

INFORME DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS PERIODO 2019

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	18
1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones	25
1.3 Préstamos a vinculados económicos	25
1.4 Deudas con vinculados económicos	26
1.5 Análisis del servicio de la deuda	26
1.6 Pasivos pensionales	26
1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad	26
1.7.1 Margen Operacional	26
1.7.2 Margen Neto de Utilidad	26
1.7.3 Rendimiento del Patrimonio	27
1.7.4 Razón Corriente	27
1.7.5 Patrimonio sobre el Activo	27
1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total	27
1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total	28
2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÍFICOS	29
2.1 Área financiera	29
2.1.1 Capital de trabajo	29
2.1.2 Rentabilidad Sobre Patrimonio	30
2.1.3 Coeficiente operacional	30
2.1.4 EBITDA	30
2.1.5 Cálculo actuarial	30
2.1.6 Estado del saneamiento contable	30
2.2 Área técnico – operativa	31
2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia	31
2.2.2 La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final	31
2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF)	31
2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final	31
2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final	31
2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día	32
2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día	33
2.2.8 Características y estado del parque automotor	34
2.2.9 Costos de mantenimiento	35
2.2.10 Aprovechamiento de residuos sólidos	35
2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio	36
2.2.12 Prestación de servicios especiales	36
2.2.13 Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos	37
2.2.14 Estaciones de transferencia	37
2.2.15 Continuidad en recolección	37
2.2.16 Continuidad en barrido y limpieza	38
2.2.17 Ejecución del plan de inversiones	38
2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio	38
2.2.19 Cobertura del servicio	39

TABLA DE CONTENIDO

2.2.20 Actividades de limpieza urbana	39
2.2.21 Base de Operaciones	39
2.3 Área comercial	40
2.3.1 Composición de usuarios	40
2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato	40
2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios	42
2.3.2 Sistema de facturación y recaudos	42
2.3.3 Edad de la cartera y deterioro	43
2.3.3.1 Edad de la cartera	43
2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar	44
2.3.4 Análisis del manejo de subsidios y contribuciones	44
2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios	44
2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones	45
2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación	46
2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación	46
2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario	50
2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD	50
2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario	50
2.4 Áreas externas	52
2.4.1 Aspectos regulatorios	52
2.4.2 Aspectos legales	52
2.4.3 Intervención por parte de la SSPD	52
2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales	52
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	55
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	57
6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO	58
6.1 Concepto de nivel de riesgo	59
6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA)	59
6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)	59
6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)	60
6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)	60
6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)	60
6.2.3 Cobertura de intereses (CI)	60
6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)	61
6.3.1 Continuidad de recolección (ICER)	61

TABLA DE CONTENIDO

6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)	61
6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)	62
6.4 Calidad de la información	62
7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL	62
7.1 Indicadores financieros de segundo nivel	62
7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP)	62
7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP)	63
7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF)	63
7.1.4 Maduración de cartera	63
7.1.5 Nivel de cartera (NC)	64
7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)	64
7.1.7 Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPS)	64
7.2 Otros Indicadores de segundo nivel	65
7.2.1 Capacidad remanente del sitio de disposición final	65
7.2.2 Índice de quejas	65
7.2.3 Índice de reclamos	65
7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos	65
7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel	65
8. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	66
8.1. Novedades en el esquema organizacional	66
8.1. Organigrama	66
8.2. Matriz de riesgos	68
8.3. Concepto Matriz de riesgos	70
8.4. Encuesta de control interno	70
8.5. Concepto sobre la encuesta de control interno	71

LISTADO DE TABLAS

Estado de situación financiera (En miles de pesos)	7
Efectivo (Miles)	12
Recaudo a favor de terceros (Miles).....	16
Enjugar Pérdida del Ejercicio (Miles)	17
Dividendos a Decretar (Miles)	18
Estado de resultado integral (En miles de pesos)	19
Costo de ventas y operación (Miles)	21
Costo de ventas de servicios (miles de pesos).....	21
Otros ingresos ordinarios (miles de pesos)	22
Estado de flujos de efectivo (en miles de pesos).....	24
Kilómetros barridos, número operarios y rendimiento de barrido	32
Kilómetros barridos, número operarios y rendimiento de barrido	32
Servicios especiales	36
Actividades promoción ambiental	38
Actividades de limpieza urbana	39
Comparativo de usuarios por uso y estrato	41
Edad de la cartera	43
Aplicación de subsidios y contribuciones	45
Subsidios y contribuciones	45
Balance subsidios y contribuciones.....	46
Comparativo anual de las principales causales de quejas	47
Comparativo anual de las principales causales de reclamos	48
Solicitudes de modificación de información al SUI	53
Indicadores de proceso	56
Relación de cuentas por cobrar.....	63

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

A la Junta Directiva y a los Accionistas Sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.

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 2018 y 2019, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

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.

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.

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 31/12/2019.

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.

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 2018 y 2019, 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 2018 y 2019.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
	2019	2018	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
ACTIVOS				
EFFECTIVO	83.875	65.782	2,97	27,51
Bancos	83.875	65.782	100,00	27,51
INVENTARIOS	0	56.068	0,00	-100,00
Insumos y Mercancía	0	56.068	-----	-100,00
DEUDORES	2.744.420	2.814.787	97,03	-2,50
Comerciales Servicios Aseo	2.341.519	2.141.809	85,32	9,32
Avances y Anticipos Entregados	3.356	0	0,12	-----
Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.	4.412	6.598	0,16	-33,13
Saldo a favor ICA	4.412	6.598	100,00	-33,13

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
	2019	2018	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
Deudores compañías vinculadas	395.133	666.379	14,40	-40,70
Participación Servicio Aseo	290.532	537.577	73,53	-45,96
Cuenta por cobrar Aprovechamiento	57.843	0	14,64	-----
Otras Participaciones Vinculadas	46.758	128.802	11,83	-63,70
Otros Deudores	0	0	-----	-----
ACTIVOS CORRIENTES	2.828.295	2.936.636	86,42	-3,69
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	21.527	34.494	4,84	-37,59
Maquinaria y Equipo	5.220	5.220	24,25	0,00
Depreciación Acumulada	-826	-304	-3,84	171,43
Muebles y Enseres	32.257	34.421	149,84	-6,29
Depreciación Acumulada	-16.197	-11.548	-75,24	40,25
Equipo Transporte	0	35.088	-----	-100,00
Depreciación Acumulada	0	-30.041	-----	-100,00
Equipos de Comunicación y Comp.	1.756	1.756	8,16	0,00
Depreciación Acumulada	-683	-98	-3,17	598,04
OTROS ACTIVOS	2.817	52.094	0,63	-94,59
Activos por impuestos Diferidos	2.817	52.094	100,00	-94,59
DEUDORES				
Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.	420.214	435.402	94,52	-3,49
Saldo a favor Renta	420.214	435.402	100,00	-3,49
ACTIVOS NO CORRIENTES	444.558	521.990	13,58	-14,83
TOTAL ACTIVOS	3.272.853	3.458.626	100,00	-5,37
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS				
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0	0	-----	-----

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
	2019	2018	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
CUENTAS POR PAGAR	2.105.343	2.799.720	85,75	-24,80
Adq. bienes y servicios	1.242	98.108	0,06	-98,73
Otros Acreedores	2.236	475.786	0,11	-99,53
Dividendos	0	475.786	-----	-100,00
Embargos judiciales	2.236	0	100,00	-----
Subsidios Asignados	50.277	138.497	2,39	-63,70
Retención en la fuente	5.242	7.327	0,25	-28,46
Retención ICA	1.197	1.982	0,06	-39,61
Compañías vinculadas	2.035.887	2.064.771	96,70	-1,40
Anticipos y avances recibidos	9.263	13.249	0,44	-30,09
OBRIGACIONES LABORALES	19.407	20.262	0,79	-4,22
Obligaciones Laborales por pagar	19.407	20.262	100,00	-4,22
RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS	330.439	62.556	13,46	428,23
Servicio de Aprovechamiento	330.439	62.556	100,00	428,23
PASIVOS CORRIENTES	2.455.190	2.882.537	100,00	-14,83
PASIVOS NO CORRIENTES	0	0	-----	-----
TOTAL PASIVOS	2.455.190	2.882.537	75,02	-14,83
PATRIMONIO				
Capital Autorizado y Pagado	100.000	100.000	12,23	0,00
Reservas	640.776	514.700	78,37	24,50
Reservas de Ley	164.990	164.990	25,75	0,00
Otras Reservas	475.786	349.710	74,25	36,05
Reservas no apropiadas	0	59.383	-----	-100,00
Utilid. o exed acumuladas	0	59.383	-----	-100,00

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
	2019	2018	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL
Utilidad del Ejercicio	7.299	-167.583	0,89	-104,36
Efectos conversión NIIF	69.589	69.589	8,51	0,00
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

TOTAL PATRIMONIO	817.663	576.089	24,98	41,93
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	3.272.853	3.458.626	100,00	-5,37

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.

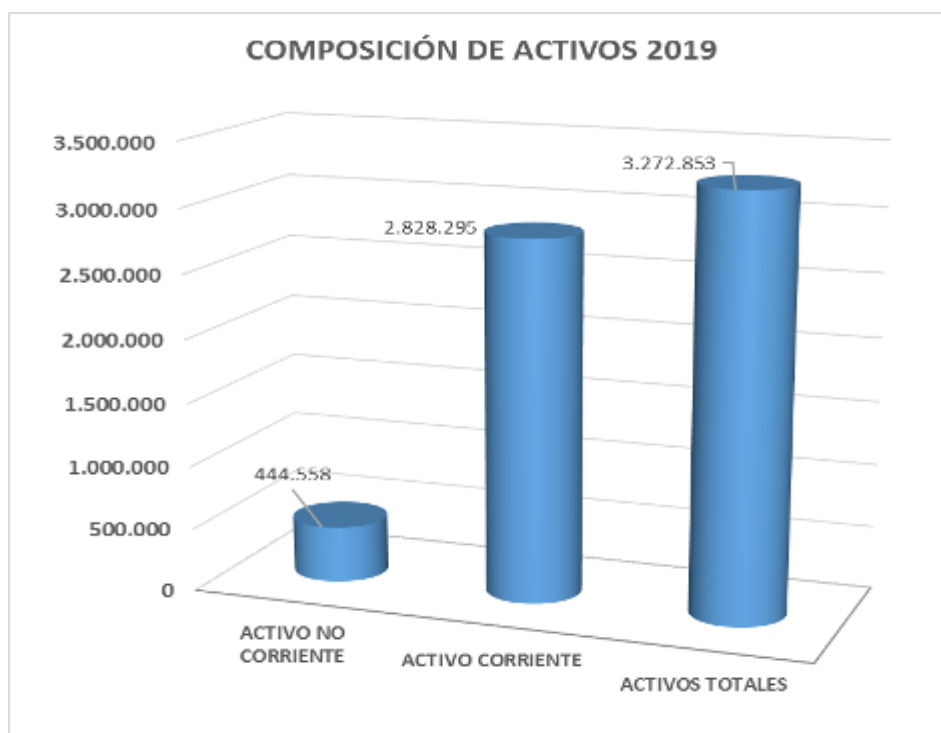
La sociedad se encuentra registrada en la Cámara de Comercio del Aburrá Sur, bajo el número 32617 del libro IX del registro mercantil el 20 de agosto de 1997.

Su objeto principal es la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí y en cualquier otra parte del país, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 142 de 1994.

Con la aprobación de la Junta Directiva, la sociedad suscribió un convenio de colaboración empresarial con la compañía INTERASEO S.A.S. en el año 1997. En dicho convenio se pacta que la operación del servicio quedaría a cargo de INTERASEO S.A.S., entidad que realizaría las inversiones necesarias en infraestructura y equipos para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí. Luego el día 27 de octubre de 2014 se firmó un Otrosí al mismo convenio, en el cual se pacta que cada parte contabiliza el porcentaje de su ingreso, según la participación en el negocio y que representa para Serviaseo Itagüí, el 7% del total facturado.

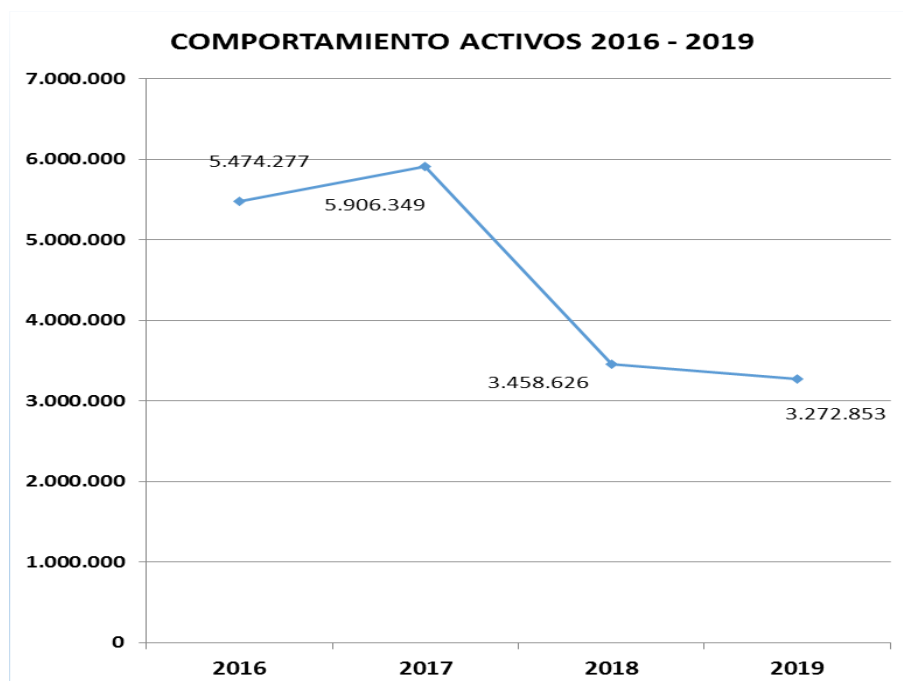
En el período 2019, los Activos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. muestran un decrecimiento, equivalente al 5,37%, con respecto al período anterior, dicha variación estuvo jalonada por la disminución de la parte corriente y no corriente, sin embargo, la mayor variación negativa se observa en los rubros Deudores compañías vinculadas e inventarios.

Los activos corrientes de la sociedad representan el 86,42% del total de Activos, sobre los cuales, las cuentas por cobrar equivalen al 97,03% de los mismos, y el 2,97% restante, hace referencia al disponible.



