<b>9,45</b>	<b>73</b>	<b>0,77</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>90.808</b>	<b>93.442</b>	<b>97.330</b>	<b>100.606</b>	<b>100,00</b>	<b>3.276</b>	<b>3,37</b>
<b>Variación 2017 - 2020</b>						<b>9.798</b>	<b>10,79</b>

Los usuarios no residenciales siempre han representado un estimado cercano al 10% del total de los usuarios en la localidad de Itagüí.



Los suscriptores del servicio de aseo a diciembre de 2020 presentan un aumento en los estratos residenciales frente a los últimos tres años, tal como se puede observar en el cuadro, mientras que los usuarios no residenciales presentan su mejor cifra solamente en los suscriptores pequeños productores, observándose que los grandes productores cuentan con el número más bajo en los últimos cuatro años, disminuyendo por segundo año consecutivo.

Los suscriptores residenciales son el componente más representativo para la entidad, ya que significan el 90,55% del total de suscriptores. De igual manera, el 79,61% de los suscriptores residenciales se encuentran concentrados en los estratos 2 y 3 de la población.

El crecimiento de suscriptores en el municipio de Itagüí para el servicio de aseo en los últimos cuatro periodos fue del 10,79%, logrando incorporar 9.798 suscriptores más, en dicho lapso.

Los usuarios no residenciales presentaron una variación favorable equivalente a 73 suscriptores, en comparación con el periodo 2019, alcanzando una cifra de 9.505 suscriptores para el periodo 2020.

### **2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios**

En el período 2020 no se expidieron normas de carácter general que tuvieran relación directa con la estratificación socioeconómica del municipio de Itagüí. El catastro de usuarios se mantiene actualizado, ya que EPM E.S.P, entidad facturadora, ingresa a su base de datos las nuevas construcciones de su área de influencia.

### **2.3.2 Sistema de facturación y recaudos**

Desde abril de 2016 se viene aplicando la metodología tarifaria, contemplada en la Resolución CRA 720 de 2015, para los usuarios del servicio en Itagüí, observándose la fijación de los componentes de la tarifa en las facturas que expide EPM E.S.P., según lo estipulado en el artículo 43 de la citada resolución.

En las facturas que se expiden de forma directa, también se puede apreciar la especificación del servicio, de conformidad con las disposiciones, contempladas en dicha norma.

**ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura.** *En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligada a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:*

- a. Costo Fijo Total*
- b. Costo Variable de residuos no aprovechables*
- c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables*
- d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor*
- e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor*
- f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor*
- g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor*
- h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor*
- i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor*
- j. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor*

**Parágrafo.** *En virtud de lo establecido en los artículos 14.9, 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la persona prestadora de recolección y transporte de residuos no aprovechables garantizará la facturación del servicio de aseo y sus actividades complementarias en los términos del artículo 2.3.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan.*

Durante el periodo 2020 se realizaron las actividades referentes a lavado y desinfección de áreas (COVID-19), de acuerdo con lo contenido en las resoluciones CRA 911 y 921 de 2020, sin embargo, se encontraba en estudio la aprobación de los costos por parte de la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

### Convenio de facturación conjunta

Sigue vigente el convenio de facturación conjunta y de recaudo con Empresas Públicas de Medellín S.A., de acuerdo con lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y los artículos 2.3.6.2.4 y 2.3.2.2.4.1.96 del Decreto MVCT 1077 de 2015

**LEY 142 de 1994. CAPÍTULO V. DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE - ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO** “Las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito”.

**DECRETO MVCT 1077 de 2015. Artículo 2.3.6.2.4. Obligaciones.** *Será obligatorio para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios facturar los servicios de alcantarillado y aseo, suscribir el convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos; así como garantizar la continuidad de este, si son del caso, salvo que existan razones técnicas insalvables comprobables que justifiquen la imposibilidad de hacerlo. Esta justificación se acreditará ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

**Decreto MVCT 1077 de 2015 - ARTICULO 2.3.2.2.4.1.96. Facturación conjunta del servicio público de aseo.** *Quienes presten cualquiera de los servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994, prestarán oportunamente el servicio de facturación conjunta a las personas prestadoras del servicio de aseo, reconociendo por tal actividad el costo de estas más una utilidad razonable. En los casos en que en el convenio de facturación conjunta se haya acordado el recaudo, el prestador responsable de esta actividad deberá transferir al prestador del servicio de aseo las sumas recaudadas en un plazo no mayor a treinta (30) días.*

### 2.3.3 Edad de la cartera y deterioro

#### 2.3.3.1 Edad de la cartera

El análisis del estado de la cartera se realizó de acuerdo con los datos suministrados por la entidad.

El valor total de la cartera presenta un aumento del 31,68% frente al saldo del periodo 2019, es decir, \$741,7 millones más.

EDAD DE LA CARTERA				
Estado	2020	2019	Variación Miles \$	Variación %
Cartera No Vencida (Miles \$)	0	0	0	-----
Cartera Vencida 1 a 30 días (Miles \$)	2.235.205	2.111.650	123.555	5,85
Cartera Vencida 31 a 60 días (Miles \$)	481.352	203.066	278.286	137,04

Cartera Vencida 61 a 90 días (Miles \$)	242.957	297	242.660	81.739,50
Cartera Vencida 91 a 120 días (Miles \$)	78.547	26.507	52.041	196,33
Cartera Vencida 121 a 150 días (Miles \$)	0	0	0	-----
Cartera Vencida 151 a 180 días (Miles \$)	0	0	0	-----
Cartera Vencida 181 a 360 días (Miles \$)	45.244	0	45.244	-----
Cartera Vencida más de 361 días (Miles \$)	0	0	0	-----
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>3.083.304</b>	<b>2.341.519</b>	<b>741.785</b>	<b>31,68</b>

La cartera corresponde a la cuenta por cobrar del servicio de aseo, Formato Complementario - Cuentas por cobrar (Aseo - Detallado por estrato), reportado por la sociedad en la información financiera al SUI.

Los saldos en las cuentas por cobrar comprenden valores de deudas de los usuarios por la prestación del servicio de aseo y sus actividades complementarias, tanto del convenio de facturación con EPM, como de facturación directa.

Se realiza conciliación periódica entre el área comercial y contable en términos de la facturación, cartera e ingresos operacionales, de acuerdo con la información remitida por la entidad encargada de la facturación y el recaudo.

Las cuentas por cobrar de Serviaseo Itagüí S.A. se encuentran concentradas en un plazo menor a un año, resaltando que la cartera es de carácter corriente y el valor reflejado corresponde al resultado de convenio de colaboración empresarial, celebrado con su socio INTERASEO S.A.S.

