INFORME DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS PERIODO 2021

SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.

ITAGÜÍ - ANTIOQUIA

SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Audiexternas S.A.S.
Consultores de gestión

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 24
1.3 Préstamos a vinculados económicos 24
1.4 Deudas con vinculados económicos 25
1.5 Análisis del servicio de la deuda 25
1.6 Pasivos pensionales 25
1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad 25
1.7.1 Margen Operacional 25
1.7.2 Margen Neto de Utilidad 25
1.7.3 Rendimiento del Patrimonio 26
1.7.4 Razón Corriente 26
1.7.5 Patrimonio sobre el Activo 26
1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total 26
1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total 27
2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÏFICOS 28
2.1 Área financiera 28
2.1.1 Capital de trabajo 28
2.1.2 Rentabilidad sobre Patrimonio 28
2.1.3 Coeficiente operacional 29
2.1.4 EBITDA 29
2.1.5 Cálculo actuarial 29
2.1.6 Estado del saneamiento contable 29
2.2 Área técnico – operativa 30
2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia 30
2.2.2 La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final 30
2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF) 30
2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final 30
2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final 30
2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día 30
2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día 32
2.2.8 Características y estado del parque automotor 33
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 37
2.2.17 Ejecución del plan de inversiones 38

TABLA DE CONTENIDO

2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio 38
2.2.19 Cobertura del servicio 38
2.2.20 Actividades de limpieza urbana 38
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 45
2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios 45
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 47
2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación 47
2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario 51
2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD 51
2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario 51
2.4 Áreas externas 54
2.4.1 Aspectos regulatorios 54
2.4.2 Aspectos legales 54
2.4.3 Intervención por parte de la SSPD 54
2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales 55
2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI 55
2.6 Actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS 56
3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 57
3.1 Cobertura del servicio 57
3.2 Rotación de cartera 57
3.3 Ejecución de inversiones 58
3.4 Índice de eficiencia laboral 58
3.5 Índice de disposición final 58
3.6 Continuidad del servicio 58
4 INDICADORES DE PROCESO 59
5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS 59
6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO 60
6.1 Concepto de nivel de riesgo 60
6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA) 60
6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE) 61
6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li) 61
6.2.1.2 Endeudamiento (Ei) 61
6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER) 61
6.2.3 Cobertura de intereses (CI) 62

TABLA DE CONTENIDO

6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) 62
6.3.1 Continuidad de recolección (ICER) 62
6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL) 63
6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU) 63
6.4 Calidad de la información en el consolidado nacional 63
7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL 64
7.1 Indicadores financieros de segundo nivel 64
7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP) 64
7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP) 64
7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF) 64
7.1.4 Maduración de cartera 64
7.1.5 Nivel de cartera (NC) 65
7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA) 65
7.1.7 Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPS) 65
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 66
7.2.3 Índice de reclamos 66
7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos 66
7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel 66
8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA 67
8.1 Novedades en el esquema organizacional 67
8.2 Organigrama 68
8.3 Matriz de riesgos 68
8.4 Concepto Matriz de riesgos 70
8.5 Encuesta de control interno 70
8.6 Concepto sobre la encuesta de control interno 71

LISTADO DE TABLAS

Estado de situación financiera (en miles de pesos) 7
Créditos a socios y accionistas (en miles) 13
Otras reservas miles) 18
Comparativo de costo de ventas de servicios (miles de pesos) 21
Gastos de administracion (en miles) 22
Kilómetros barridos, cantidad de operarios y rendimiento de barrido 31
Kilómetros barridos, cantidad de operarios y rendimiento de barrido 31
Servicios especiales 36
Actividades de limpieza urbana 39
Edad de la cartera 44
Aplicación de subsidios y contribuciones 45
Comparativo anual de las principales causales de quejas 47
Comparativo anual de las principales causales de reclamos 48
Tiempos de atención al usuario 51
Indicadores de proceso 59

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

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

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la sociedad SERVIASEO ITAGUÍ S.A.S. 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 2021 y 2020, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

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

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

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 31/12/2021.

La información financiera de la sociedad se regula por las Normas Internacionales de Información Financiera vigentes emitidas por el consejo de normas internacionales de contabilidad (IASB), así como las interpretaciones emitidas por el Comité de Interpretaciones (CINIIF) armonizadas en Colombia por el Decreto 2270 de 2019, por el cual se compilan y se actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información, y se adiciona el Anexo numero 6 – 2019, al Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

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.S. E.S.P. al 31 de diciembre de 2020 y 2021, 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 2021 y 2020.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2021**	**2020**	**ANALISIS VERTICAL %**	**ANALISIS HORIZONTAL %**
ACTIVOS				
EFECTIVO	**23.980**	**32.785**	**0,46**	**-26,85**
Bancos	23.980	32.785	100,00	-26,85
DEUDORES	**5.141.805**	**4.472.185**	**99,54**	**14,97**
Comerciales Servicios Aseo	3.554.594	3.083.304	69,13	15,29
Subsidios Servicio Aseo	116.461	40.338	2,26	188,71
Avances y Anticipos Entregados	5.900	2.759	0,11	113,85
Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.	207	207	0,004	0,00
Saldo a favor ICA	207	207	100,00	0,00
Deudores compañías vinculadas	1.464.642	1.345.576	28,48	8,85