La sociedad conserva en los Activos Corrientes el 86,42% del Activo Total, frente a una participación del 13,58% del Activo No Corriente, situación típica para este tipo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S.

Los activos no corrientes, que equivalen al 13,58% del total de activos de la sociedad, están conformados por el rubro Propiedad planta y equipo con el 4,84%, Otros activos con el 0,63% y Deudores con el 94,52%.



ACTIVOS (En miles)	2016	2017	2018	2019
ACTIVO CORRIENTE	5.040.308	5.465.298	2.936.636	2.828.295
ACTIVO NO CORRIENTE	433.970	441.051	521.990	444.558
ACTIVOS TOTALES	5.474.277	5.906.349	3.458.626	3.272.853

Tal como se observa en el comparativo, en los últimos cuatro años, la sociedad disminuyó sus Activos en \$2.202,4 millones, el equivalente a un 40,21%, como producto de los menores valores reflejados en los rubros Comerciales Servicio de Aseo y en Deudores Compañías Vinculadas.

El rubro Efectivo no presentó variaciones importantes, pues solamente creció \$18 millones, con respecto al período 2018.

EFFECTIVO (MILES)	2019	2018	DIFERENCIA (Miles)	DIFERENCIA %
BANCOS	83.875	65.782	18.093	27,51
EFFECTIVO TOTAL	83.875	65.782	18.093	27,51

El rubro de Deudores Comerciales Servicio de Aseo (cartera del servicio) corresponde a la facturación a través del convenio con EPM, por un valor de \$2.296,2 millones, más \$45,2 millones de facturación directa, para un total de \$2.341,5 millones, los cuales hacen parte de la partida en el orden corriente.

Para la ejecución de las campañas ambientales en instituciones educativas e indumentaria para el corte de césped, se contaba con un inventario de insumos, los cuales fueron ejecutados en el periodo enero a junio de 2019, reflejando a diciembre 31 de 2019 un saldo en cero para el rubro Inventarios, con una disminución del 100% frente al periodo anterior.

Aunque el rubro Comerciales Servicios Aseo (cartera) creció \$199,7 millones, la cuenta rubro Deudores del orden corriente presenta una disminución del 2,50%, el equivalente a \$70,3 millones, con respecto al periodo anterior, jalonado, especialmente, por la disminución de \$271,2 millones en el rubro Deudores Compañías Vinculadas.

La cifra mostrada en el rubro Deudores corrientes comprende los saldos por cobrar a los usuarios del servicio de aseo, por facturación directa y también con EPM, advirtiendo que los subsidios por cobrar al Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos del municipio de Itagüí, por \$15,8 millones, correspondientes al periodo 2009, fueron pagados en el período 2019.

El rubro anticipo o saldos a favor impuestos y contribuciones, corresponde a un saldo a favor por valor de \$4,4 millones, correspondiente al impuesto de industria y comercio.

En el grupo Deudores compañías vinculadas existe una partida de \$290,5 millones, correspondiente a la participación de la sociedad y/o porcentaje sobre la facturación que le

corresponde en el convenio de colaboración empresarial que se tiene con el socio operador INTERASEO S.A.S.

La partida Otras participaciones vinculadas, equivalente a \$46,7 millones corresponde a subsidios y aportes.

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.

En el rubro Propiedad Planta y Equipo se observa una disminución por \$4,0 millones, el equivalente al 37,59%, frente al periodo anterior. 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 \$2,8 millones los cuales representan derechos y beneficios económicos futuros para la sociedad, 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 2019.

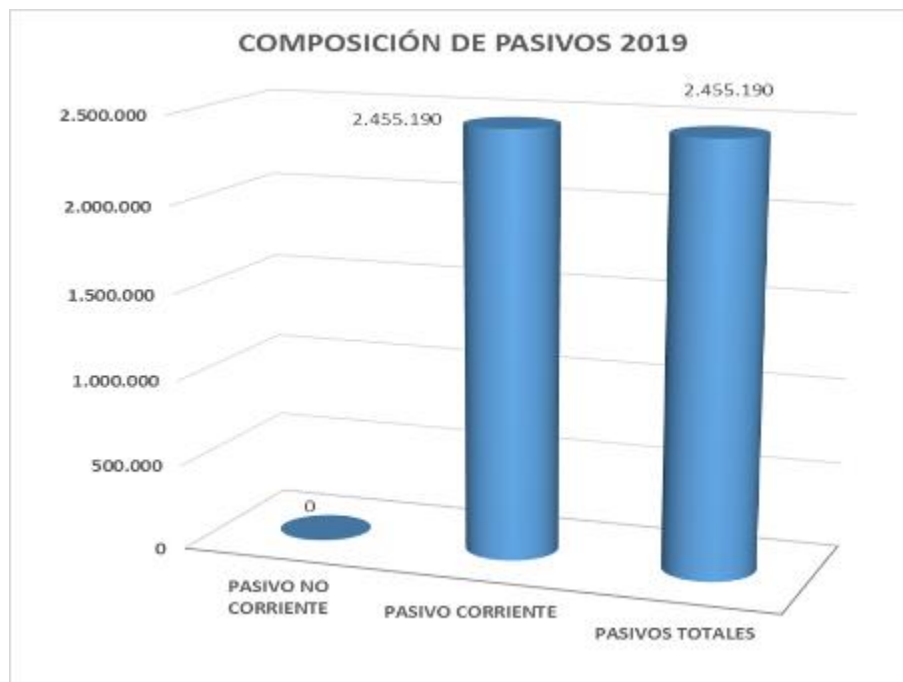
El rubro, anticipos o saldos a favor, registra los derechos de la sociedad representados en cuentas por cobrar y anticipos otorgados. En este rubro se identifican los valores de saldos a favor por impuestos de renta, el cual se irá compensando a medida que se agote el saldo a favor.

PASIVOS (En miles)	2016	2017	2018	2019
PASIVO CORRIENTE	3.206.279	5.162.678	2.882.537	2.455.190
PASIVO NO CORRIENTE	0	0	0	0
PASIVOS TOTALES	3.206.279	5.162.678	2.882.537	2.455.190

Los Pasivos de la sociedad presentan una disminución del 14,83%, equivalentes a \$427,3 millones en comparación con el periodo anterior, en dicha variación influyó el comportamiento de las Cuentas por Pagar, rubro Dividendos, los cuales fueron pagados en su totalidad.

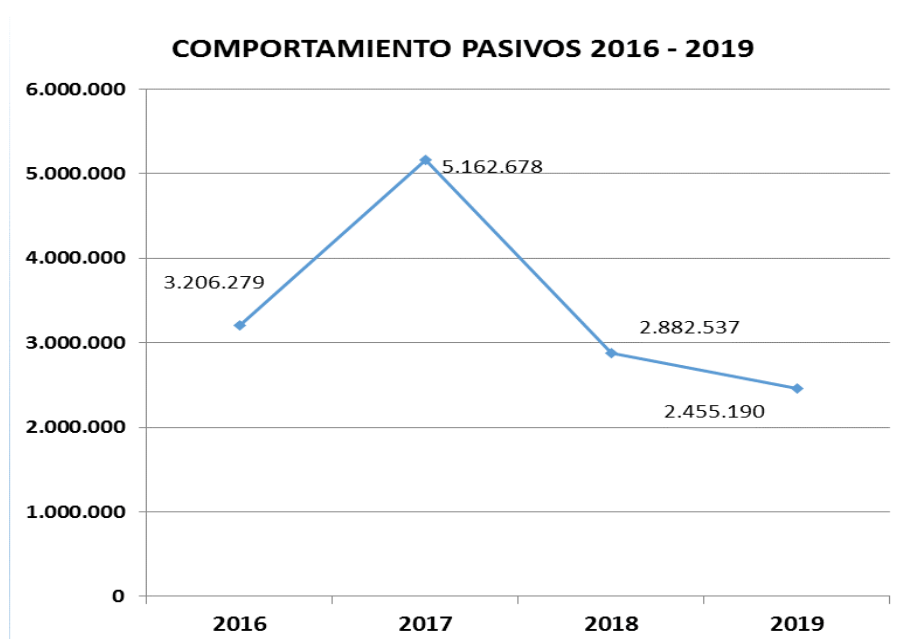
Los pasivos del periodo 2019 están compuestos por Cuentas por pagar con un porcentaje de participación equivalente al 85,75%, Obligaciones laborales 0,79% y Recaudo a favor de terceros 13,46%, sobre el total de Pasivos de la sociedad.

Los Pasivos de la sociedad 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.



Las cuentas por pagar son las obligaciones contraídas por la sociedad con personas naturales o jurídicas en el curso normal de sus actividades.

Las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios presentan una variación favorable del 98,73%, equivalente a \$96,8 millones, quedando a 31 de diciembre un saldo por \$1,2 millones en dicho rubro.



Por decisión de la Asamblea de Accionistas del período 2019, los dividendos fueron capitalizados a Otras Reservas, por un valor de \$475,7 millones, dejando en ceros el rubro de Cuentas por pagar Dividendos.

	2019	2018
TOBAR VÉLEZ JUAN LUIS	0	15.837.101
INTERASEO S.A.S E.S.P	0	136.871.702
TERMOTÉCNICA COINDUSTRIAL SA	0	161.538.428
ELÉCTRICAS DE MEDELLÍN	0	161.538.428
MUNICIPIO DE ITAGÜÍ	0	0
TOTAL	0	475.785.659

Las cuentas por pagar Embargos Judiciales por \$2,2 millones, corresponden a la retención de un porcentaje de los honorarios de un contratista de la sociedad, acatando la decisión del Juzgado Primero Promiscuo de Caldas, los cuales son consignados directamente al mismo ente en el mes siguiente.

En la aplicación de subsidios durante el período 2019, al realizar el cruce con las contribuciones obtenidas, se generó un superávit por \$259,1 millones, de los cuales se transfirieron al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos \$208,8 millones, quedando un remanente por transferir de \$50,2 millones a diciembre 31 de 2019.

Los valores por pagar de Retenciones en la fuente e ICA, corresponden a saldos corrientes generados en el periodo y que son pagados en el mes siguiente del período 2020.

El rubro Cuentas por pagar a compañías vinculadas (INTERASEO S.A.S.) por el orden de los \$2.035,8 millones, corresponden a obligaciones contraídas con el socio operador, a razón del porcentaje que le corresponde de la facturación del servicio de aseo, en contraprestación de su servicio, según el convenio de colaboración empresarial, por un valor de \$2.025,0 millones, mas \$10,8 millones del servicio de corte de césped, prestado por INTERASEO S.A. en las áreas no incluidas en el CLUS.

Los anticipos recibidos corresponden a consignaciones efectuadas por los clientes directos reconocidas a diciembre 31 de 2019, 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 2020, según el caso.

Las obligaciones laborales que se registran por valor de \$19,4 millones, corresponden al período 2019 como factor prestacional de dos empleados que posee el área administrativa de la sociedad.

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 un total de \$226,0 millones, más \$104,4 millones del VIAT – Incentivo Aprovechamiento, el cual se genera bajo el Decreto MVCT 2412 de 2018, según se describe en la siguiente relación.

RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS (MILES)	2019	2018
COOP. DE TRABAJO ASOCIADO RECUPERAR	54.194	18.136
CICLO TOTAL S.A.S. E.S.P.	107.851	44.420
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	16.520	0
ASOCIACION DE RECUPERADORES Y RECICLADORES DEL VALLE DE ABURRA PARA ANTIOQUIA E.S.P.	30.808	0
FUNDACIÓN RECUPERAMBIENTE	16.652	0
ASOCIACIÓN RECOLECTORA DE RECICLAJE DE COLOMBIA	0	0
INCENTIVO APROVECHAMIENTO MUNICIPIO ITAGUI	104.414	0
TOTAL	330.439	62.556

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 aumento del 41,93%, frente al resultado del año 2018. Dicha variación estuvo jalonada especialmente por las utilidades del ejercicio y otras reservas.

La composición porcentual del Patrimonio en el periodo 2019 está representado por los rubros Capital Autorizado y Pagado con el 12,23%, Reservas con el 78,37%, Reservas no Apropriadas con el 0%, Utilidades del Ejercicio con el 0,89% y Efectos Conversión NIIF con el 8,51%.

PATRIMONIO (En miles)	2016	2017	2018	2019
CAPITAL AUTORIZADO Y PAGADO	100.000	100.000	100.000	100.000
PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	0	0	0	0
RESERVAS	1.005.630	514.700	514.700	640.776
RESERVAS NO APROPIADAS	1.073.107	0	59.383	0
UTILIDAD DEL EJERCICIO	19.673	59.383	-167.583	7.299
EFFECTOS CONVERSIÓN NIIF	69.589	69.589	69.589	69.589
PATRIMONIO	2.267.999	743.672	576.089	817.663

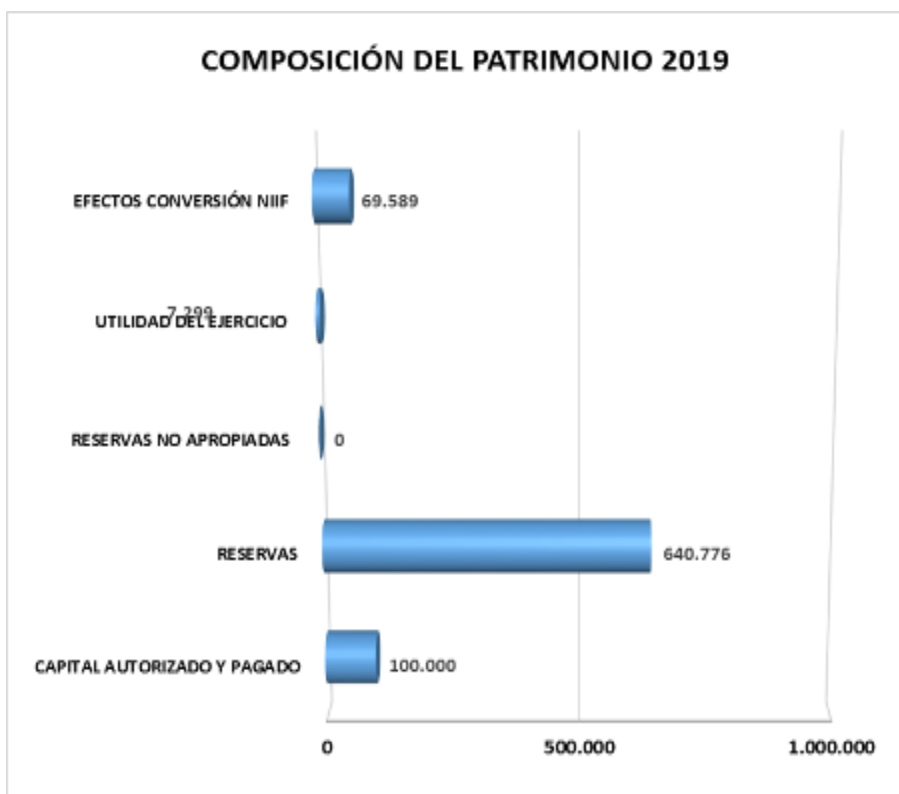
De conformidad con las normas legales, la sociedad tiene la obligación de constituir la reserva legal, hasta que el saldo de reserva sea equivalente, por lo menos, al 50% del capital suscrito. Dichas reservas ascienden a \$164,9 millones cumpliendo con lo estipulado en el Código de Comercio. Se observan 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.