**Opinión de la auditoría externa:**

*Por los altos índices de eficiencia en el recaudo, se podría afirmar que la sociedad no presenta cartera morosa, pues los valores reflejados tienen vencimiento corriente, sin generar riesgos en la recuperación de esta, además la facturación del servicio es causada por el operador.*

**2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar**

Sobre los valores mostrados como cuentas por cobrar por servicios de aseo en los Estados Financieros de la sociedad, no se observa el rubro deterioro de cuentas por cobrar, pues la cartera con clientes tiene una rotación entre 30 y 60 días, el deterioro para deudas de difícil cobro se revisa y se actualiza con base en el análisis por edades de saldos y evaluaciones de la cobrabilidad de las cuentas. Como deber pactado, el operador del servicio INTERASEO S.A.S., según el Otrosí al convenio de colaboración, aplica el deterioro de deudas de difícil cobro en su balance e informa a la sociedad para dar de baja los valores sin reconocer costos o gastos por el deterioro en mención.

## 2.3.4 Análisis del manejo de subsidios y contribuciones

### 2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios

De conformidad con lo establecido en las Leyes 142 de 1994, 632 de 2000, 812 de 2003, 1450 de 2011 y el Decreto 1013 de 2005, se expidió el Acuerdo N°009 del 05 de octubre de 2016 del municipio de Itagüí, por medio del cual se establecieron los siguientes factores de subsidio y contribución para las tarifas del servicio de aseo.

APLICACIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		
ESTRATO/USO	FACTORES DE SUBSIDIO ASIGNADOS	FACTORES DE CONTRIBUCIÓN APLICADOS
1	38%	-----
2	30%	-----
3	10%	-----
4	0%	0%
5	-----	50%
6	-----	60%
COMERCIAL	-----	60%
INDUSTRIAL	-----	40%
OFICIAL	-----	0%

### 2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones

De conformidad con los artículos 2.3.4.1.2.8 y 2.3.4.1.2.11 del Decreto MVCT 1077 de 2015, la sociedad evaluada, Serviaseo Itagüí S.A., realiza mes a mes un cruce contable entre los dineros recibidos por contribuciones y el valor de los subsidios aplicados a los estratos bajos de la población, lo cual arrojó un déficit consolidado del orden de los \$369,6 millones para el periodo 2020.

**ARTÍCULO 2.3.4.1.2.8. Procedimiento interno.** Las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, mensual o bimestralmente, o según el período de facturación, efectuarán el cálculo de subsidios y aportes solidarios. La diferencia entre aportes solidarios y subsidios generará déficit o superávit.

**ARTÍCULO 2.3.4.1.2.11. Transferencias de dinero de las entidades territoriales.** Las transferencias de dinero de las entidades territoriales a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por concepto de subsidios deberán ser giradas a la entidad prestadora del servicio público para la aplicación de los subsidios, en un plazo de treinta días, contados desde la misma fecha en que la entidad prestadora expida la factura a cargo del municipio (artículo 99.8 de la Ley 142 de 1994).

El comportamiento de los valores aplicados como subsidios, frente a las contribuciones recibidas, se observa en el comparativo.

<b>SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES</b>				
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Variación Miles \$</b>	<b>Variación %</b>
Aportes solidarios recaudados, vía tarifas (Miles \$)	3.361.186	3.240.372	120.814	3,73
Subsidios aplicados, vía tarifas (Miles \$)	3.730.836	2.981.219	749.617	25,14
<b>Déficit o Superávit por aplicación de subsidios</b>	<b>-369.651</b>	<b>259.153</b>	<b>-628.804</b>	<b>-242,64</b>

De acuerdo con los datos entregados por la sociedad, los subsidios aplicados en el periodo 2020 se aumentaron en un 25,14%, frente al periodo 2019, mientras que las contribuciones o aportes solidarios recaudados solamente lo hicieron en un 3,73%, arrojando un superávit por \$26,5 millones para los cuatro primeros meses del periodo y un déficit por valor de \$355,8 millones para los restantes meses del periodo, dejando como resultado al final del periodo 2020 un déficit consolidado por valor de \$369,6 millones.

En los últimos periodos la prestación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí venía con saldos superavitarios, situación que cambió para el periodo 2020, observándose al final del periodo un déficit obtenido de la ampliación tarifaria, como consecuencia del alto porcentaje de suscriptores pertenecientes a estratos subsidiados, frente a la cantidad de suscriptores que contribuyen, los cuales no presentan mayor incremento en los últimos cuatro años.

<b>BALANCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES</b>						
<b>PERIODO</b>	<b>Total Subsidios (miles)</b>	<b>Total contribuciones (miles)</b>	<b>Déficit o Superávit</b>	<b>Valor Pagado</b>		
				<b>Superávit</b>	<b>Déficit</b>	<b>Fecha pago</b>
Enero	263.782	277.305	13.522	13.522	0	22 sept. 2020
Febrero	270.856	275.606	4.751	4.751	0	22 sept. 2020
Marzo	279.565	284.120	4.555	4.555	0	22 sept. 2020
Abril	284.414	288.105	3.691	3.691	0	22 sept. 2020
Mayo	402.700	285.211	-117.490	0	117.490	04 nov 2020
Junio	400.611	280.390	-120.221	0	120.221	04 nov 2020
Julio	401.342	283.221	-118.121	0	118.121	04 nov 2020
Agosto	284.962	278.923	-6.040	0	0	
Septiembre	283.608	273.937	-9.671	0	0	
Octubre	287.842	279.000	-8.842	0	0	
Noviembre	285.119	278.346	-6.773	0	0	
Diciembre	286.036	277.022	-9.014	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>3.730.836</b>	<b>3.361.186</b>	<b>-369.651</b>	<b>26.519</b>	<b>355.832</b>	

Los valores transferidos por el municipio, como también por la sociedad cuando la aplicación de subsidios es superavitaria, se detallan en el siguiente comparativo, advirtiendo que en el Estado de Situación Financiera se registra el valor de la partida Cuentas por Cobrar Subsidios Asignados, correspondiente al déficit, de los meses de agosto a diciembre de 2020.

## 2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación

### 2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación

Serviaseo Itagüí S.A. reporta al SUI las causales de reclamación, de acuerdo con las disposiciones contempladas en la Resolución SSPD 76635 del 22 de junio de 2018, la cual modificó el anexo de la Resolución SSPD 54575 del 18 de diciembre de 2015.



La cantidad de quejas radicadas por la prestación del servicio en el municipio de Itagüí no son significativas, ya que se presentaron 178 asuntos radicados durante el periodo 2020, observándose un aumento de solamente 19 quejas, frente al periodo anterior.

COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS							
CAUSAL	2017	2018	2019	2020		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
Afectación ambiental	0	0	26	19	10,67	-7	-26,92
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	37	35	52	39	21,91	-13	-25,00
Interrupciones en la prestación del servicio.	15	49	55	68	38,20	13	23,64

### COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS

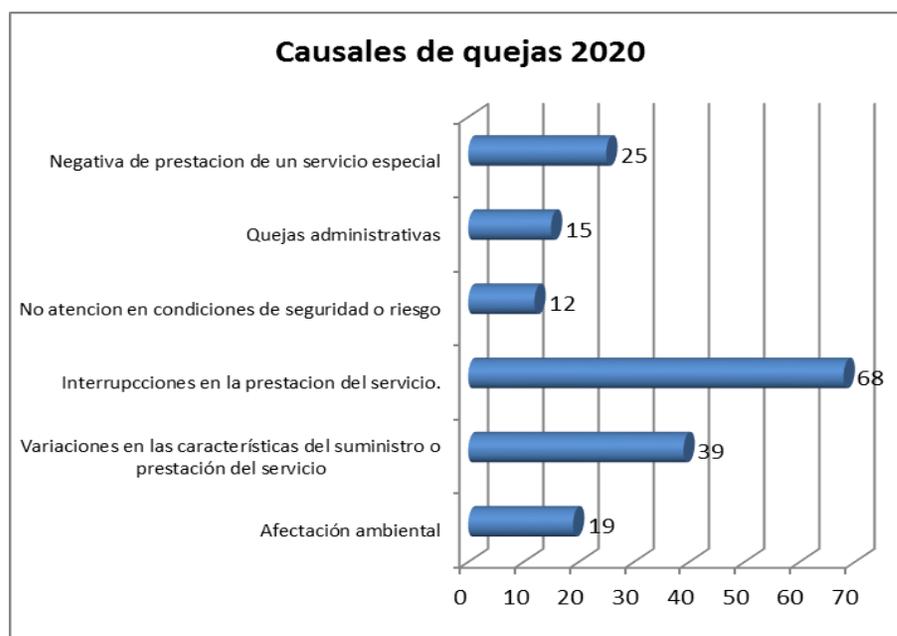
CAUSAL	2017	2018	2019	2020		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
No atención en condiciones de seguridad o riesgo	3	10	21	12	6,74	-9	-42,86
Quejas administrativas	0	0	5	15	8,43	10	200,00
Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	0	25	14,04	25	-----
Frecuencias adicionales de barrido	3	1	0	0	0,00	0	-----
Frecuencias adicionales de recolección	12	16	2	0	0,00	-2	-100,00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>94</b>	<b>159</b>	<b>178</b>	<b>100,00</b>	<b>19</b>	<b>11,95</b>

Aunque se observa aumento de quejas durante los últimos periodos, tal como se aprecia en el comparativo, no es una situación que genere preocupación, ya que los asuntos son atendidos oportunamente, de acuerdo con los plazos legales.

Sobre las quejas recibidas en el período 2020, el 38,20% corresponde a la causal interrupciones en la prestación del servicio y el 21,91% a variaciones en las características del suministro o prestación del servicio, además se observa un aumento del 11,95% en las quejas recibidas frente al periodo anterior.



Las reclamaciones en el período 2020 aumentaron en un 2,45% frente al periodo 2019, recibiendo solamente 24 asuntos más.

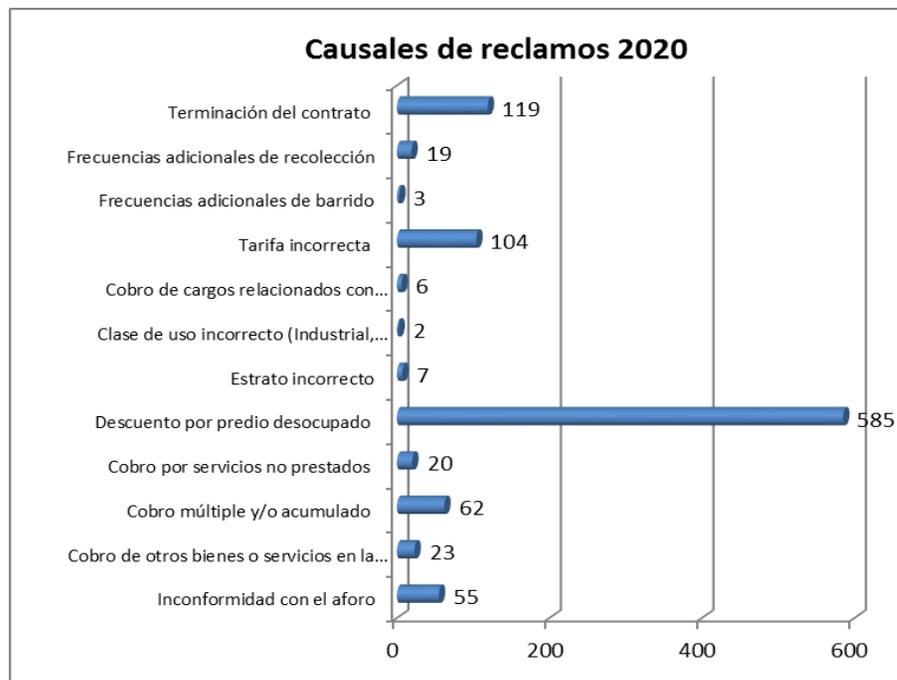


Las reclamaciones se presentan por diferentes causales, y su variación durante los últimos tres periodos no es significativa, excepto la causal descuento por predio desocupado, la cual muestra mayor participación por las modificaciones a la normatividad y procedimientos de la sociedad.

<b>COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS</b>							
<b>CAUSAL</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>		<b>Variación</b>	
				<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Inconformidad con el aforo	111	51	115	55	5,47	-60	-52,17
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	18	15	20	23	2,29	3	15,00
Cobro múltiple y/o acumulado	223	98	58	62	6,17	4	6,90
Cobro por servicios no prestados	30	47	31	20	1,99	-11	-35,48
Descuento por predio desocupado	571	654	570	585	58,21	15	2,63
Estrato incorrecto	3	12	7	7	0,70	0	0,00
Clase de uso incorrecto (Industrial, comercial, oficial, otros)	0	0	0	2	0,20	2	-----
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	0	0	0	6	0,60	6	-----
Tarifa incorrecta	287	165	100	104	10,35	4	4,00
Frecuencias adicionales de barrido	0	0	2	3	0,30	1	50,00
Frecuencias adicionales de recolección	0	0	15	19	1,89	4	26,67
Terminación del contrato	92	49	62	119	11,84	57	91,94

COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
CAUSAL	2017	2018	2019	2020		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
Cobro desconocido	191	62	1	0	0,00	-1	-100,00
Cobros por promedio	0	1	0	0	0,00	0	-----
Subsidios y contribuciones	1	0	0	0	0,00	0	-----
Multiusuario del servicio de aseo	2	1	0	0	0,00	0	-----
<b>TOTAL</b>	<b>1.529</b>	<b>1.155</b>	<b>981</b>	<b>1.005</b>	<b>100,00</b>	<b>24</b>	<b>2,45</b>

El volumen de reclamaciones recibidas en el periodo 2020 no es motivo de preocupación para los directivos, pues los procesos son atendidos dentro de los términos señalados en la ley, y la empresa cuenta con el personal necesario y capacitado para brindar una oportuna atención al usuario.



En el área comercial se llevan estadísticas de las quejas y reclamaciones, indicando el origen de estas y consolidando los asuntos recibidos y atendidos. De igual manera, se observa el reporte de PQR radicadas y calificadas.

Para las reclamaciones se utilizan los medios escritos y la página Web, en la cual se pueden interponer las reclamaciones, según lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.