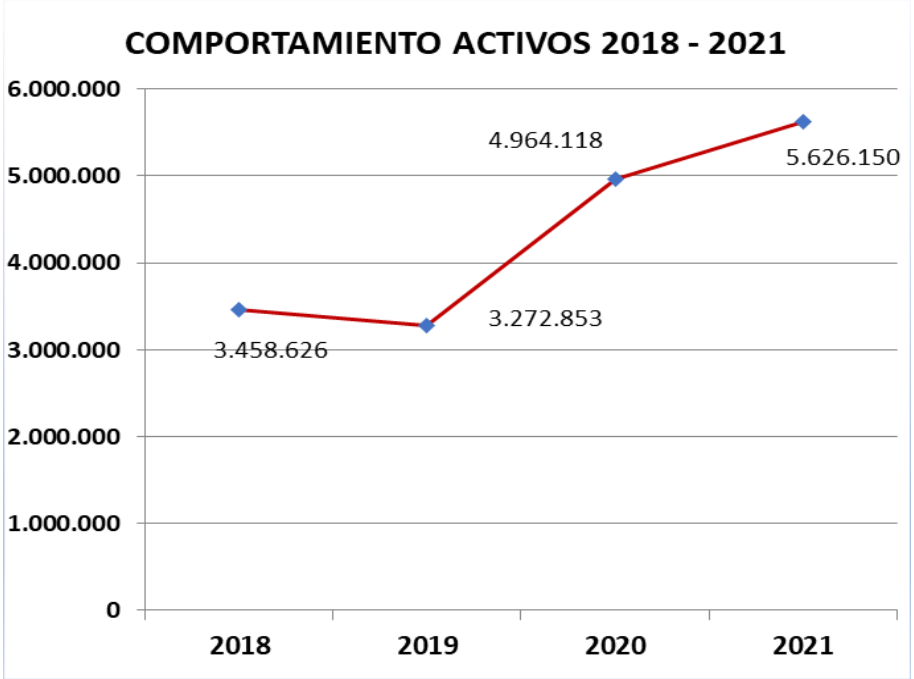
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2021**	**2020**	**ANALISIS VERTICAL %**	**ANALISIS HORIZONTAL %**
Participación Servicio Aseo	817.768	1.030.380	55,83	-20,63
Cuenta por cobrar Aprovechamiento	486.780	86.578	33,24	462,24
Créditos Socios y Accionistas	0	227.000	------	-100,00
Cuentas por cobrar IAT	158.900	0	10,85	------
Rendimientos compañías vinculadas	1.195	692	0,08	72,62
Otros por cobrar	0	925	------	-100,00
ACTIVOS CORRIENTES	**5.165.785**	**4.504.969**	**91,82**	**14,67**
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	**11.590**	**20.089**	**2,52**	**-42,31**
Maquinaria y Equipo	5.220	5.220	45,04	0,00
Depreciación Acumulada	-1.870	-1.348	-16,14	38,71
Muebles y Enseres	35.766	35.766	308,59	0,00
Depreciación Acumulada	-29.538	-22.736	-254,85	29,92
Equipos de Comunicación y Comp.	4.701	4.701	40,56	0,00
Depreciación Acumulada	-2.688	-1.514	-23,20	77,58
OTROS ACTIVOS	**5.352**	**3.704**	**1,16**	**44,49**
Activos por impuestos Diferidos	5.352	3.704	100,00	44,49
DEUDORES	**443.423**	**435.356**	**96,32**	**1,85**
Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.	443.423	435.356	100,00	1,85
ACTIVOS NO CORRIENTES	**460.365**	**459.149**	**8,18**	**0,26**
TOTAL ACTIVOS	**5.626.150**	**4.964.118**	**100,00**	**13,34**
PASIVOS				
OBLIGACIONES FINANCIERAS	**0**	**227.000**	**------**	**-100,00**
CUENTAS POR PAGAR	**3.683.238**	**3.020.599**	**77,83**	**21,94**
Adq. bienes y servicios	5.211	54.021	0,14	-90,35
Otros Acreedores	3.305	45.195	0,09	-92,69
Honorarios	3.305	45.195	100,00	-92,69
Retención en la fuente	8.437	10.647	0,23	-20,76
Retencion ICA	1.802	2.119	0,05	-14,96