Las reservas no apropiadas, el rubro Otras Reservas, fueron utilizadas para enjugar la pérdida del periodo del ejercicio 2018, según la decisión de la Asamblea de Accionistas.

ENJUGAR PÉRDIDA DEL EJERCICIO (MILES)	Utilización Fondo
Otras reservas	475.786
Utilidades Acumuladas	59.383
Pérdida del Ejercicio	-167.583
Saldo Otras Reservas	367.586

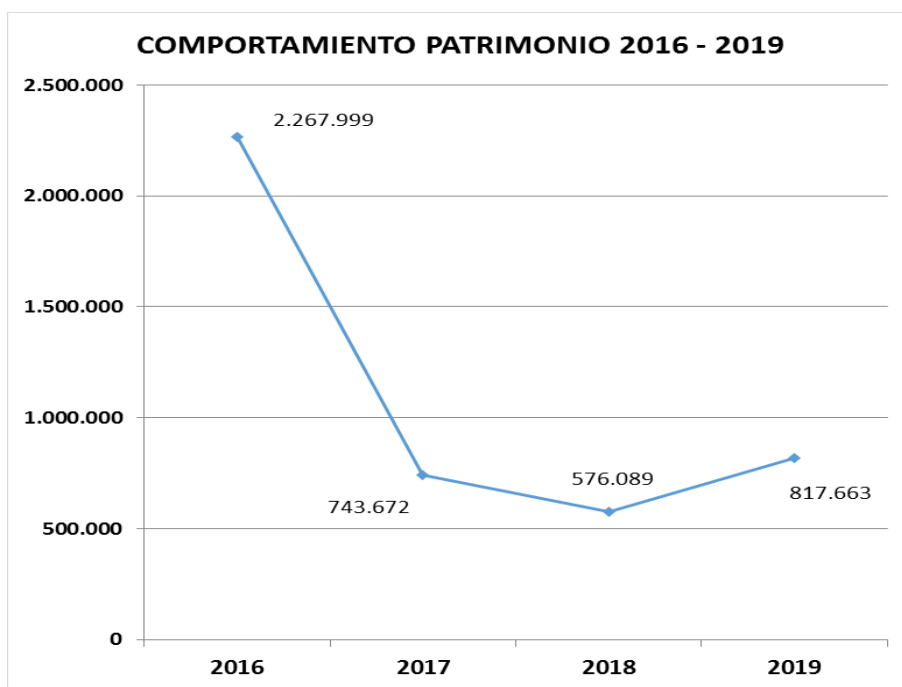
La distribución de dividendos por valor de \$241,5 millones también fueron tomados a partir de la reserva restante, Otras Reservas.



DIVIDENDOS A DECRETAR (MILES)	Utilización Fondo
Otras reservas	367.586
Dividendos decretados	-241.510
Saldo Otras Reservas	126.076

Los dividendos decretados fueron entregados en su totalidad al municipio de Itagüí, de acuerdo con la donación de los accionistas privados de la sociedad. Dichas utilidades fueron sometidas a retención en la fuente del 7,5%.

Durante el periodo 2019 se obtuvo una utilidad por \$7,2 millones, haciendo que el saldo quedara positivo, pues la pérdida del periodo anterior quedó revertida al enjugar la pérdida del período 2018.



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

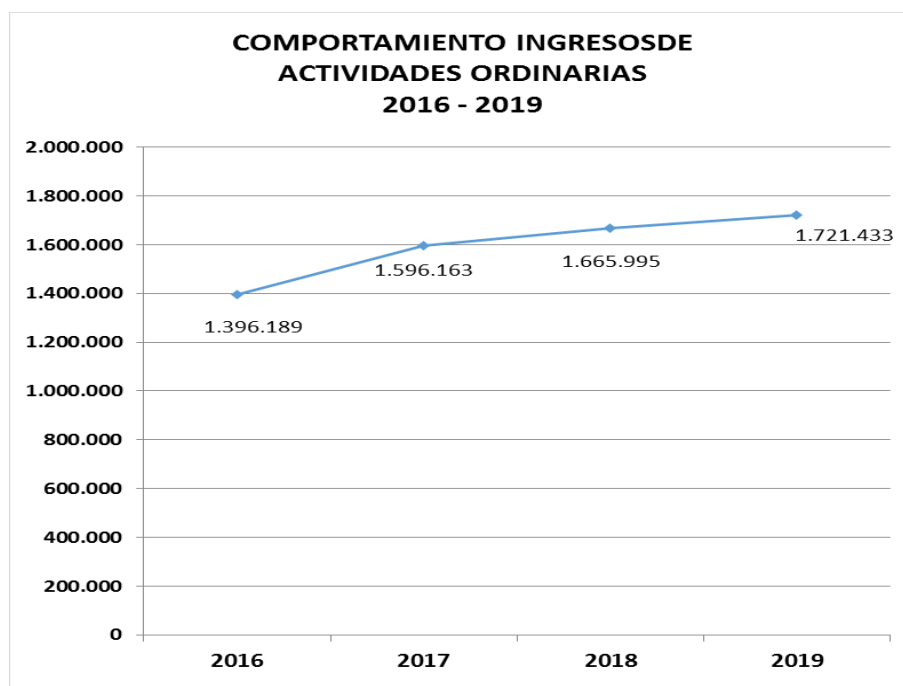
Los ingresos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. en el período 2019 no corresponden a la facturación del servicio de aseo, tal como se expone en el otro si al convenio de colaboración, celebrado con INTERASEO S.A.S.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)				
Concepto	2019	2018	VARIACIÓN MILES	VARIACIÓN %
Ingresos de actividades Ordinarias	1.721.433	1.665.995	55.438	3,33
Costo de Ventas de Servicios	1.003.998	1.242.435	-238.437	-19,19
UTILIDAD BRUTA	717.436	423.561	293.875	69,38
GASTOS DE ADMINSTRACION	548.764	514.556	34.207	6,65
Salarios, Contribuciones y Aportes	176.900	171.348	5.552	3,24
Generales	266.204	240.781	25.423	10,56
Impuestos, contribuciones y tasas	105.660	102.428	3.232	3,16
OTROS INGRESOS ORDINARIOS	435	25.708	-25.273	-98,31
Recuperaciones	0	14.955	-14.955	-100,00
Otros Diversos	435	10.753	-10.318	-95,95
OTROS GASTOS	64.897	101.966	-37.069	-36,35
Provisiones para Deudores	0	0	0	-----
Gastos Financieros				
Otros Diversos	64.897	101.966	-37.069	-36,35
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL	104.211	-167.253	271.464	-162,31
Ingresos Financieros	581	13.527	-12.945	-95,70
Deudores compañías vinculadas	0	3.347	-3.347	-100,00
Otros Financieros	581	10.180	-9.599	-94,29
Gastos Financieros	2.764	2.870	-106	-3,68
Financieros	2.764	2.870	-106	-3,68
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	102.028	-156.596	258.624	-165,15

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)				
Concepto	2019	2018	VARIACIÓN MILES	VARIACIÓN %
Impuesto Diferido	49.277	2.553	46.724	1.830,46
Impuesto sobre la Renta	45.452	8.434	37.018	438,91
RESULTADO NETO	7.299	-167.583	174.882	-104,36
Otros resultados Integrales	0	0	0	-----
TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	7.299	-167.583	174.882	-104,36

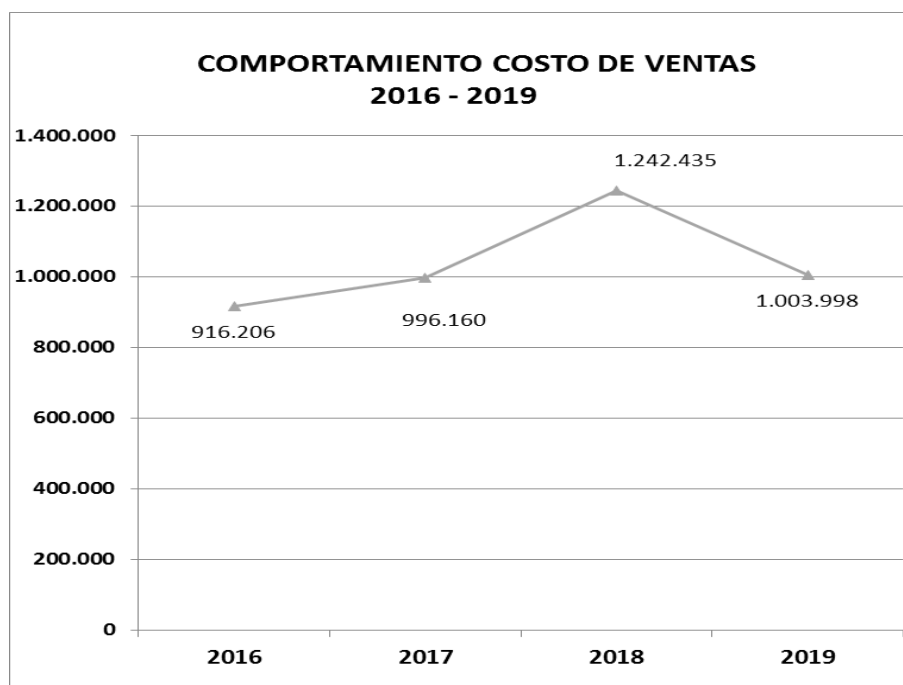
Los ingresos operacionales reflejados por la sociedad muestran un crecimiento del 3,33%, frente a las cifras arrojadas en el periodo 2018.

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (miles)	2016	2017	2018	2019
Ingresos de actividades ordinarias	1.396.189	1.596.163	1.665.995	1.721.433



Aunque los Costos de Ventas disminuyeron en \$238,4 millones, el equivalente al 19,19% menos, con respecto al año 2018, 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 y limpieza de parques y quebradas, poda de árboles, entre otras partidas.

COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN (MILES)				
	2016	2017	2018	2019
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	916.206	996.160	1.242.435	1.003.998



En la segregación de los Costos de Ventas se observa una mayor variación de los servicios personales e insumos directos, los cuales disminuyeron en \$221,0 millones y \$64,9 millones, respectivamente, en comparación con el periodo anterior.

COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS (MILES DE PESOS)				
	2016	2017	2018	2019
Servicios Personales	296.293	452.357	646.115	425.107
Servicios Generales	204.456	192.141	115.298	146.264
Depreciaciones	14.762	15.575	11.011	12.967
Arrendamiento	49.182	58.157	56.627	75.765
Costo Bienes y Servicio público	150.241	0	0	10.869
Insumos Directos	108.475	186.185	297.303	232.365
Honorarios	23.547	8.202	25.114	30.204
Servicios Públicos	2.352	1.647	1.415	0
Órdenes y contratos	66.899	81.986	89.550	70.456
Total	916.207	996.160	1.242.435	1.003.998

Como resultado de la disminución en los costos operacionales, frente a los ingresos de actividades ordinarias del periodo del período 2019, la utilidad bruta arrojó una variación favorable en comparación con el periodo anterior, pues se alcanzaron \$717,4 millones, es decir, \$293,4 millones más que en el año 2018, el equivalente al 69,38%.

En el período 2019 la sociedad muestra un aumento del 6,65% en los gastos administrativos el equivalente a \$34,2 millones, frente a lo alcanzado en el período anterior. Dicha variación desfavorable estuvo jalonada por el incremento de las partidas que lo componen (Salarios y contribuciones, generales e impuestos, contribuciones y tasas).

OTROS INGRESOS ORDINARIOS (MILES DE PESOS)				
	2016	2017	2018	2019
Recuperaciones	6.757	6.703	14.955	0
Otros Diversos	190	1.360	10.753	435
Total	6.947	8.064	25.708	435

Los Otros Ingresos Ordinarios disminuyeron en un 98,31%, en comparación con el periodo anterior, pues solamente se presenta un saldo por \$435 mil, en comparación con el periodo 2018.

Los Otros Gastos también presentaron una disminución de \$37,0 millones en comparación con el periodo anterior, el equivalente al 36,35%. Dicha partida comprende rubros pagados y causados por operaciones no relacionadas directamente con el objeto social.

Durante el periodo 2019 la sociedad realizó una donación a la Corporación para la cultura, la educación, el desarrollo social y ambiental en Antioquia, por un valor de \$40,0 millones.