El sistema de información que utiliza Serviaseo Itagüí S.A. en la oficina de atención al usuario es moderno y permite llevar los controles suficientes, en materia de la oportunidad a las respuestas entregadas.

### 2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario

El tiempo promedio de respuesta para las PQRS fue de 11,5 días en el consolidado del período 2020, acatando las disposiciones contempladas en el Código Contencioso Administrativo.

TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Reclamaciones	12 días
Quejas	11 días

#### ***Opinión de la auditoría externa:***

*En el municipio de Itagüí se observa eficiencia en la atención de las PQRs para el servicio de aseo, pues se cumplen las disposiciones legales, en especial, los tiempos de respuesta contemplados en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).*

### 2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD

En el período 2020 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pues todos los asuntos fueron atendidos dentro de los términos legales.

### 2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario

Durante el periodo 2020 no se realizaron encuestas sobre el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) en el municipio de Itagüí.

## 2.4 Áreas externas

### 2.4.1 Aspectos regulatorios

En el municipio de Itagüí, desde abril del 2016 se está aplicando la normatividad contenida en la Resolución CRA 720 de 2015 para municipios del segmento 2, en relación con la regulación del régimen tarifario para el servicio público de aseo. Durante el periodo 2020 se aplicó la progresividad a la tarifa, según lo contemplado en la Resolución CRA 822 de 2017, lo cual incrementó el valor de la tarifa final a los usuarios del servicio.

#### ***Opinión de la auditoría externa:***

En nuestra opinión, para la prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí también se sigue lo dispuesto en las siguientes normas legales y complementarias.

- Ley 142 de 1994

- Ley 689 de 2001
- Decreto 1077 de 2015, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio
- Resolución MVCT 0288 de 2015 – Programa de Prestación del Servicio de Aseo – PPSA
- Resoluciones MVCT 154 de 2014 y 527 de 2018 – Plan de Emergencia y Contingencia - PEC
- Resolución 0754 de 2014, en la que se adopta “la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los PGIRS”
- Resolución CRA 778 de 2016 – Contrato de Condiciones Uniformes
- Otras normas complementarias, relacionadas con los servicios públicos domiciliarios

## **2.4.2 Aspectos legales**

### ***Opinión de la auditoría externa:***

De acuerdo con las revisiones que se realizaron por parte de la auditoría y la información recibida, la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. no tiene demandas pendientes por resolver, como tampoco le fueron impuestas sanciones por parte de ningún órgano de control y vigilancia durante el período 2020.

## **2.4.3 Intervención por parte de la SSPD**

### ***Opinión de la auditoría externa:***

Durante su funcionamiento, la sociedad no ha estado sometida a ningún acuerdo de mejoramiento, exigido por los órganos de control y vigilancia en Colombia.

## **2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales**

### ***Opinión de la auditoría externa:***

Durante el período 2020 perduró el adecuado ambiente y las buenas relaciones que han existido entre la sociedad evaluada y el ente territorial municipio de Itagüí.

Los recursos provenientes del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio de Itagüí se aplican a las tarifas de los estratos bajos de la población.

## **2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI**

Durante el periodo 2020, la sociedad no radicó solicitudes para reversión y/o deshabilitación de información reportada a la Superservicios a través del SUI.

## **2.6 Actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS**

De conformidad con la Resolución SSPD 120515 del 25 de septiembre de 2018, la sociedad radicó de forma extemporánea la solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS, pues se observa que durante el periodo 2020, realizó el trámite el día 2 de marzo con el N°2020102173377224 de certificación, y una nueva actualización el 18 de mayo bajo el N°2020212173379262 de certificación.

**Resolución SSPD 120515 de 2018 - Artículo Cuarto. Actualización.** Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo


**Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI**  
 República de Colombia  
 RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos  
 No. Certificación 2020212173379282  
 Fecha de certificación 18/05/2020

<b>Datos Básicos</b>			
Razón Social: SERVIASEO ITAGUI S.A.E.S.P.			
Signa:	NE:	Fecha de Constitución:	
NULL	911010846 - 9	16/05/1997	
Fecha de Inicio de Operaciones:	Estado del Prestador:	Fecha de Inicio de Nuevo Estado:	
16/05/1997	OPERATIVA		
<b>Representante Legal</b>			
<b>Principal</b>			
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombres:	
HENAO	ESTRADA	ALAN DE JESUS	
Identificación:	Cargo que ocupa:	Fecha de Posesión:	
CEDULA DE CIUDADANIA: 70125968	GERENTE GENERAL	14/04/2020	
Correo Electrónico: henacalan@gmail.com			
<b>Suplentes</b>			
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombres:	Identificación:
ESCOBAR	ESTRADA	JOSE FERNANDO	CEDULA DE CIUDADANIA: 96535533
ECHIVERRI	JARAMILLO	JORGE ELÉCER	CEDULA DE CIUDADANIA: 70753957
GOMEZ	MEJIA	JUAN MANUEL	CEDULA DE CIUDADANIA: 70494951
TORRES	DÍAZ	GERMÁN AUGUSTO	CEDULA DE CIUDADANIA: 11353200
<b>Domicilio del Prestador</b>			
<b>Dirección Principal</b>			
Departamento:	Municipio:	Centro poblado:	
ANTIOQUIA	ITAGUI	ITAGUI	
Tel Contacto 1:	Extensión 1:	Tel Móvil:	
3712019	118	3115204693	
Tel Contacto 2:	Extensión 2:	Fax:	
3712019	118	3712019	
Correo Electrónico: ambiental@surinteraseo.com.co			
Dirección: CALLE 37 B NUMERO 42-200			
<b>Dirección de Notificación</b>			
Departamento:	Municipio:	Centro poblado:	
ANTIOQUIA	SABANETA	SABANETA	
Dirección: CL 84 C SUR NUMERO 44 A - 11			
<b>Naturaleza Jurídica</b>			
Tipo de Prestador: SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)			
Fecha de Naturaleza: 18/05/1997			
Clase:	Orden:	Tipo de persona jurídica:	


**Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI**  
 República de Colombia  
 RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos  
 No. Certificación 2020212173379282  
 Fecha de certificación 18/05/2020

<b>Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados</b>			
AUDIEXTERNAS 811013208 - 3 desde 01/04/2018 hasta 31/03/2021			
<b>Representante Legal</b>			
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombres:	
MARTINEZ	COCHA	ANTONIO	
Identificación:	Cargo que ocupa:		
CEDULA DE CIUDADANIA: 15254980	GERENTE		
Correo Electrónico:			
Dirección Principal:			
Departamento:	Municipio:		
ANTIOQUIA	ENVIGADO		
Tel Contacto 1:	Extensión 1:	Tel Móvil:	
2763714	0	3103785203	
Tel Contacto 2:	Extensión 2:	Fax:	
2763714	0		
Correo Electrónico: auditecna@gmail.com			
Dirección: CALLE 36A SUR No 46A - 81 LOCAL 240			

ID Empresa	Razón social	Fecha de inicio de operaciones	Estado del prestador	Estado de la solicitud	Tipo de tramite	Actividades
2173	SERVIASEO ITAGUI S.A.E.S.P.	16/05/1997	OPERATIVA	Aprobado	ACTUALIZACION	BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS
						LAVADO DE AREAS PUBLICAS
						CORTE DE CESPED Y PODA EN ARBOLES EN VIAS Y AREAS PUBLICAS
						RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES

### 3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010, para el cálculo de los indicadores y referentes de la evaluación de la gestión, se emplea la metodología incluida en la Resolución CRA 12 de 1995.