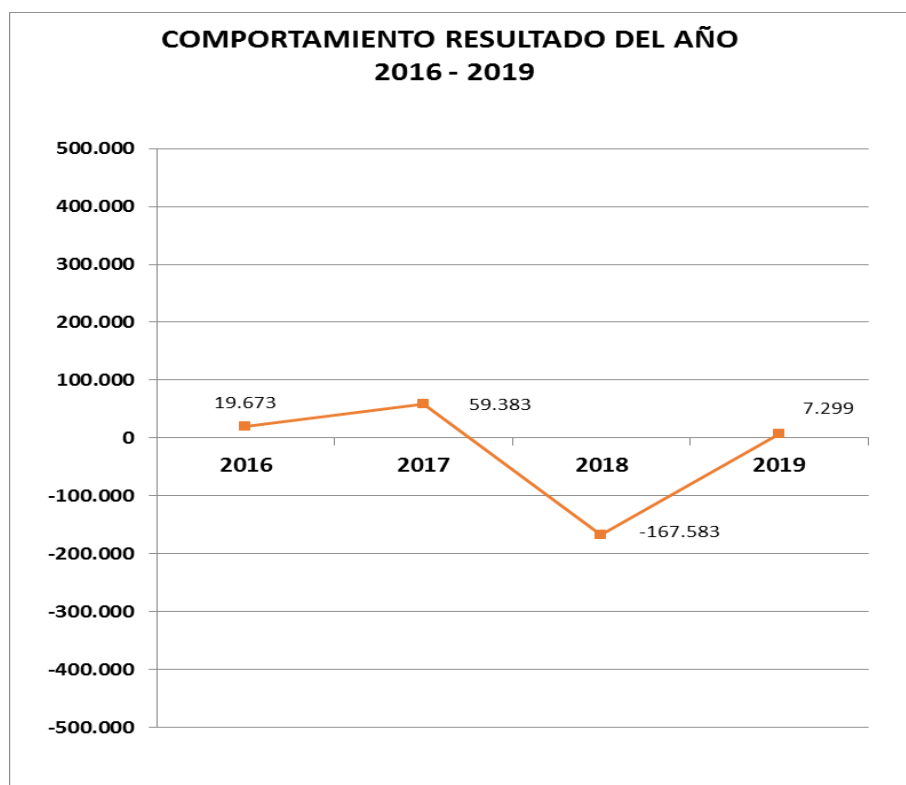
La sociedad arrojó una utilidad bruta operacional del orden de los \$104,2 millones, situación favorable para la sociedad, ya que nuevamente se refleja un valor positivo, frente a los resultados del período 2018.

UTILIDAD OPERACIONAL (Miles)				
	2016	2017	2018	2019
Utilidad Operacional	-80.622	142.446	-167.253	104.211

En relación a los ingresos financieros se observa una variación desfavorable de \$12,9 millones, producto de una menor rentabilidad en los préstamos a compañías vinculadas y los recursos que se poseen en entidades financieras.



La utilidad bruta del periodo presentó una variación favorable con respecto al año 2018, ocasionada principalmente por unos menores costos de la sociedad, ya que los ingresos arrojaron el crecimiento normal y necesario para soportar los costos y gastos en que incurrió la sociedad durante el periodo 2019.



TOTAL RESULTADOS DEL AÑO (Miles)				
	2016	2017	2018	2019
Total Resultados del Año	19.673	59.383	-167.583	7.299

Al final del ejercicio la sociedad obtuvo una utilidad neta por valor de \$7,2 millones, mejorando en un 104,36%, frente a los resultados del período 2018.

1.1.3 Estado de Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)			
Concepto	2019	2018	VARIACIÓN (MILES)
Utilidad del Ejercicio	7.299	-167.583	174.882
Partidas que afectan el efectivo			
Impuesto Diferido	49.277	2.553	46.724
Gasto o Costo Depreciación	12.967	11.011	1.956
Amortización Inventarios	56.068	0	56.068
Efectivo Generado en Operación	125.610	-154.019	279.630
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS			
Disminución/ Aumento en CxC (act cte)	70.367	2.176.725	-2.106.358
Disminución/ Aumento en CxC (act no cte)	15.188	-87.526	102.714
Disminución/ Aumento en CxP	-695.231	-2.342.697	1.647.466
Disminución/ Aumento en otras CxP	267.883	62.556	205.327
	-341.793	-190.942	-150.851
Flujo de efectivo neto en Actividades de Operación	-216.182	-344.961	128.779
Actividades de Inversión			
Adquisición de Inventarios (Insumos rocería y campañas)	0	-56.068	56.068
Adquisición Maquinaria	0	-5.220	5.220
Adquisición Equipo Computación	0	-1.756	1.756
Adquisición Muebles y enseres	0	0	0

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)			
Concepto	2019	2018	VARIACIÓN (MILES)
Flujo de Efectivo neto en Actividades de Inversión	0	-63.044	63.044
Actividades de Financiación			
Dividendos Decretados - devueltos a patrimonio	475.786	0	475.786
Dividendos Decretados	-241.510	0	
Flujo de efectivo neto en Actividades de Financiación	234.276	0	234.276
Aumento o Disminución efectivo	18.093	-408.005	426.099
Efectivo Diciembre 31 año anterior	65.782	473.787	-408.005
Efectivo-Inversión Diciembre 31 del año actual	83.875	65.782	18.093

La operación generó en el año 2019 un déficit de efectivo, equivalente a \$216,1 millones, contrario a las actividades de inversión que no generaron ninguna situación, sin embargo, en las actividades de financiación se observa el valor de los dividendos devueltos al patrimonio y los decretados, arrojando un saldo por \$234,2 millones, lo cual generó un aumento de \$18,0 millones, más los \$65,7 millones con los que se contaban al inicio del periodo, haciendo que la sociedad contara al final del ejercicio con un efectivo disponible de \$83,8 millones.

1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones

La sociedad posee una inversión en Renta Variable en Bancolombia por valor de \$3,0 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

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles \$	Variación %
Préstamos a Vinc. Económicos (Miles \$)	1.291.145	975.918	666.379	395.133	-271.246	-40,70

A diciembre 31 de 2019 se tenían \$395,1 millones como cuentas por cobrar al operador INTERASEO S.A.S por la participación en el servicio de aseo, según el convenio de colaboración empresarial, celebrado entre las partes.

1.4 Deudas con vinculados económicos

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles \$	Variación %
Deuda con Vinc. Económicos (Miles \$)	3.102.935	3.911.096	2.064.771	2.035.887	-28.884	-1,40

La partida reflejada como deudas con vinculados económicos, obedece a la naturaleza del convenio de operación, celebrado con su socio operador INTERASEO S.A.S., lo cual no es motivo de preocupación, pues no se generan intereses financieros, ya que son valores pendientes por transferir a diciembre 31 de 2019.

1.5 Análisis del servicio de la deuda

La sociedad no presenta obligaciones con el sector financiero en el período evaluado.

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 la sociedad viene realizando los aportes a la seguridad social, como también el pago de los parafiscales para dos empleados, vinculados por nómina directa desde el periodo 2013.

1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad

1.7.1 Margen Operacional

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Margen Operacional (%)	-1,20	8,42	-5,46	9,80	15,26

El margen operacional de la sociedad arrojó una variación favorable de 15,26 puntos porcentuales, como producto de la disminución de los costos, frente al incremento de los ingresos operacionales, reflejados en el período 2019.

1.7.2 Margen Neto de Utilidad

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Margen Neto de Utilidad (%)	1,41	3,72	-10,06	0,42	10,48

La sociedad obtuvo un margen neto de utilidad equivalente al 0,42% en el periodo 2019, con una variación favorable en el indicador de 10,48 puntos porcentuales, frente al periodo anterior, como producto de la utilidad neta, obtenida en el ejercicio.

1.7.3 Rendimiento del Patrimonio

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rendimiento del Patrimonio %	-3,55	5,05	-29,03	12,74	41,78

El rendimiento del patrimonio presenta una variación favorable de 41,78 puntos porcentuales frente al periodo anterior, ubicando el indicador en un 12,74%, producto de la utilidad bruta operacional en el periodo 2019.

1.7.4 Razón Corriente

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces
Razón Corriente (Veces)	1,57	1,06	1,02	1,15	0,13

La razón corriente de la sociedad para el periodo 2019 equivale a 1,15 veces, con una variación favorable de 0,13 veces frente al periodo 2018, es decir, que la liquidez que se tiene para cubrir o respaldar los pasivos exigibles del corto plazo es de 1,15 veces por cada peso, ante una eventualidad o contingencia que lo exija.

1.7.5 Patrimonio sobre el Activo

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Patrimonio sobre Activo (%)	41,43	12,59	16,66	24,98	8,33

El Patrimonio sobre el Activo presenta una variación favorable, frente al periodo anterior, al incrementar el resultado en 8,33 puntos porcentuales, situando el indicador en un 24,98%, como resultado de la menor proporción de los Pasivos frente a los Activos. Dicho resultado recupera un poco la participación de los accionistas en la propiedad de la sociedad, pues se tienen comprometidos con terceros el 75,02% de los Activos de la sociedad, frente a un 83,34% del año 2018.

1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total

	2016	2017	2018	2019	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

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Activo Corriente sobre Activo Total (%)	92,07	92,53	84,91	86,42	1,51

El Activo Corriente de la sociedad mejoró con respecto al período 2018. Dicho resultado favorece la liquidez de la sociedad.

Opinión de la auditoría externa sobre la viabilidad financiera

Los Activos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. vienen decreciendo desde períodos atrás, pues en los últimos cuatro años disminuyeron \$2.202,4 millones, el equivalente a un 40,21%, como producto de los menores valores reflejados en los rubros Comerciales Servicio de Aseo y en la cuenta Deudores Compañías Vinculadas.

Los Activos de la sociedad siempre se han caracterizado por ser Corrientes, en su mayor parte, ya que la infraestructura y los equipos, utilizados en la operación, son propiedad de INTERASEO S.A.S., más no de la sociedad. Las inversiones en los equipos que requiere la prestación del servicio, son adquiridas por el operador, tal como lo contempla el convenio de colaboración empresarial, celebrado entre la sociedad e INTERASEO S.A.S. desde el año 1997 y el cual está vigente a la fecha.

Durante el período 2019, la cartera corriente de la sociedad (Comerciales Servicios Aseo) creció \$199,7 millones, el equivalente al 9,50%, frente a un comportamiento atípico en el período 2018, en el cual dicha cuenta había decrecido \$1.801,2 millones, el equivalente al 45,46%.

En materia comercial, la cartera mantiene un buen comportamiento, pues tiene una rotación entre 30 y 60 días. La base para calcular el deterioro para deudas de difícil cobro, es el análisis de saldos, como también la evaluación de la recuperación de las mismas.

Durante el período evaluado se observa un buen comportamiento para los Pasivos, pues se presenta una disminución del 14,83%, el equivalente a \$427,3 millones en comparación con el periodo 2018. Dicho comportamiento se viene observando en los últimos cuatro años, en los cuales los Pasivos disminuyeron \$751 millones, el equivalente a un 23,42%.

Los Pasivos de la sociedad se caracterizan por ser del corto plazo, pues no se adquiere endeudamiento, ya que las inversiones corresponden al operador INTERASEO S.A.S., según lo convenido.

En la aplicación de subsidios a los estratos bajos de la población, frente a las contribuciones recibidas se generó un superávit por \$259,1 millones en el período 2019. Dicha partida debe transferirse al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio de Itagüí.

Contrario a los resultados del período 2018, el Patrimonio de la sociedad aumentó un 41,93%, el equivalente a \$241,5 millones, jalonado por el comportamiento de las utilidades del ejercicio y los movimientos en la partida Otras Reservas, las cuales crecieron de \$514,7 millones a \$640,7 millones.

En la asamblea general ordinaria, celebrada en el período 2019, se decretaron dividendos para transferir al municipio de Itagüí lo correspondiente a los accionistas privados.

Anualmente la sociedad ha venido apropiando las partidas que se requieren para constituir la reserva legal, hasta que el saldo de reserva sea equivalente, por lo menos, al 50% del capital suscrito. Dichas reservas ascienden a \$164,9 millones cumpliendo con lo estipulado en el Código de Comercio.

Los ingresos operacionales de la sociedad muestran un escaso crecimiento del 3,33%, frente a las cifras arrojadas en el periodo 2018, siendo el período de menor crecimiento en los últimos cuatro años. Caso contrario ocurrió con los costos de ventas que variaron favorablemente en \$238,4 millones, el equivalente al 19,19% menos, con respecto al año 2018.

En nuestro análisis es necesario recordar que los valores reflejados como ingresos operacionales y costos de ventas, no corresponden a los valores reales de la facturación causada, sino que corresponden a la participación de la sociedad en los ingresos, según el convenio que se tiene con INTERASEO S.A.S. De igual manera, la cifra reflejada en el Estado de Resultados Integral no corresponde a los costos por la prestación del servicio de aseo, sino a los gastos de funcionamiento de la sociedad e inversiones en campañas ambientales y limpieza de parques y quebradas, poda de árboles, entre otras partidas menores.

En el período evaluado, la sociedad refleja una utilidad bruta operacional del orden de los \$104,2 millones, situación muy favorable, ya que se venía de una pérdida operacional del orden de los \$167,2 millones.

El comportamiento de los costos de ventas, frente a la variación positiva en los ingresos, sumado al bajo aumento de los gastos de administración, hizo que la sociedad alcanzara una utilidad neta de \$7,2 millones, haciendo que el saldo de utilidades quedara positivo, pues la pérdida del periodo anterior quedó revertida al enjugarse dicha partida.

En nuestra opinión, la situación financiera de Serviaseo Itagüí S.A. nunca ha estado comprometida, pues nuevamente se obtienen resultados positivos y la fortaleza del operador es garantía para atender los costos y gastos que demanda la prestación del servicio.

2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÍFICOS

2.1 Área financiera

2.1.1 Capital de trabajo

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles \$	Variación %
Capital de Trabajo (Miles \$)	1.834.029	302.620	54.099	373.105	319.007	589,68

El capital de trabajo venía mostrando disminución durante los últimos periodos, sin embargo, la última variación fue favorable, con respecto al período 2018, alcanzando una cifra de \$373,1 millones y aunque la variación es considerable, es importante advertir que dicho capital no se requiere para la prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí, pues los costos, gastos e inversiones que requiere la prestación del servicio, corresponden al operador INTERASEO S.A.S.

2.1.2 Rentabilidad Sobre Patrimonio

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rentabilidad Sobre Patrimonio (%)	0,87	7,99	-29,09	0,89	29,98

La rentabilidad sobre el Patrimonio presenta una variación favorable de 29,98 puntos porcentuales, en comparación con el año anterior, ubicándose en el 0,89%. Dicho resultado es producto de los resultados reflejados en la utilidad bruta operacional del periodo, la cual fue positiva.

2.1.3 Coeficiente operacional

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Coeficiente Operacional (%)	101,20	91,58	105,46	90,20	-15,26

Se presenta un coeficiente operacional, equivalente al 90,20%. Dicho resultado mejoró en 15,26 puntos porcentuales, frente al período 2018, convirtiendo dicho resultado en el mejor de los últimos cuatro años. Aunque el resultado no es el más deseado para la sociedad evaluada, para nada se afecta la prestación futura del servicio, pues el operador asume los costos y gastos por la operación.

2.1.4 EBITDA

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles \$	Variación %
Ebitda (Miles \$)	-16.783	134.382	-90.995	168.672	259.668	-285,36

Se presenta una variación favorable en el EBITDA por \$259,6 millones, frente al periodo anterior, situando el indicador en \$168,6 millones para el periodo 2019, como producto de un mejor comportamiento de los ingresos y la disminución en los costos del periodo.

2.1.5 Cálculo actuarial

No se poseen 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 31/12/2019.

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 2019, 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

Opinión de la Auditoría Externa:

El rendimiento promedio de los operarios de barrido manual en el municipio de Itagüí fue de 6,61 Kilómetros/operario-día en el período 2019, arrojando una variación favorable, en comparación con el periodo de 2018, en el cual se obtuvo un rendimiento de. 4,73 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	9.476	68	5,36	2332,53	2	44,86
Febrero	8.480	72	4,53	2073,36	2	39,87
Marzo	8.633	48	6,92	836,31	1	32,17
Abril	9.512	49	7,47	936,49	1	36,02
Mayo	9.151	49	7,18	919,68	1	35,37
Junio	8.524	49	6,69	819,51	1	31,52
Julio	9.151	49	7,18	919,68	1	35,37
Agosto	9.152	49	7,18	886,4	1	34,09
Septiembre	8.522	48	6,83	852,79	1	32,80
Octubre	9.152	48	7,33	886,4	1	34,09
Noviembre	8.835	48	7,08	869,59	1	33,45
Diciembre	8.883	48	7,12	869,7	1	33,45
Total Anual (Kms)	107.472			13.202		
Promedio Mensual	8.956	52	6,61	1.100	1	36,27

KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO			
Mes	Limpieza Manual de Vías		
	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op.-día
Enero	0	0	----
Febrero	0	0	----
Marzo	2363,78	13	6,99
Abril	2533,46	13	7,50

KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO			
Mes	Limpieza Manual de Vías		
	Kilómetros Barridos	Número de Operarios	Rendimiento Kms/op.-día
Mayo	2460,46	13	7,28
Junio	2320,82	13	6,87
Julio	2460,46	13	7,28
Agosto	2460,46	13	7,28
Septiembre	2326,56	13	6,88
Octubre	2460,46	13	7,28
Noviembre	2364,02	13	6,99
Diciembre	2399,2	13	7,10
Total Anual (Kms)	24.150		
Promedio Mensual	2.012	11	7,14

En el período 2019 se obtuvo el mejor rendimiento para los operarios de barrido manual, frente al cuatrienio.

	2016	2017	2018	2019
Rendimiento Kilómetros barridos / Operario día	4,50	4,65	4,73	6,61

2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día

El operador del servicio recogió un total de 86.263 toneladas de residuos en el período 2019, en dicha labor se emplearon, en promedio, 49 operarios de recolección, los cuales obtuvieron un rendimiento promedio de recolección de 5,66 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	7.330	50	26	5,64
Febrero	6.742	49	26	5,29
Marzo	7.386	53	26	5,36
Abril	7.296	56	26	5,01

TONELADAS RECOGIDAS, NÚMERO DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE RECOLECCIÓN (Ton/Operario-día)				
Mes	Toneladas Recogidas	Número de Operarios	No. días de Barrido	Rendimiento
Mayo	7.792	55	26	5,45
Junio	6.816	44	26	5,96
Julio	7.160	48	26	5,74
Agosto	6.886	48	26	5,52
Septiembre	6.666	48	26	5,34
Octubre	7.268	48	26	5,82
Noviembre	7.348	46	26	6,14
Diciembre	7.573	44	26	6,62
Total Anual (Toneladas)	86.263			
Promedio Mensual	7.189	49	26	5,66

Opinión de la Auditoría Externa:

El rendimiento de los operarios de recolección durante el período 2019 disminuyó, aproximadamente, en un 0,88% en comparación con el periodo 2018.

	2016	2017	2018	2019	DIF	DIF %
Rendimiento Toneladas recogidas/ Operario día	7,60	7,12	5,71	5,66	-0,05	-0,88%

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 2.3.2.2.2.3.36 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.

- Altura del tubo de escape menor a la altura máxima del vehículo.
- Fugas de aceite hidráulico en los comandos de compactación.

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:

La empresa 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 2.3.2.2.2.9.86 “**Requisitos mínimos para las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)**” del Decreto MVCT 1077 de 2015.

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 está 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.

SERVICIOS ESPECIALES		
Concepto	Vehículo utilizado	Sitio donde se dispone
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 201, además, como estrategia para evitar el arrojo 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 no 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 en minimizar los riesgos biológicos asociados a dicha 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 al 100% en el período 2019 el presupuesto destinado para ello.

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, en procura de 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.*

ACTIVIDADES PROMOCIÓN AMBIENTAL				
DETALLE	2017	2018	2019	Variación
Campañas puntos críticos	485	501	461	-8%
Sensibilización puerta a puerta	329	192	189	-2%
Mantenimiento e instalación de avisos	104	110	90	-18%
Campañas con comerciantes	83	95	96	1%
Mantenimiento e instalación recipientes	92	99	79	-20%
Campañas en instituciones educativas	84	91	100	10%
Recuperación de espacios públicos y zonas verdes		140	140	0%
TOTAL	1.177	1.228	1.155	-6%

Se observa que el 39,9% de las actividades realizadas por el área de relaciones con la comunidad se direcciona hacia las campañas de erradicación de puntos críticos, ya que son los mayores generadores de impactos negativos a la comunidad.

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 a 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 a 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 2019 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	Cantidades promedio ejecutadas por mes
Corte de césped	257.346 m2 *
Cestas instaladas	80,50 UND
Mantenimiento de cestas	718 UND

*El corte de césped empezó en el mes de marzo de 2019, por lo tanto, el promedio corresponde a los meses de marzo a diciembre del mismo período.

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 2.3.2.2.2.3.50. 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.

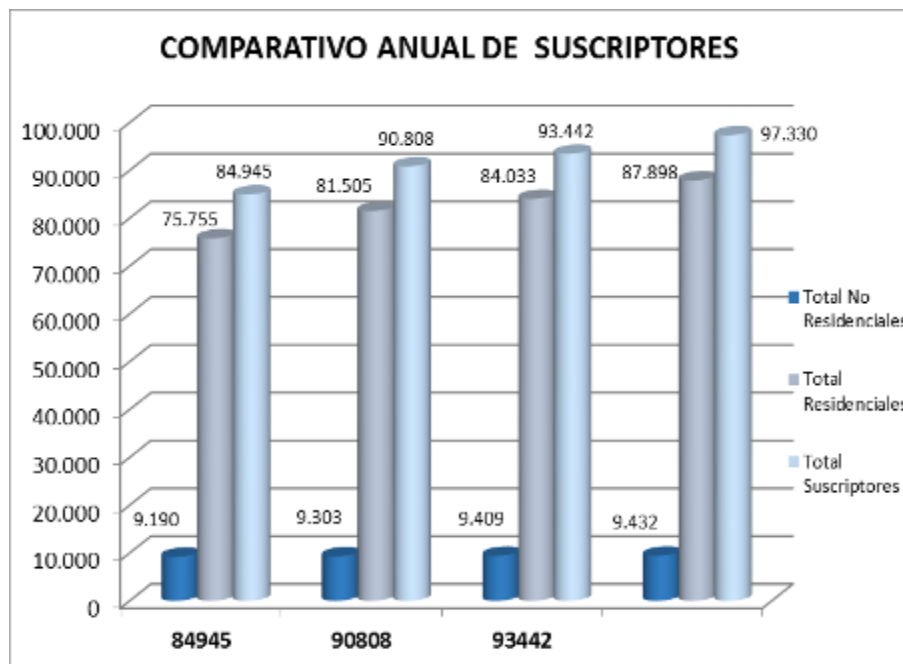
2.3 Área comercial

Aunque la compañía ha venido realizando cargues de información, aún no se observan 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

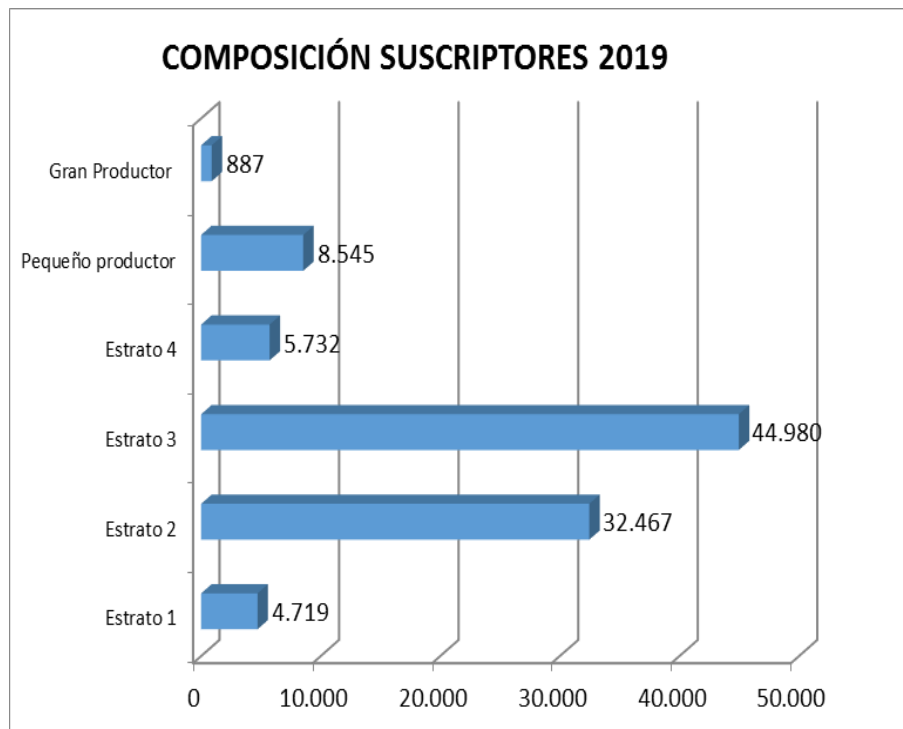
Durante el período evaluado, el número de suscriptores para el servicio de aseo presentó un crecimiento del 4,16%, representado en 3.888 suscriptores más, frente al periodo anterior. Dicha variación estuvo reflejada, principalmente, en el estrato residencial 3 de la población, los cuales crecieron el 5,43%, el equivalente a 2.317 suscriptores.



El crecimiento de suscriptores en el municipio de Itagüí para el servicio de aseo en los últimos cuatro periodos fue del 14,58%, logrando incorporar 12.385 suscriptores más, en dicho lapso de tiempo.

COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO							
ESTRATO O RANGO	2016	2017	2018	2019		VARIACIÓN	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Estrato 1	4.169	4.601	4.616	4.719	4,85	103	2,23
Estrato 2	29.681	31.424	31.789	32.467	33,36	678	2,13
Estrato 3	38.325	41.299	42.663	44.980	46,21	2.317	5,43
Estrato 4	3.579	4.181	4.964	5.732	5,89	768	15,47
Estrato 5	1	-	-	-	0,00	0	----
Estrato 6	-	-	1	-	0,00	-1	-100,00
Pequeño productor	8.275	8.409	8.496	8.545	8,78	49	0,58
Gran Productor	915	894	913	887	0,91	-26	-2,85
Total Residenciales	75.755	81.505	84.033	87.898	90,31	3.865	4,60
Total No Residenciales	9.190	9.303	9.409	9.432	9,69	23	0,24
Total Suscriptores	84.945	90.808	93.442	97.330	100,00	3.888	4,16
Variación 2016 - 2019						12.385	14,58

Los suscriptores residenciales son el componente más representativo para la entidad, ya que significan el 90,31% del total de suscriptores. De igual manera, el 79,57% de los suscriptores residenciales se encuentran concentrados en los estratos 2 y 3 de la población.



Los usuarios no residenciales presentaron una variación favorable de 23 suscriptores, en comparación con el periodo 2018, alcanzando una cifra de 9.432 suscriptores para el periodo 2019.

2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios

En el período 2019 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.*

Convenio de facturación conjunta

Sigue vigente el convenio de facturación conjunta y de recaudo con Empresas Públicas de Medellín S.A., de acuerdo a lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.6.2.4 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 del mismo, 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.*

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

EDAD DE LA CARTERA				
Estado	2019	2018	Variación Miles \$	Variación %
Cartera No Vencida (Miles \$)	0	0	0	-----
Cartera Vencida 1 a 30 días (Miles \$)	2.111.650	1.681.654	429.996	25,57
Cartera Vencida 31 a 60 días (Miles \$)	203.066	411.865	-208.799	-50,70
Cartera Vencida 61 a 90 días (Miles \$)	297	1.625	-1.328	-81,73
Cartera Vencida 91 a 120 días (Miles \$)	26.507	2.004	24.503	1.222,65
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 \$)	0	10.897	-10.897	-100,00
Cartera Vencida más de 361 días (Miles \$)	0	17.882	-17.882	-100,00
TOTAL CARTERA	2.341.519	2.125.926	215.593	10,14

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 observa que el valor total de la cartera presenta un aumento del 10,14% frente al saldo del periodo anterior, es decir, \$215,5 millones más.

Las cuentas por cobrar de Serviaseo Itagüí S.A. se encuentran concentradas en plazos menores a seis meses, advirtiendo que los saldos en los plazos entre 181 días y mayores a 361 días, no presentan valor debido a que fueron cancelados por los usuarios.

Es importante resaltar que el valor reflejado en las cuentas por cobrar, 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 la misma, además la facturación del servicio es causada por el operador.

2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles \$
Deterioro cuentas por Cobrar (Miles \$)	0	0	0	0	0

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%	
5		50%
6		60%
COMERCIAL		60%
INDUSTRIAL		40%

2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones

En cumplimiento del artículo 2.3.4.1.2.8 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 superávit del orden de los \$259,1 millones en el periodo 2019.

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.

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

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES				
	2019	2018	Variación Miles \$	Variación %
Aportes solidarios recaudados, vía tarifas (Miles \$)	3.240.372	3.270.621	-30.249	-0,92
Subsidios aplicados, vía tarifas (Miles \$)	2.981.219	2.969.268	11.951	0,40
Déficit o Superávit por aplicación de subsidios	259.153	301.353	42.200	-14,00

La sociedad viene cumpliendo con la transferencia de los valores, correspondientes a los superávits generados en la aplicación de subsidios.

De acuerdo a los datos entregados por la sociedad, los subsidios aplicados en el periodo 2019 se incrementaron en un 0,40%, frente al periodo anterior, mientras que las contribuciones o aportes solidarios recaudados disminuyeron en un 0,92%, haciendo que el superávit del periodo arrojara una disminución del 14%, es decir, \$42,2 millones menos que en el periodo 2018.