### 3.1 Cobertura del servicio

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Cobertura del Servicio (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

La cobertura del servicio se estima de acuerdo con lo ejecutado por la compañía INTERASEO S.A.S, según lo que establece su Programa de Prestación del Servicio de Aseo, diseñado para la localidad de Itagüí, observándose que la evolución en el indicador **se mantiene**.

### 3.2 Rotación de cartera

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Rotación de Cartera (Días)	63,79	33,60	35,23	49,20	36,00	Deterioro

El índice de rotación de cartera por la prestación del servicio en el municipio de Itagüí se ubicó en 49,20 días para el período 2020, **desfavoreciendo** el indicador e incumpliendo la meta propuesta, además se observa un **deterioro** en la evolución del indicador, como producto del comportamiento del recaudo, frente a lo facturado en el periodo.

### 3.3 Ejecución de inversiones

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Ejecución de Inversiones (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

La sociedad evaluada, Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. realiza inversiones destinadas al desarrollo de actividades en las áreas de gestión social y ambiental, ejecutando el 100% del presupuesto, observándose que la evolución en el indicador **se mantiene**.

### 3.4 Índice de eficiencia laboral

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Índice de Eficiencia Laboral (\$/Ton)	45.386	53.181	48.762	38.544	58.915	Mejora

La prestación del servicio arrojó un índice de eficiencia laboral de \$38.544 /ton. en el periodo 2020, arrojando una variación favorable, equivalente a \$10.218/ton, frente al valor reflejado en el período 2019. Dicho resultado se sitúa como el mejor de los últimos cuatro años, cumpliendo con las metas establecidas, además se observa que la evolución del indicador **Mejora**.

### 3.5 Índice de disposición final

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Disposición Final (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

El 100% de los residuos no aprovechables, recogidos por el operador en la localidad de Itagüí, fueron dispuestos en el relleno sanitario La Pradera, sitio autorizado para la confinación de residuos. En dicha materia también se cumplió con la meta que se tenía establecida, observándose que la evolución en el indicador **se mantiene**.

### 3.6 Continuidad del servicio

	2017	2018	2019	2020		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

En el período evaluado no se tuvo conocimiento de situaciones, relativas a la interrupción del servicio de aseo en el municipio de Itagüí. La operación del servicio se programa de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto MVCT 1077 de 2015, con las frecuencias mínimas establecidas en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), cumpliendo con la meta establecida, observándose que la evolución en el indicador **se mantiene**.

## 4 INDICADORES DE PROCESO

Según lo establecido en el artículo 11 de la Resolución CRA 12 de 1995, la sociedad evaluada cumplió con todos los indicadores de proceso en el desarrollo de su objeto social.

INDICADORES DE PROCESO			
COMPROMISOS	NORMAS LEGALES	CUMPLE	
		SI	NO
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	Art. 181 Ley 142 de 1994	X	
Cuantificar el costo económico del servicio	Arts. 88 y 179 Ley 142 de 1994	X	
Separar la contabilidad del servicio	Arts. 6.4 y 18 Ley 142 de 1994	X	

## 5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS

El convenio, celebrado entre la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. e INTERASEO S.A.S., para la operación del servicio en la localidad de Itagüí, no sufrió modificación alguna durante el período 2020.

Durante el período evaluado se obtuvo un déficit por \$369,6 millones en el cruce de cuentas entre las contribuciones recibidas y los subsidios aplicados a los estratos bajos de la población.

La prestación del servicio en la localidad de Itagüí tiene como fundamento el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), de conformidad con lo contemplado en el PGIRS, siguiendo lo dispuesto en el Decreto MVCT 1077 de 2015.

Los residuos recogidos en la localidad son depositados en el relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías, haciendo que los costos incluidos en el esquema tarifario sean consecuentes con el tipo de disposición final.

El rendimiento promedio de los operarios de barrido manual durante el período 2020 en el municipio de Itagüí fue de 7,10 Kilómetros/operario-día, frente a un rendimiento de 6,61 kilómetros/operario-día, alcanzado en el periodo de 2019. Caso similar arrojó el rendimiento promedio de los operarios de recolección, el cual se ubicó en 6,72 toneladas/operario-día, frente a 5,66 toneladas/operario-día, obtenido en el período 2019.

La eficiencia en el recaudo presenta una variación desfavorable, alcanzando para el periodo 2020 un índice de rotación de cartera por el orden los 49,20 días, incumpliendo la meta establecida y desmejorando el indicador.

La operación del servicio se ejecuta con criterios de eficiencia en el municipio de Itagüí, pues se alcanzó un índice de eficiencia laboral de \$38.544/ton, frente a un valor de \$48.762/ton, arrojado en el período 2019.

Durante la vigencia 2020, el operador garantizó el 100% en cobertura y continuidad del servicio en la localidad de Itagüí.

Las causales de reclamación y quejas radicadas por los suscriptores del servicio aumentaron en un 2,45% y 11,95%, respectivamente, frente al periodo 2019, recibiendo 1.005 reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales el 58,10% obedecen a la causal descuento por predio desocupado. De igual manera, fueron radicadas 178 quejas, de las cuales, el 38,20% corresponden a la causal interrupciones en la prestación del servicio.

El sistema de atención de las PQR es eficiente y se acatan los tiempos, dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para resolver los asuntos radicados.

## **6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO**

De acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010 los indicadores de primer nivel de riesgo se calculan con base en la metodología propuesta en la Resolución CRA 315 de 2005.

## 6.1 Concepto de nivel de riesgo

El Nivel de riesgo combina el indicador financiero agregado (IFA) con el indicador operativo y de calidad agregado (IOCA) y su rango se determina de acuerdo con lo estipulado en el artículo 14 de la Resolución CRA 315 de 2005.

	2017	2018	2019	2020	EVOLUCIÓN
NIVEL DE RIESGO	ALTO	ALTO	BAJO	ALTO	
RANGO DEL NIVEL DE RIESGO	III	III	I	III	Deteriora

La sociedad Serviaseo Itagüí S.A., nuevamente se ubica en un **NIVEL DE RIESGO ALTO**, producto de la clasificación del Indicador Financiero Agregado (IFA) por los resultados obtenidos en los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y eficiencia en el recaudo, calculados por la vía financiera.

En materia operativa, la sociedad evaluada mantuvo los indicadores operativos de primer nivel de continuidad de recolección, barrido y vida útil del sitio de disposición final en el **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**.