Los valores transferidos por la sociedad se detallan en el siguiente comparativo, advirtiendo que en el Estado de Situación Financiera se registra el valor de la partida Cuentas por Pagar Subsidios Asignados, correspondiente al superávit, de los meses de octubre a diciembre de 2019.

BALANCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
PERIODO	Subsidios	Contribuciones	Balance
Enero	230.286.736	260.793.131	-30.506.395
Febrero	232.324.758	255.904.886	-23.580.129
Marzo	242.097.478	267.494.171	-25.396.693
Abril	243.228.089	267.082.769	-23.854.680
Mayo	248.675.257	267.177.199	-18.501.942
Junio	249.699.770	266.120.074	-16.420.304
Julio	242.880.703	273.304.217	-30.423.514
Agosto	252.609.541	274.391.598	-21.782.057
Septiembre	252.863.870	271.274.099	-18.410.229
Octubre	260.717.878	279.698.351	-18.980.473
Noviembre	263.179.723	277.145.714	-13.965.991
Diciembre	262.655.141	279.985.764	-17.330.624
TOTAL	2.981.218.942	3.240.371.974	-259.153.032

2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación

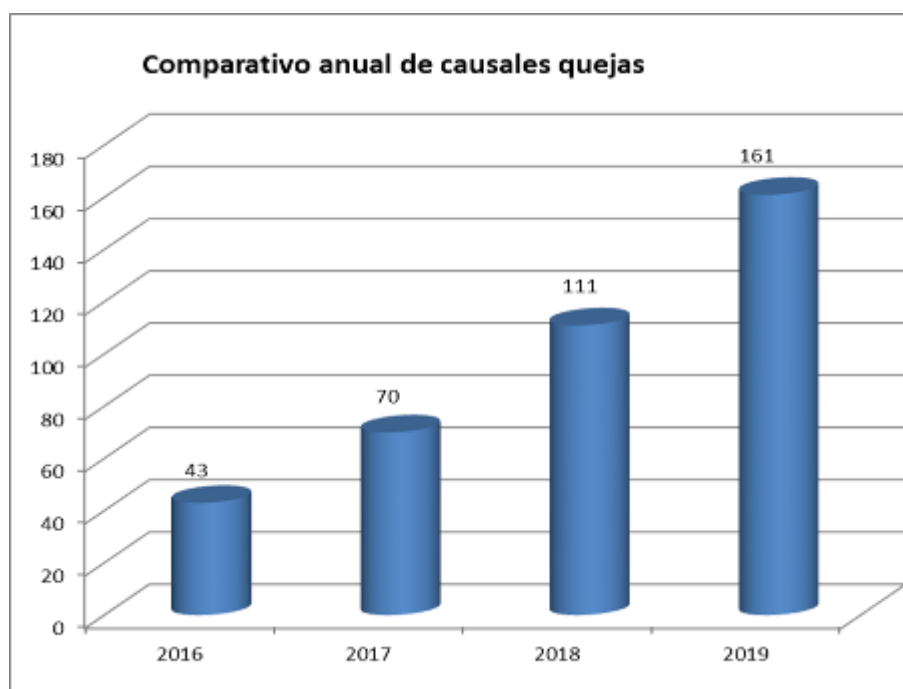
2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación

Serviaseo Itagüí S.A. reporta al SUI las causales de reclamación, de acuerdo a 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 solamente se presentaron 161 asuntos radicados durante el periodo 2019, con un aumento de 50 quejas, frente al periodo anterior.

Sobre las quejas recibidas, el 34,16% corresponden a la causal falla en la prestación del servicio por continuidad y el 32,30% a falla en la prestación por calidad.

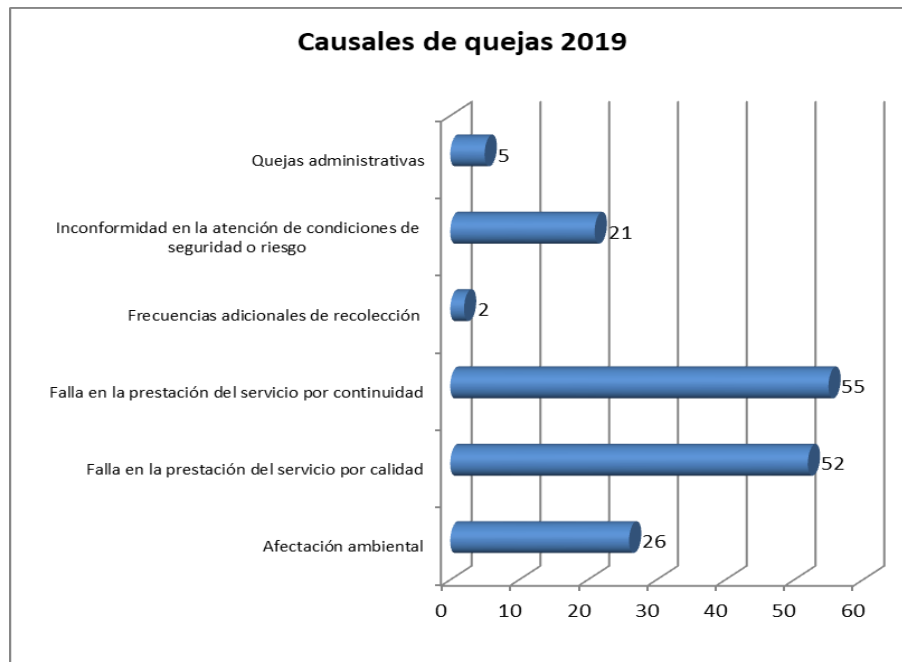
En el área comercial se llevan estadísticas de las quejas y reclamaciones, indicando el origen de las mismas y consolidando los asuntos recibidos y atendidos. De igual manera, se observa el reporte de PQR radicadas y calificadas.



COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS							
CAUSAL	2016	2017	2018	2019		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
Afectación ambiental	0	0	0	26	16,15	26	-----
Falla en la prestación del servicio por calidad	30	37	35	52	32,30	17	48,57
Falla en la prestación del servicio por continuidad	13	15	49	55	34,16	6	12,24
Frecuencias adicionales de barrido	0	3	1	0	0,00	-1	-100,00
Frecuencias adicionales de recolección	0	12	16	2	1,24	-14	-87,50
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	3	10	21	13,04	11	110,00
Quejas administrativas	0	0	0	5	3,11	5	-----
TOTAL	43	70	111	161	100,00	50	45,05

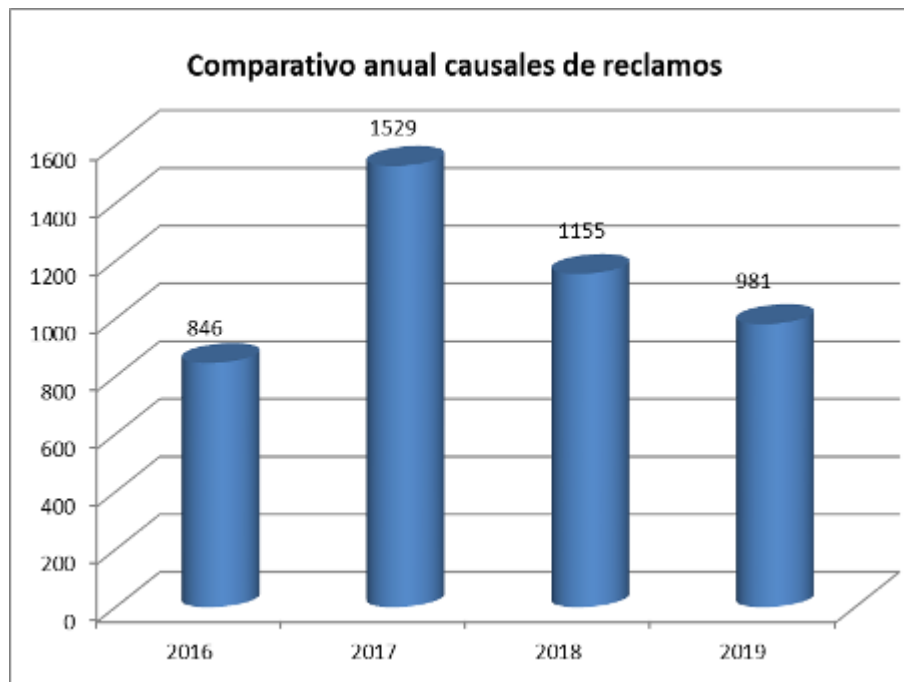
Durante el periodo 2019 fueron radicadas 981 reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales el 58,10% corresponden a la causal de reclamación descuento por predio desocupado, conservando el comportamiento de años anteriores sobre dicho asunto.

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

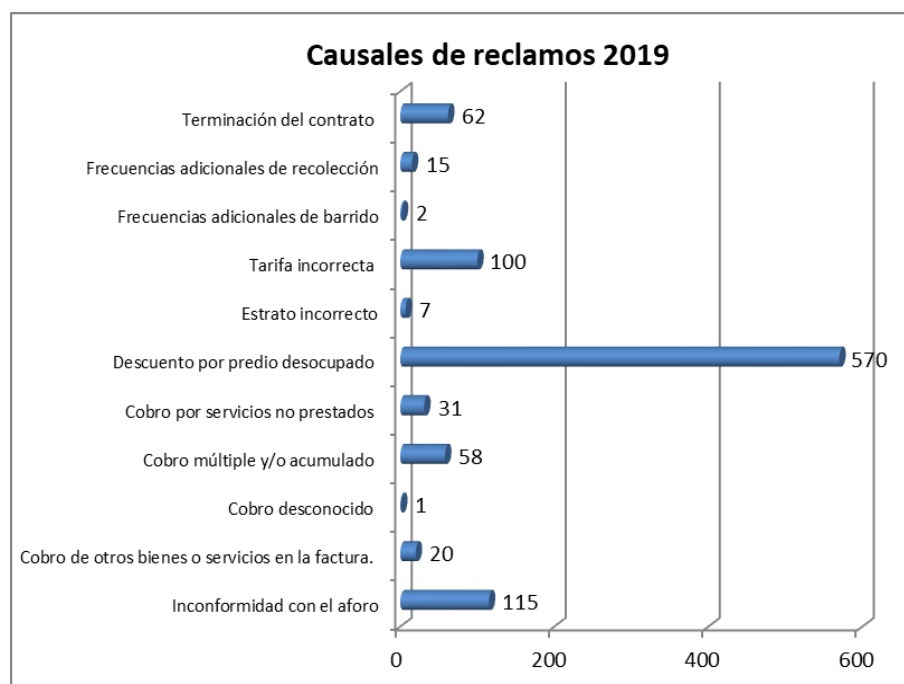


COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
AUSAL	2016	2017	2018	2019		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
Inconformidad con el aforo	144	111	51	115	11,72	64	125,49
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	19	18	15	20	2,04	5	33,33
Cobro desconocido	26	191	62	1	0,10	-61	-98,39
Cobro múltiple y/o acumulado	62	223	98	58	5,91	-40	-40,82
Cobro por servicios no prestados	7	30	47	31	3,16	-16	-34,04
Cobros por promedio	0	0	1	0	0,00	-1	-100,00
Descuento por predio desocupado	304	571	654	570	58,10	-84	-12,84
Estrato incorrecto	2	3	12	7	0,71	-5	-41,67
Otros	13	0	0	0	0,00	0	-----
Servicios especiales	12	0	0	0	0,00	0	-----
Multiusuario del servicio de aseo	0	2	1	0	0,00	-1	-100,00
Subsidios y contribuciones	0	1	0	0	0,00	0	-----
Tarifa incorrecta	168	287	165	100	10,19	-65	-39,39
Frecuencias adicionales de barrido	2	0	0	2	0,20	2	-----
Frecuencias adicionales de recolección	10	0	0	15	1,53	15	-----
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	13	0	0	0	0,00	0	-----
Terminación del contrato	64	92	49	62	6,32	13	26,53
TOTAL	846	1.529	1.155	981	100,00	-174	-15,06

Las causales de reclamación en el año 2019 disminuyeron en un 15,06% frente al periodo 2018, recibiendo 174 asuntos menos.



El volumen de reclamaciones recibidas en el periodo 2019 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.



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 en el período 2019 fue de 14 días para quejas y 10 días para reclamaciones, de acuerdo los términos legales, según las disposiciones, contempladas en la Ley 1437 de 2011.

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 2019 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra de 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

Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario

 Objetivos • Obtener una medida de la satisfacción de los usuarios del servicio de aseo en cada municipio, tanto a nivel residencial como no residencial para los municipios de objeto de la muestra (44), pertenecientes a 8 departamentos, que permitan además generar recomendaciones de acción orientadas a sostener y/o mejorar la satisfacción de los usuarios • Establecer las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido que le permitan diseñar y poner en práctica acciones de mejoramiento por departamento. • Determinar el impacto de cada uno de los atributos del servicio sobre la percepción de calidad general. • Establecer un ranking por ciudades teniendo como referencia la evaluación de satisfacción. • Comparar los resultados obtenidos con indicadores de la medición anterior (2017) para cada uno de los ítems evaluados y comunes, permitiendo la trazabilidad de los resultados esenciales. Encuestas Efectivas: 630 Precisión: Error muestral: 5,17% Nivel de confianza: 95% Población objetivo: Residencial y No Residencial residenciales en 10 municipios en la región de Antioquia. Técnica de recolección: Encuesta presencial con cuestionario estructurado, aplicado en dispositivos móviles: Tablet. Entrevistado: Persona responsable del manejo de los residuos en la unidad de observación (hogares y establecimiento no residenciales).	Ficha Técnica	
---	----------------------	---

Método de muestreo: Probabilístico: Muestreo aleatorio estratificado Multietápico

Unidad de muestreo: Manzanas: La primera etapa permitiría elegir sectores, luego secciones y finalmente manzanas.

Elemento de muestreo: Hogares. En un segundo momento, ya en campo, y atendiendo a la reglas de procedimiento que usaran diversos números aleatorios (por ejemplo, iniciar en la vivienda X de la manzana por la esquina de calle y carrera mayor, y continuar cada X hasta completar las de cada manzana).

Marco de muestreo: Esta constituido por las bases cartográficas de manzanas de las ciudades con su respectivo estrato-socio-económico. Fuente: DANE Se tendrá en cuenta la distribución de estratos existentes en cada municipio en tres grupos: bajo (1 y 2), medio (3 y 4) y alto (5 y 6), en la composición de la muestra de hogares existentes en cada municipio

Expansión de los resultados: Se realizó al número de usuarios remitidos en la base entregada por el cliente, con desagregación a nivel de municipio de operación.

Fechas de trabajo de campo: 5 de diciembre al 14 de diciembre de 2019

Número de encuestadores: 31 encuestadores

Métodos de supervisión de entrevistadores:

- Monitorización (213) - 8%



- Cuestionario aplicado:

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012

	Antioquia			Municipios									
	Total	Res	No Res	Bello	Itagüí	Sabaneta	Caldas	Copacabana	La Estrella	Girardota	Santa Rosa de Osos	San Pedro	Entrevistas
Base: Encuestados no residenciales	54	-	54	6	9	7	5	3	4	4	6	6	4
Base: Expandida	31.023	-	31.023	9.883	10.265	4.252	1.886	1.095	1.111	666	941	681	243
Comercio (comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, San Andresitos, plazas de mercado)	52	-	52	50	56	57	60	67	25	25	17	67	75
Servicios (restaur., hoteles, servicios de educ., serv. de salud, serv. profes. (abogados, asesores, etc.), desarrollo o servicios de software, serv. personales, consult., Gobierno, etc.)	24	-	24	17	22	29	40	33	-	75	67	-	-
Industrial (transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías)	10	-	10	16	-	14	-	-	50	-	16	-	25
Construcción (empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros)	13	-	13	17	22	-	-	-	-	-	-	17	-
Agropecuário (agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca)	1	-	1	-	-	-	-	-	25	-	-	16	-

No se realizó estudio de satisfacción por parte de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A., no obstante, INTERASEO S.A.S. como operador del servicio, realizó a través del Centro Nacional de Consultoría, un estudio a nivel nacional.

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 2019 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 a las revisiones que se realizaron por parte de la auditoría, 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 2019.

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 2019 perduró el adecuado ambiente y las buenas relaciones que han existido entre la sociedad evaluada y el ente territorial municipio de Itagüí.

2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI

SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN AL SUI		
TIPO	RADICADO INTERNO	EMPRESA
REVERSIONES	CEPAS 2019-139	SERVIASEO ITAGÜÍ S.A. E.S.P.
DESHABILITACIONES	CEPAS 2019-227	SERVIASEO ITAGÜÍ S.A. E.S.P.

Durante el periodo 2019, la sociedad por medio de oficio radicado ante el SUI, realizó la solicitud para reversión y deshabilitación de información, de la siguiente manera.

1. La solicitud para la reversión de los siguientes formatos y formularios a través de oficio enviado en julio 31 de 2019.

Formato Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_310205360

- Servicio: aseo
- Tópico: tarifario
- Tipo: cargue masivo
- Periodicidad: mensual
- Periodos: abril de 2016 a febrero de 2019

Las causas que originaron la solicitud de modificación obedecen a un error en el software de generación de la información, ya que se reportaron en forma duplicada y hasta triplicada la cantidad de suscriptores atendidos por el prestador para los periodos señalados, sin embargo, una vez revisados los datos reales de facturación, se encontró que la información reportada en el SUI no correspondía a la real y que existían diferencias significativas que afectaban la calidad de la información.

2. La sociedad realizó una solicitud para la deshabilitación de información el día 28 de octubre de 2019, del siguiente formato.

Formato /Formulario	Periodicidad	Periodos	Servicio
Programa para la Prestación del Servicio de Aseo_Nuap_946_ANTIOQUIA_ITAGUI	ANUAL	Enero 2016	Aseo

Dicha solicitud de reversión se realizó para poder reportar la información correcta.

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 oportuna la solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS, pues se observa que durante el periodo 2019, realizó el trámite 25 de febrero de 2019, el cual fue certificado el 01 de marzo de 2019, bajo el radicado

201922173370675, advirtiendo que junio 18 de 2019, nuevamente se realizó el trámite, quedando certificado el 28 de junio de 2019, bajo el radicado 201962173372851



Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI

República de Colombia

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos

Radicado: 201962173372851

Fecha: 18/06/2019

Datos Básicos

Razón Social: SERVIASEO ITAGUI S.A.S.P.

Sigla: NULL

Fecha de Inicio de Operaciones: 18/05/1997

NIT: 811010846 - 9

Estado del Prestador: OPERATIVA

Fecha de Constitución: 18/05/1997

Fecha de Inicio de Nuevo Estado:

Representante Legal

Principal

Primer Apellido: SIERRA

Segundo Apellido: VELASQUEZ

Nombres: JOSE ANIBAL

Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 8312846

Cargo que ocupa: GERENTE GENERAL

Fecha de Posesión: 18/05/1997

Correo Electrónico: jsierra@interaseo.com.co

Suplentes

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Identificación	Cargo
CHAVERRA	MONSALVE	OSCAR MAURICIO	CEDULA DE CIUDADANIA : 8032905	1ER MIEMBRO PPAL JUNTA DIREC. SUPLENTE DEL GERENTE
MIELES	TAMAYO	CARLOS ANDRES	CEDULA DE CIUDADANIA : 71283375	2DO MIEMBRO PPAL JUNTA DIREC. SUPLENTE DEL GERENTE
RINCON	PRENT	ALEJANDRA MARIA	CEDULA DE CIUDADANIA : 52427647	4TO MIEMBRO PPAL JUNTA DIREC. SUPLENTE DEL GERENTE
CARDONA	URIBE	LINA MARCELA	CEDULA DE CIUDADANIA : 43598741	5TO MIEMBRO PPAL JUNTA DIREC. SUPLENTE DEL GERENTE
PEREZ	ISAZA	NELIDA	CEDULA DE CIUDADANIA : 43810929	3ER MIEMBRO PPAL JUNTA DIREC. SUPLENTE DEL GERENTE

Domicilio del Prestador

Dirección Principal

Departamento: ANTIOQUIA

Municipio: ITAGUI

Centro poblado: ITAGUI

Tel Contacto 1: 3712019

Extensión 1: 0

Tel Contacto 2: 3712019

Extensión 2: 0

Correo Electrónico: notificaciones@interaseo.com.co

Dirección: CALLE 37 B NUMERO 42 -290

Tel Móvil: 3113034693

Fax: 3712019

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

3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De acuerdo con la Resolución Compileria 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

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Cobertura del Servicio (%)	95,00	95,00	100,00	100,00	100,00

La cobertura del servicio se estima de acuerdo a 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.

3.2 Rotación de cartera

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Rotación de Cartera (Días)	59,42	63,79	33,60	35,23	36,00

La eficiencia en el recaudo, calculado por la vía Resolución CRA 12 de 1995, presenta una variación desfavorable de 1,63 días, frente al periodo anterior, aunque se cumplió la meta establecida.

3.3 Ejecución de inversiones

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Ejecución de Inversiones (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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.

3.4 Índice de eficiencia laboral

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Eficiencia Laboral (\$/Ton)	51.075	45.386	53.181	48.762	56.945

La prestación del servicio arrojó un índice de eficiencia laboral de \$48.762/ ton en el periodo 2019. Dicho resultado presenta una variación favorable, equivalente a \$4.419/ton, frente al valor arrojado en el periodo 2018. Dicho resultado se ubica en el promedio de los últimos cuatro años, como también nos indica que se labora con criterios de eficiencia y que se cumplen las metas establecidas.

3.5 Índice de disposición final

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Disposición Final (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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.

3.6 Continuidad del servicio

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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 a 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.

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 la evaluación de su viabilidad empresarial	Art. 181 Ley 142/1994	X	
Efectuar la transformación de la naturaleza jurídica de la entidad, si ello fuera necesario	Art.180 Ley 142/1994	X	
Cuantificar el costo económico del servicio	Arts. 88 y 179 Ley 142/1994	X	

INDICADORES DE PROCESO			
COMPROMISOS	NORMAS LEGALES	CUMPLE	
		SI	NO
Separar la contabilidad del servicio	Arts. 6.4 y 18 Ley 142/1994	X	
Implantar el sistema uniforme de contabilidad, que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Art. 79.3 Ley 142/1994	X	
Organizar el sistema de control interno de la entidad.	Arts. 45 a 51 Ley 142/1994	X	
Garantizar la recepción de peticiones quejas y recursos de los usuarios	Arts. 152 a 159 Ley 142/1994	X	
Desarrollar el censo de usuarios de los servicios	Art. 146 Ley 142/1994	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 2019. La compañía INTERASEO S.A.S. continúa como operador y tiene a cargo la prestación del servicio, como también las inversiones en infraestructura y equipos.

Los Activos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A. arrojaron un decrecimiento, equivalente al 5,37%, con respecto al período anterior, mientras los Pasivos presentaron una disminución del 14,83%, equivalentes a \$427,3 millones en comparación con el periodo período 2018.

En los últimos cuatro años, la sociedad disminuyó sus Activos en \$2.202,4 millones, el equivalente a un 40,21%, como producto de los menores valores reflejados en los rubros Comerciales Servicio de Aseo (cartera), especialmente en el período 2018, como también en Deudores Compañías Vinculadas, advirtiendo que con dichas variaciones para nada se ha visto afectada la viabilidad de la sociedad.

Serviaseo Itagüí S.A. muestra solidez financiera, ya que nuevamente se obtuvieron resultados positivos y la fortaleza del operador es garantía para atender los costos y gastos que demanda la prestación del servicio.

Los ingresos operacionales de la sociedad muestran un escaso crecimiento del 3,33%, frente a un decrecimiento de los costos, los cuales variaron favorablemente en \$238,4 millones, el equivalente al 19,19% menos, con respecto al período 2018.

Durante el período evaluado se obtuvo un superávit por \$259,1 millones en el cruce de cuentas entre las contribuciones recibidas y los subsidios aplicados a los estratos bajos de la población. Dicha partida se contabiliza en los Pasivos de la sociedad y se transfiere al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio de Itagüí.

La prestación del servicio en la localidad de Itagüí obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), como también a los planes operativos (PO), establecidos de conformidad con lo contemplado en el PGIRS, de acuerdo a lo contemplado en el Decreto MVCT 1077 de 2015.

Los residuos recogidos en la localidad son dispuestos 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 en el municipio de Itagüí fue de 6,61 Kilómetros/operario-día, frente a un rendimiento de 4,73 kilómetros/operario-día, obtenido en el periodo de 2018. Caso contrario arrojó el rendimiento promedio de los operarios de recolección, el cual se ubicó en 5,66 toneladas/operario-día, frente a 5,71 toneladas/operario-día, obtenido en el período 2018.

La eficiencia en el recaudo, calculado por la vía Resolución CRA 12 de 1995, presenta un logro de 35,23 días, cumpliendo con la meta establecida.

La operación del servicio se ejecuta con criterios de eficiencia en el municipio de Itagüí, pues se alcanzó un índice de eficiencia laboral de \$48.762/ton, frente a un valor de \$53.181/ ton, arrojados en el período 2018.

Durante la vigencia 2019 la cobertura no sufrió modificaciones, pues se sigue prestando el servicio al 100% de los usuarios, contemplados en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), definido por el operador.

La continuidad se mantuvo al 100%, pues no tuvimos conocimiento de interrupciones en la prestación del servicio durante el período evaluado.

Durante el periodo 2019 Las causales de reclamación disminuyeron en un 15,06%, frente al periodo 2018, recibiendo 981 reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales el 58,10% fueron por descuento por predio desocupado. De igual manera, fueron radicadas 161 quejas, de las cuales el 34,16% corresponden a la causal falla en la prestación del servicio por continuidad y el 32,30% a falla en la prestación por calidad.

El sistema de atención de PQRs es eficiente y se acata lo dispuesto 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.

	2016	2017	2018	2019
NIVEL DE RIESGO	ALTO	ALTO	ALTO	BAJO

La sociedad Serviaseo Itagüí S.A. se ubica en un **NIVEL DE RIESGO BAJO**, 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 también 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.

	2016	2017	2018	2019
RANGO DEL INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	III	III	III	II

El IFA se clasificó en el **RANGO II**, lo que representa un **NIVEL INTERMEDIO DE DESEMPEÑO** para la sociedad evaluada, producto del comportamiento de los indicadores de liquidez ajustada y endeudamiento.

6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)

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

	2016	2017	2018	2019
Rango de liquidez y endeudamiento (LE)	I	III	III	III

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 2019, se

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

6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces	Variación %
Liquidez Ajustada (L) (Veces)	1,17	0,87	0,76	0,99	0,23	30,72

Aunque el indicador de liquidez ajustada presenta una variación favorable del 30,72%, en comparación con el periodo anterior, mejorando su capacidad de pago en el corto plazo, todavía no se alcanza el resultado ideal, el cual debe ubicarse por encima de 1,10 veces.

6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Endeudamiento (E) (%)	58,57	87,41	83,34	75,02	-8,33

El nivel de endeudamiento mejoró un poco para la sociedad, pues se observa un indicador 8,33 puntos porcentuales por debajo del resultado obtenido en el periodo 2018, situación generada por la disminución en los Pasivos, aunque es necesario precisar que la mayor parte de los pasivos de la sociedad son gastos de funcionamiento de la misma y obligaciones, relacionadas con el convenio de colaboración empresarial, celebrado con el socio INTERASEO S.A.S, más no corresponden a costos y gastos de la operación.

6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Eficiencia del Recaudo (ER) (%)	62,14	46,48	208,12	88,40	-119,72
Rango de la Eficiencia del Recaudo (ER)	II	III	I	I	

La eficiencia del recaudo, calculada por la vía financiera, es decir, por Resolución CRA 315 de 2005, arrojó un resultado del 88,40% para el periodo 2019, clasificando el indicador en el **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**, resaltando que las cuentas por cobrar del servicio de aseo aumentaron en un 9,32% frente al periodo anterior, lo cual incide en el resultado del indicador.

6.2.3 Cobertura de intereses (CI)

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces	Variación %
Cobertura de Intereses (CI) (Veces)	-7,32	47,91	-31,70	61,02	92,72	-292,45

Rango de la Cobertura de Intereses	III	I	III	I		
------------------------------------	-----	---	-----	---	--	--

La cobertura de intereses mejoró con respecto al período anterior, arrojando un resultado de 61,02 veces para el período 2019, lo cual clasifica el indicador en un **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**. Dicho resultado es producto de los resultados operacionales en el periodo.

6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)

	2016	2017	2018	2019
RANGO DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO (IOCA)	I	I	I	I

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)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Continuidad en Recolección (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
Rango de la Continuidad de Recolección	I	I	I	I	

La prestación del servicio de recolección en el municipio de Itagüí no presentó interrupciones en el período 2019 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo.