## 6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA)

El rango del Indicador Financiero Agregado (IFA) es una combinación de los indicadores financieros: Liquidez y endeudamiento (LE), Cobertura de Intereses (CI) y Eficiencia en el recaudo (ER) y se calcula de acuerdo con la tabla, incluida en el artículo 10 de la Resolución CRA 361 de 2006.

	2017	2018	2019	2020	EVOLUCIÓN
RANGO DEL INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	III	III	I	III	Deteriora

Producto del comportamiento de los indicadores de liquidez ajustada y endeudamiento, el IFA de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. se clasificó en el **RANGO III**, lo que genera un **NIVEL INFERIOR DE DESEMPEÑO, deteriorando el indicador** en dicha materia.

### 6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)

Agrupar los indicadores: Liquidez Ajustada (Li) y endeudamiento (Ei)

	2017	2018	2019	2020	EVOLUCIÓN
Rango de liquidez y endeudamiento (LE)	III	III	II	III	Deteriora

De acuerdo con el Artículo 6, Rango de Los Indicadores financieros de primer nivel, de la Resolución CRA 315 de 2005, el indicador de liquidez y endeudamiento para el período

2020, se ubica en el **RANGO III**, para un **NIVEL INFERIOR DE DESEMPEÑO**, deteriorando el indicador debido a que la liquidez ajustada se encuentra por debajo de 1,10 veces y el endeudamiento es mayor al 60%.

#### 6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)

	2017	2018	2019	2020	Variación Veces	Variación %
Liquidez Ajustada (L) (Veces)	0,97	0,99	1,15	1,02	-0,13	-11,29

La liquidez ajustada de la sociedad presenta una variación desfavorable 0,13 veces, en comparación con el periodo 2019, desmejorando su capacidad de pago en el corto plazo, ya que lo ideal es ubicar el indicador por encima de 1,10 veces.

#### 6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Endeudamiento (E) (%)	87,41	83,34	75,02	83,44	8,42

El nivel de endeudamiento de la sociedad también desmejoró, pues se observa una diferencia de 8,42 puntos porcentuales por encima del resultado arrojado en el periodo 2019, situación generada por el aumento de los Pasivos, aunque es necesario precisar que la mayor parte de los pasivos de la sociedad son gastos de funcionamiento y partidas por transferir al socio INTERASEO S.A.S, más no corresponden a costos y gastos de la operación.

#### 6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)

	2017	2018	2019	2020	Variación %	EVOLUCIÓN
Eficiencia del Recaudo (ER) (%)	46,48	208,12	88,40	57,82	-30,58	
Rango de la Eficiencia del Recaudo (ER)	III	I	I	III		Deteriora

La eficiencia del recaudo, calculada por la vía financiera, es decir, por Resolución CRA 315 de 2005, desmejoró en 30,58 puntos porcentuales, reflejando un 57,82% para el periodo 2020, clasificando el indicador en el **RANGO III**, para un **NIVEL INFERIOR DE DESEMPEÑO**, deteriorando el indicador como resultado de los valores registrados como cuentas por cobrar servicios públicos, lo cual incide en el resultado.

### 6.2.3 Cobertura de intereses (CI)

	2017	2018	2019	2020	Variación Veces	EVOLUCIÓN
Cobertura de Intereses (CI) (Veces)	47,91	-31,70	61,02	16,00	-45,01	
Rango de la Cobertura de Intereses	I	III	I	I		Se Mantiene

La cobertura de intereses desmejoró con respecto al período anterior, arrojando un resultado de 16,00 veces para el período 2020, clasificando el indicador en un **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**. La variación en el indicador es producto del comportamiento del ebitda durante el período evaluado.

### 6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)

	2017	2018	2019	2020	Evolución
RANGO DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO (IOCA)	I	I	I	I	Se Mantiene

El nivel de riesgo del área operativa para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí, calculado a través del Indicador Operativo y de Calidad Agregado, se mantuvo en un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**, para una calificación **RANGO I**, producto de los resultados obtenidos en los indicadores operativos de primer nivel de continuidad de recolección, barrido y vida útil del sitio de disposición final.

#### 6.3.1 Continuidad de recolección (ICER)

	2017	2018	2019	2020	Variación %	Evolución
Continuidad en Recolección (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	
Rango de la Continuidad de Recolección	I	I	I	I		Se Mantiene

La prestación del servicio de recolección en el municipio de Itagüí no presentó interrupciones en el período 2020 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo, diseñado por el operador.

#### 6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)

	2017	2018	2019	2020	Variación %	Evolución
Continuidad en Barrido y Limpieza (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	
Rango de la Continuidad del Barrido y Limpieza	I	I	I	I		Se Mantiene

La prestación del servicio de barrido en el municipio de Itagüí tampoco presentó interrupciones en el período 2020 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo, diseñado por el operador.

### 6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)

	2017	2018	2019	2020	Evolución
Vida útil del sitio de disposición final del prestador (VU) (años)	>2	>2	>2	>2	
Rango de la vida útil del sitio de disposición	I	I	I	I	Se Mantiene

El operador del servicio, INTERASEO S.A.S., no presta el servicio de disposición final en la región. Dicha actividad sigue a cargo de Emvarias E.S.P. y se realiza en el relleno sanitario La Pradera, sitio que posee una vida útil superior a los dos años.

### 6.4 Calidad de la información

La Superservicios expidió la Resolución 237705 del 5 de diciembre de 2017, por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, sin embargo, el cronograma de cargue fue modificado mediante la Resolución SSPD 18825 de 2 de febrero de 2018 y Resolución SSPD 56215 del 10 de mayo de 2018.

#### **Concepto de la auditoría externa:**

*La sociedad Serviaseo Itagüí S.A. viene realizando los reportes de información, siguiendo lo expuesto en la normatividad sobre la materia, aunque todavía no están actualizados todos los reportes para información pública, por ello la información para el presente informe fue entregada directamente por la empresa prestadora.*

*En nuestro concepto la información entregada por el prestador es buena, clara y oportuna, debido a que se cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para procesar y almacenar adecuadamente la información correspondiente a la prestación del servicio público de aseo, la cual es reportada a la Superservicios a través del SUI.*

## 7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL

De acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010, los indicadores de segundo nivel de riesgo se calculan con base en la metodología propuesta en el Anexo 1 de la Resolución CRA 315 de 2005.

### 7.1 Indicadores financieros de segundo nivel

#### 7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP)

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Razón de Endeudamiento de Corto Plazo (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00

La sociedad conserva el estado de sus Pasivos en el Corto Plazo, haciendo que la razón de endeudamiento para dicho término se mantenga en un 100%.

### 7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP)

La sociedad no invierte en Activos fijos y por ende no contrae obligaciones financieras de largo plazo, pues las inversiones, requeridas para la prestación del servicio las asume INTERASEO S.A.S., como socio - operador. Dicha responsabilidad por las inversiones está contemplada en el convenio de colaboración empresarial, celebrado con el operador.

### 7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF)

La sociedad evaluada no posee Pasivos pensionales, como tampoco obligaciones financieras con entidades bancarias.

### 7.1.4 Maduración de cartera

El estado de la cartera suministrada por la sociedad refleja los valores correspondientes a las actividades del servicio. Los valores expresados en el siguiente comparativo se presentan en miles de pesos.

	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
<b>Cuentas por cobrar Servicio de Aseo</b>									
Residencial Estrato 1	-	51.884	11.068	5.534	1.845	-	-	-	-
Residencial Estrato 2	-	415.255	88.580	44.290	14.763	-	-	-	-
Residencial Estrato 3	-	768.357	163.903	81.951	27.317	-	-	-	-
Residencial Estrato 4	-	116.176	24.782	12.391	4.130	-	-	-	-
Residencial Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Residencial Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No residencial industrial	-	272.851	62.751	33.656	8.781	-	-	45.244	-
No residencial comercial	-	554.509	118.285	59.143	19.714	-	-	-	-
No residencial oficial	-	56.173	11.983	5.991	1.997	-	-	-	-
No residencial especial	-					-	-	-	-
<b>Total cuentas por cobrar servicio de aseo</b>	-	<b>2.235.205</b>	<b>481.352</b>	<b>242.957</b>	<b>78.547</b>	-	-	<b>45.244</b>	-

### 7.1.5 Nivel de cartera (NC)

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Nivel de Cartera (%)	17,48	9,20	9,65	11,78	2,13

El nivel de cartera del servicio de aseo representa el 11,78% sobre la facturación. Dicho resultado es producto de los valores que se reflejan como cartera en el Estado de Situación Financiera.

### 7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Rentabilidad Sobre Activos (%)	1,01	-4,85	0,22	0,09	-0,13

La sociedad obtuvo beneficios por el nivel de Activos que posee, equivalentes al 0,09%, como resultado de la escasa utilidad neta arrojada en el período 2020.

### 7.1.7 Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPS)

Las tasas, generadas por préstamos a vinculados se mueven acordes a los valores establecidos por el sector bancario nacional y son convenidas con el operador.

## 7.2 Otros Indicadores de segundo nivel

### 7.2.1 Capacidad remanente del sitio de disposición final

Como Auditores Externos de gestión y Resultados de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. no tenemos acceso a la información del relleno sanitario Parque Ambiental La Pradera.

### 7.2.2 Índice de quejas

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Índice de Quejas (IQOAS) (%)	0,08	0,12	0,17	0,18	0,01

Durante el periodo 2020 se presentaron 178 quejas por la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí, para un índice del 0,18%. Dicho resultado desmejoró levemente con respecto al periodo anterior, aunque conserva el indicador en muy buenos niveles.

### 7.2.3 Índice de reclamos

	2017	2018	2019	2020	Variación %
Índice de Reclamos (IQCAS) (%)	1,68	1,24	1,01	1,00	-0,01

En el período 2020 se presentaron 1.005 reclamaciones, para un índice en dicha materia del 1,00%, mejorando el resultado con respecto al periodo anterior, producto del crecimiento del número de suscriptores y el poco aumento en el número de reclamaciones radicadas.

#### **7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos**

Todos los asuntos radicados durante el periodo 2020 se atendieron dentro de los términos legales, según lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo.

#### **7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel**

Las inversiones que requiere la prestación del servicio corresponden a INTERAEO S.A.S., por ello la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. no incurre en obligaciones del largo plazo, haciendo que el endeudamiento del corto plazo se conserve en el 100%.

El nivel de cartera de la sociedad nuevamente desmejoró y se ubicó en un 11,78% sobre la facturación. Dicho resultado es producto de los valores que se reflejan como cartera en el Estado de Situación Financiera.

Por los escasos resultados netos, arrojados en el período 2020, la sociedad obtuvo un 0,09% como beneficios por el nivel de Activos que posee.

Sobre la capacidad remanente del relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías, la auditoría externa no tiene acceso a dicha información.

La sociedad no posee pasivos pensionales, como tampoco demandas laborales por resolver.

Los índices de quejas y reclamos se conservan en niveles óptimos, al igual que los años anteriores.

En el período 2020 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra la sociedad Serviaseo Itagüí S.A., pues las reclamaciones se vienen atendiendo dentro de los términos legales.

### **8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **8.1 Novedades en el esquema organizacional**

Durante el período 2020 no se evidenciaron variaciones en el esquema para la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí.

La prestación del servicio obedece al convenio de colaboración empresarial, celebrado con la compañía INTERASEO S.A.S. E.S.P., que prevalece desde el inicio de operaciones y el cual no sufrió modificación alguna durante la vigencia evaluada.

La sociedad Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. se encuentra debidamente registrada en la Cámara de Comercio Aburrá Sur, realizando su última renovación de matrícula mercantil en junio de 2020, encontrándose al día con dicho requisito y advirtiendo que los plazos para la renovación se ampliaron del mes de marzo al mes de junio, producto de la parálisis, generada por la crisis de la pandemia Covid – 19.

## Cambios en la Representación Legal de la sociedad

Por Acta número 80 de abril 14 de 2020 de la Junta Directiva de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A., registrada en la Cámara de Comercio del Aburrá Sur, bajo el número 142909 del Libro IX del Registro Mercantil el 8 de mayo del mismo año, fue nombrado nuevo Gerente General.

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
Gerente General	Alain de Jesús Henao Hoyos	70.125.958

## Composición accionaria

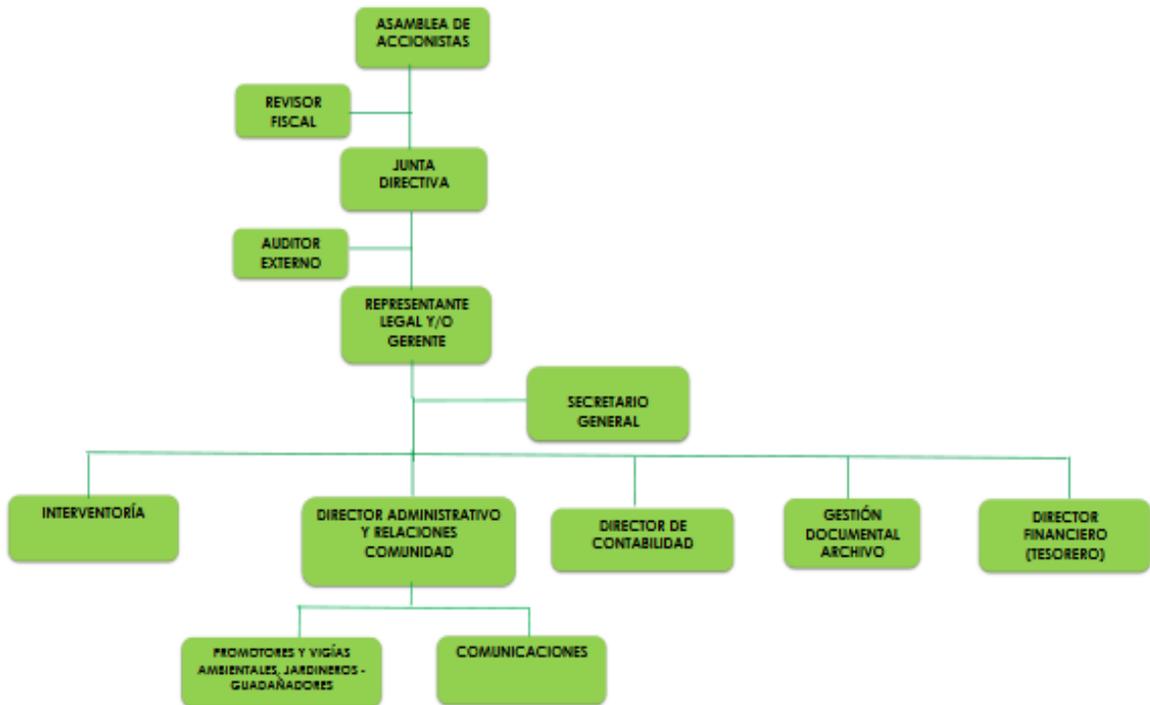
Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. cuenta con un capital autorizado de cien mil acciones (100.000), con un capital suscrito y pagado de cincuenta mil (50.000) acciones, distribuidas de la siguiente manera.