6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)

	2016	2017	2018	2019
Continuidad en Barrido y Limpieza (%)	100,00	100,00	100,00	100,00
Rango de la Continuidad del Barrido y Limpieza	I	I	I	I

La prestación del servicio de barrido en el municipio de Itagüí no presentó interrupciones en el período 2019 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo.

6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)

	2016	2017	2018	2019
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

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 que posee una vida útil superior a 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 los reportes, por ello la información para el presente informe fue entregada directamente por la empresa prestadora.

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)

	2016	2017	2018	2019	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 estipulada 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.

La comercialización del servicio se especifica por estrato y uso.

Los valores expresados en el siguiente comparativo se presentan en miles de pesos.

RELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR										
Detalle de cuentas por Cobrar	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	TOTAL
Servicio de Aseo										
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	0	991.641	95.361	139	12.448	0	0	0	0	1.099.588
Disposición Final	0	212.047	20.391	30	2.662	0	0	0	0	235.130
Tratamiento de Lixiviados	0	24.939	2.398	4	313	0	0	0	0	27.653
Corte de césped	0	39.328	3.782	6	494	0	0	0	0	43.609
Poda de arboles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Limpieza y lavado de áreas públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Limpieza de playas costeras y riverías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suministro e instalación de cestas en vías y áreas públicas	0	930	89	0	12	0	0	0	0	1.032
Mantenimiento de cestas en vías y áreas públicas	0	653	63	0	8	0	0	0	0	725
Barrido y limpieza	0	554.370	53.311	78	6.959	0	0	0	0	614.717
Transferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aprovechamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Manejo de residuos especiales	0	57.699	5.549	8	724	0	0	0	0	63.980
Otros ingresos servicio aseo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comercialización										

RELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR										
Detalle de cuentas por Cobrar	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	TOTAL
Residencial Estrato 1	0	6.827	657	1	86	0	0	0	0	7.570
Residencial Estrato 2	0	53.350	5.130	8	670	0	0	0	0	59.158
Residencial Estrato 3	0	92.371	8.883	13	1.159	0	0	0	0	102.426
Residencial Estrato 4	0	11.932	1.147	2	150	0	0	0	0	13.230
Residencial Estrato 5	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Residencial Estrato 6	0	20.514	1.973	3	258	0	0	0	0	22.747
No residencial industrial	0	40.989	3.942	6	515	0	0	0	0	45.451
No residencial comercial	0	4.057	390	1	51	0	0	0	0	4.499
No residencial oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No residencial especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Comercialización	0	230.044	22.122	32	2.888	0	0	0	0	255.086
Cuentas por Cobrar brutas servicio de Aseo	0	2.111.650	203.066	297	26.507	0	0	0	0	2.341.519

7.1.5 Nivel de cartera (NC)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Nivel de Cartera (%)	16,28	17,48	9,20	9,65	0,45

El nivel de cartera del servicio de aseo representa el 9,65% sobre la facturación. Dicho resultado es bueno para el funcionamiento de la sociedad, pues la cartera reflejada en los Estados de Situación Financiera, relativamente, es baja, debido a su buen nivel de recaudo.

7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rentabilidad Sobre Activos (%)	0,36	1,01	-4,85	0,22	5,07

La sociedad obtuvo beneficios por el nivel de Activos que posee, equivalentes al 0,22%, como resultado de la escasa utilidad neta obtenida en el período 2019.

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 la sociedad no tenemos acceso a la información del relleno sanitario Parque Ambiental La Pradera

7.2.2 Índice de quejas

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Índice de Quejas (IQOAS) (%)	0,05	0,08	0,12	0,17	0,05

Durante el periodo 2019 se presentaron 161 quejas de carácter operativo, para un índice de reclamaciones del 0,17%. Dicho resultado desmejoró con respecto al periodo anterior, aunque conserva el indicador en muy buenos niveles.

7.2.3 Índice de reclamos

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Índice de Reclamos (IQCAS) (%)	1,00	1,68	1,24	1,01	-0,23

En el período 2019 se presentaron 981 reclamaciones comerciales, para un índice en dicha materia del 1,01%, mejorando el resultado con respecto al periodo anterior, debido a la disminución en el número de reclamaciones radicadas.

7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos

Todos los asuntos radicados durante el periodo 2019 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 mantenga en el 100%.

El nivel de cartera de la sociedad viene mejorando en los últimos años y se ubicó en un 9,65%, frente a un 9,20% del período 2018.

Como resultado de la utilidad neta alcanzada, la sociedad mejoró un poco la rentabilidad de los Activos que posee, al pasar de un indicador de -4,85%, arrojado en el período 2018, a un 0,22%, obtenido en el período 2019.

La sociedad evaluada, como tampoco la auditoría externa, tuvimos acceso a la información sobre la capacidad remanente del relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías.

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 2019 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

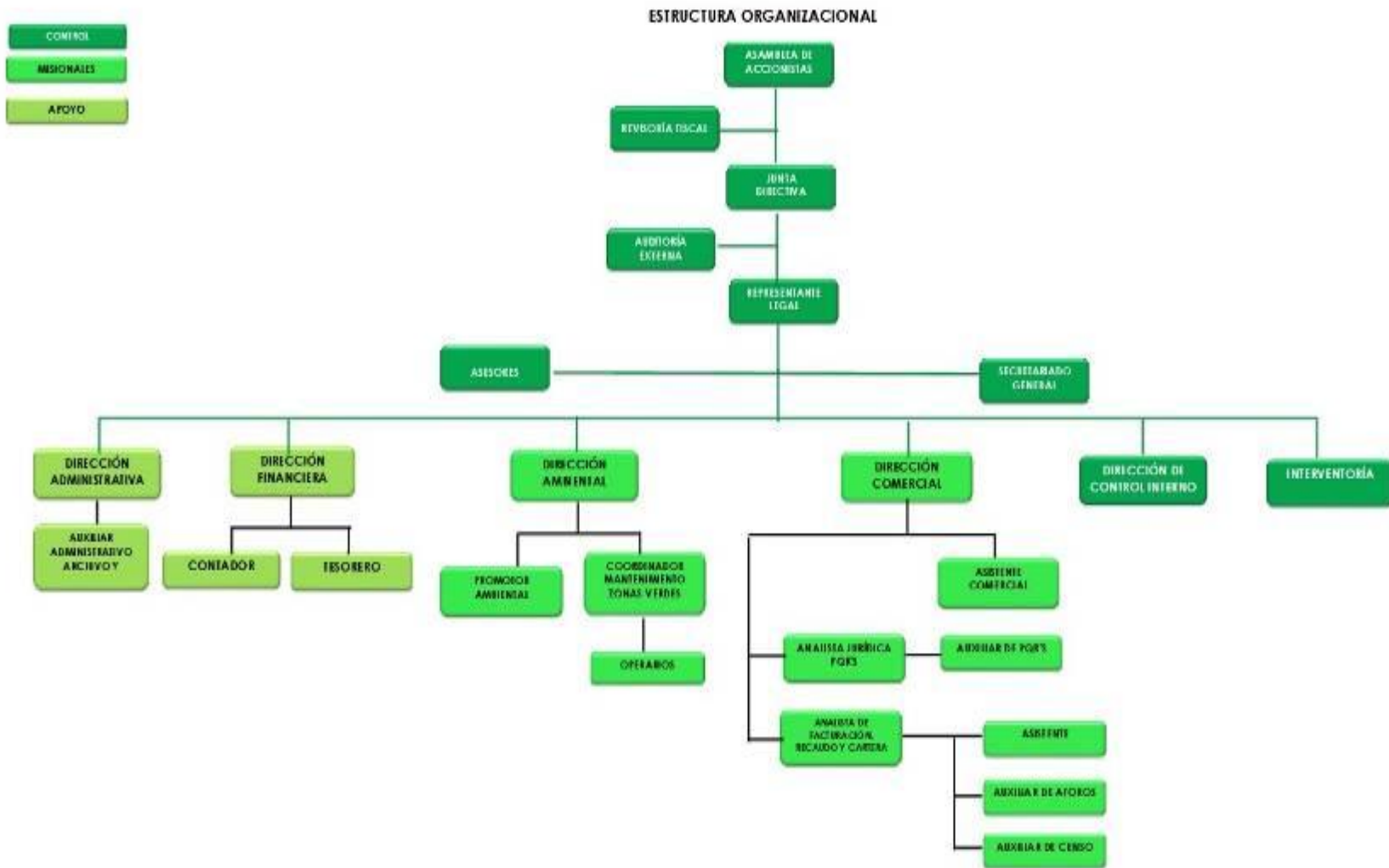
8.1. Novedades en el esquema organizacional

Durante el período 2019 no se evidenciaron variaciones en el esquema para la prestación del servicio público de aseo en la localidad de Itagüí. La prestación del servicio obedece al convenio de colaboración empresarial, celebrado con la compañía INTERASEO S.A.S. E.S.P., el cual tampoco sufrió modificación alguna.

No se presentaron variaciones en el capital, como tampoco en la composición accionaria y en la representación legal de la sociedad.

8.1. Organigrama

El organigrama de la sociedad evaluada no presentó modificaciones durante el período 2019. En nuestra opinión dicha herramienta administrativa se ajusta al modelo de una empresa de servicios públicos domiciliarios, responsable de la prestación del servicio público de aseo, aunque la mayoría de los componentes, relacionados con dichas actividades siguen a cargo de operador INTERASEO S.A.S.



8.2. Matriz de riesgos

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
ADMINISTRATIVA				
Manejo administrativo	Estructura organizacional no acorde a los objetivos de la sociedad	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Toma de decisiones que afecten el desempeño de la sociedad	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Viabilidad financiera comprometida	BAJA	ALTO	EFICIENTE
	Desconocimiento de las normas sobre servicios públicos domiciliarios	BAJA	ALTO	EFICIENTE
Administración del talento humano	Recibo de demandas de orden laboral	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Código de buen gobierno	Generación de prácticas que afecten el buen nombre de la sociedad	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
FINANCIERA				
Contable	Errores en el proceso contable que afectan la confiabilidad de accionistas y terceros	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Sanciones de los entes de control por inexactitud en la información contable	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Manejo financiero	Desconocimiento de principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
Presupuestal	Errores administrativos por fallas en la elaboración del presupuesto	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Gestión de Cartera	Aumento de las cuentas por cobrar por cartera morosa	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	No pago de subsidios por parte del municipio	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
TÉCNICA Y OPERATIVA				
Recolección de residuos	Fallas en la prestación del servicio de recolección	BAJA	BAJO	EFICIENTE
	Programa de prestación del servicio desactualizado	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Errores en el plan operativo de recolección	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
Barrido y Limpieza	Fallas en la prestación de la actividad de barrido	BAJA	BAJO	EFICIENTE
	Plan Operativo desactualizado en cuanto a macro y micro rutas de barrido	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
Aforos	Errores constantes en el proceso de aforos que afecten los ingresos	BAJA	BAJO	EFICIENTE

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
	Aumento de reclamaciones comerciales por errores en el proceso de aforos	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Mantenimiento del parque automotor	Presencia de equipos obsoletos	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Carencia de un taller de mantenimiento	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Lentitud en los procesos de mantenimiento de equipos	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Afectación del servicio por el aumento del tiempo de varadas debido a las dificultades en la adquisición de repuestos en la zona	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
COMERCIAL				
Facturación	Fallas en el proceso de facturación conjunta que afecte a los usuarios	BAJA	BAJO	EFICIENTE
	Afectación de ingresos por errores en la aplicación de la metodología tarifaria	BAJA	ALTO	EFICIENTE
	Imposición de sanciones por inconsistencias entre las tarifas publicadas y las aplicadas	BAJA	ALTO	EFICIENTE
Recaudo	Sistema de recaudos ineficiente	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Incumplimiento reiterado en las metas de recaudos	BAJA	BAJO	EFICIENTE
	Períodos de iliquidez de la sociedad por retrasos en la consignación de los recaudos	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Atención al usuario	Carencia de línea gratuita de atención al usuario	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Fallas en la atención al usuario	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Apertura de investigaciones por presuntos silencios administrativos positivos	BAJA	ALTO	EFICIENTE
OTROS				
Sistemas de información	Fallas reiteradas en los sistemas de información	BAJA	BAJO	EFICIENTE
Otros	Imposición de sanciones por uso de software ilegal	BAJA	ALTO	EFICIENTE
	Imposición de sanciones por la carencia de un programa de gestión del riesgo	BAJA	MEDIO	EFICIENTE
	Sanciones por desconocimiento o incumplimiento de normas regulatorias	BAJA	ALTO	EFICIENTE
	Escasa participación ciudadana en el control social de los servicios públicos domiciliarios	ALTA	BAJO	INEXISTENTE
	Carencia del Plan de Emergencia y Contingencia	BAJA	ALTO	EFICIENTE

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
	Aumento generalizado de la incultura ciudadana en el manejo de los residuos sólidos por la no aplicación del comparendo ambiental	ALTA	BAJO	INEXISTENTE

8.3. 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 que pudieran afectar los indicadores de continuidad y calidad del servicio.

La demora en la actualización de los PGIRS, viene generando retrasos para ejecutar todas las actividades de Limpieza Urbana, denominado CLUS.

La poca participación de los usuarios en el control y vigilancia de la prestación de los servicios públicos, hacen que el funcionamiento de los comités de desarrollo y control social no cumplan con los fines para los cuales fueron creados.

8.4. 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
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

8.5. Concepto sobre la encuesta de control interno

El sistema de control interno es eficiente y se aplica para todos los procesos, inherentes a la prestación del servicio.

La sociedad posee su propio sistema de control interno, lo cual se refleja en el esquema organizacional, aunque la evaluación de la calidad del sistema de control interno siempre se ha enfocado desde la óptica del operador INTERASEO S.A.S, pues tanto, el personal, como la infraestructura y la logística para la prestación del servicio, corresponden a dicha compañía.

INTERASEO S.A.S. posee una cultura organizacional en materia de control gerencial, que permite la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos para los diferentes niveles de la organización, apoyada decididamente por la Alta Gerencia.

La ejecución de los procesos, inherentes al sistema integrado de gestión del riesgo están enfocados en la custodia de los bienes y recursos, lo cual contribuye a la prevención de los mismos.



ANTONIO MARTINEZ OSSA.

Representante Legal.

AUDIEXTERNAS S.A.S.