ACCIONISTAS	NIT	ACCIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
MUNICIPIO DE ITAGÜÍ	890.980.093-8	24.000	48,00%
INTERASEO S.A.S.	819.000.939-1	15.300	30,60%
TERMOTECNICA COINDUSTRIAL S.A.S.	890.903.035-2	5.100	10,20%
ELECTRICAS DE MEDELLIN INGENIERIA Y SERVICIOS S.A.S.	890.906.413-7	5.100	10,20%
JUAN LUIS TOVAR VÉLEZ	71.652.995-9	500	1%
<b>TOTAL</b>		<b>50.000</b>	<b>100,00%</b>

## 8.2 Organigrama

El organigrama de la sociedad, aunque es una herramienta sencilla, se ajusta al modelo de una empresa de servicios públicos domiciliarios en Colombia. Los demás procesos, relacionados con la prestación del servicio, los refleja INTERASEO S.A.S.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### 8.3 Matriz de riesgos

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
<b>ADMINISTRATIVA</b>				
Código de buen gobierno	Generación de prácticas que afecten el buen nombre de la sociedad	BAJA	ALTA	EFICIENTE
<b>FINANCIERA</b>				
Contable	Sanciones de los entes de control por inexactitud en la información contable	BAJA	ALTA	EFICIENTE
Gestión de Cartera	Aumento de la cartera morosa	BAJA	BAJA	EFICIENTE
	Errores en la presentación de cuentas de cobro por subsidios			
	Retrasos en el pago de subsidios por parte del municipio	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
<b>TECNICA Y OPERATIVA</b>				
Recolección de residuos	Carencia de un programa de prestación del servicio	BAJA	ALTA	EFICIENTE
	Fallas en la prestación del servicio de recolección	BAJA	MEDIA	EFICIENTE

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
Barrido y Limpieza	Plan Operativo inexistente o desactualizado	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
<b>COMERCIAL</b>				
Facturación	Fallas en el proceso de facturación conjunta que afecte a los usuarios	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Afectación de ingresos por errores en la aplicación de la metodología tarifaria	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
Recaudo	Incumplimiento reiterado en las metas de recaudos	BAJA	BAJA	EFICIENTE
Atención al usuario	Fallas en la atención al usuario	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Imposición de sanciones por parte de la SSPD por silencios administrativos positivos	BAJA	ALTA	EFICIENTE
<b>OTROS</b>				
Sistemas de información	Fallas reiteradas en los sistemas de información	BAJA	BAJA	EFICIENTE
	Inconsistencias en los reportes al SUI	BAJA	ALTA	EFICIENTE
Otro	Escasa participación ciudadana en el control social de los servicios públicos domiciliarios	ALTA	MEDIA	INEXISTENTE
	Aumento de sitios críticos por la no aplicación del comparendo ambiental	ALTA	MEDIA	INEXISTENTE

#### 8.4 Concepto Matriz de riesgos

De conformidad con lo expuesto en la matriz de riesgos no se evidencian situaciones de riesgo en el manejo de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. que pudieran afectar su funcionamiento o la misma viabilidad empresarial como empresa prestadora de servicios públicos.

#### 8.5 Encuesta de control interno

##### 1. Subsistema de control estratégico

ÍTEM	RESPUESTA
1. ¿Existe una metodología e identificación y valoración de riesgos que se aplique a todos los niveles de la organización?	Si
2. ¿Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cual es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo?	
Agente generador del riesgo	Adecuado
Circunstancias de tiempo	Adecuado

ÍTEM	RESPUESTA
Circunstancias de lugar	Adecuado
Circunstancias de modo	Adecuado
Impacto del riesgo	Adecuado
Probabilidad del riesgo	Adecuado
3. ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos?	Casi siempre
4. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos?	Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como tarea de la oficina de control interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia.

## 2. Subsistema de control de gestión

ÍTEM	RESPUESTA
5. ¿Existe valoración de los riesgos identificados?	Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico
6. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados?	Siempre
7. ¿Los controles que se diseñan se implementan?	Siempre
8. ¿Se efectúan las pruebas a los controles?	Siempre
9. ¿Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos?	En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos
10. ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos?	Siempre

### 8.6 Concepto sobre la encuesta de control interno

La ejecución del sistema de control interno para la prestación integral del servicio de aseo en el municipio de Itagüí obedece al acuerdo o convenio de colaboración empresarial, celebrado entre la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. e INTERASEO S.A.S., operador del servicio, que le permite a este último, la realización de la auditoría interna y otras consultorías. Dicho convenio o acuerdo de colaboración empresarial, en materia de auditoría interna, tiene una duración inicial de tres (3) años y se rige por las normas del derecho privado, sin ninguna remuneración por las labores convenidas.

#### Opinión de la Auditoría Externa

INTERASEO S.A.S. posee una cultura organizacional en materia de control gerencial que le permite la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos para las diferentes áreas de la organización y operaciones a su cargo.

El control gerencial de INTERASEO S.A.S. está definido como un proceso transversal dentro de la organización.

### Descripción Estratégica del Proceso Control Gerencial

#### Objetivos:

Realizar auditorías integrales a los procesos de la compañía que contribuyan a evaluar en forma permanente, el funcionamiento de los controles internos establecidos y el cumplimiento normativo, así mismo recomendar medidas que signifiquen mejorar la efectividad.

Obtener resultados sobresalientes, acompañando a los distintos procesos de la organización encaminados a obtener mayor eficacia de las prácticas de gestión de la empresa.

Planificar, direccionar y controlar los riesgos e incertidumbres de la empresa mediante la administración de los riesgos organizacionales a fin de crear valor, alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad.

#### Alcance:

Comprende desde la planeación, ejecución y consolidación de informes de auditoría, con base en la identificación, análisis y evaluación del riesgo a nivel estratégico y operativo.

El seguimiento y acompañamiento de las oportunidades de mejora, resultantes de la auditoría, y la administración de los riesgos.