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2021**	**2020**	**ANALISIS VERTICAL %**	**ANALISIS HORIZONTAL %**
Compañías vinculadas	3.658.744	2.878.642	99,33	27,10
Impuesto de Renta	3.912	15.501	0,11	-74,76
Impuestos Contrib. y tasas por pagar	3.912	15.501	100,00	-74,76
Anticipos y avances recibidos	1.827	6.463	0,05	-71,73
Depósitos recibidos para terceros	0	8.012	------	-100,00
OBRLIGACIONES LABORALES	**5.378**	**5.265**	**0,11**	**2,14**
Obligaciones Laborales por pagar	5.378	5.265	100,00	2,14
RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS	**1.043.758**	**888.971**	**22,06**	**17,41**
Servicio de Aprovechamiento	1.043.758	888.971	100,00	17,41
PASIVOS CORRIENTES	**4.732.373**	**4.141.835**	**100,00**	**14,26**
PASIVOS NO CORRIENTES	**0**	**0**	**------**	**------**
TOTAL PASIVOS	**4.732.373**	**4.141.835**	**84,11**	**14,26**
PATRIMONIO				
Capital Autorizado y Pagado	100.000	100.000	11,19	0,00
Reservas	640.776	640.776	71,69	0,00
Reservas de Ley	164.990	164.990	25,75	0,00
Otras Reservas	475.786	475.786	74,25	0,00
Reservas no apropiadas	11.919	7.299	1,33	63,30
Utilid. o exed acumuladas	11.919	7.299	100,00	63,30
Utilidad del Ejercicio	71.493	4.620	8,00	1.447,42
Efectos conversión NIIF	69.589	69.589	7,79	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	**893.776**	**822.283**	**15,89**	**8,69**
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	**5.626.150**	**4.964.118**	**100,00**	**13,34**

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

La sociedad al contar con capital de carácter público está sujeta a auditoría de la Contraloría Municipal de Itagüí, en el porcentaje correspondiente.

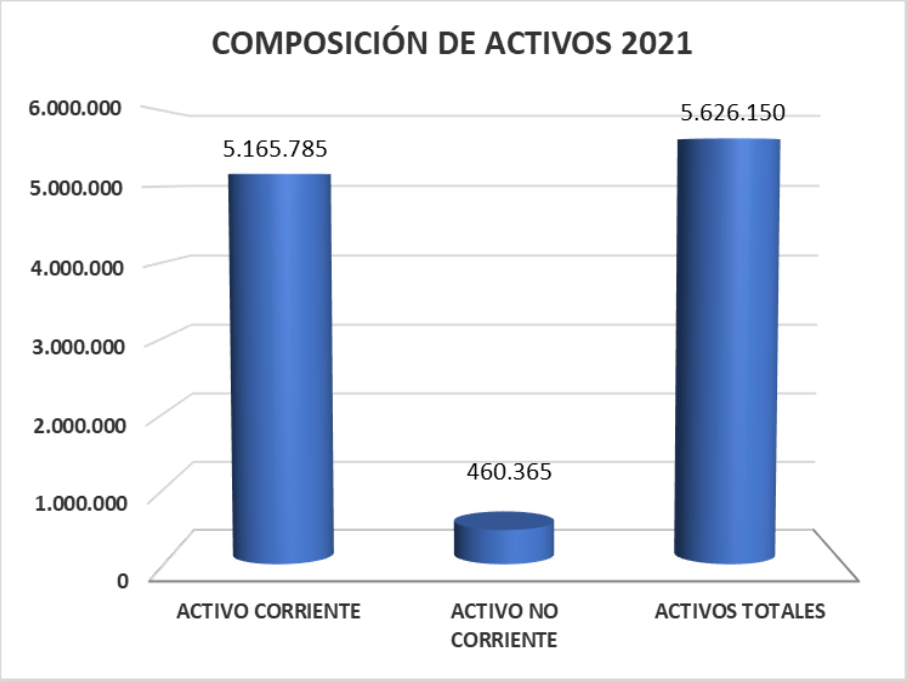
Los Activos de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. muestran un crecimiento del 13,34%, el equivalente a $662,0 millones, con respecto al periodo 2020. Dicha variación favorable se refleja principalmente en la razón corriente.



La sociedad conserva su fortaleza en los Activos Corrientes, los cuales representan el 91,82% de los Activos Totales, frente a una participación del 8,18% del Activo No Corriente, situación típica para este tipo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones en equipos e infraestructura las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S., tal como se ha mencionado en informes de años anteriores.

En los Activos Corrientes de la sociedad, el rubro Deudores equivalen al 99,54% de los mismos, y el 0,46% restante, hace referencia al Efectivo.

El crecimiento del Activo en los últimos cuatro períodos 2018 – 2021 fue de $2.167,5 millones, el equivalente al 62,67%, destacando el alto valor que siempre han reflejado los Activos Corrientes, frente a los No Corrientes.



ACTIVOS (En miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Activo corriente	2.936.636	2.828.295	4.504.969	5.165.785	660.816	14,67
Activo no corriente	521.990	444.558	459.149	460.365	1.216	0,26
ACTIVOS TOTALES	**3.458.626**	**3.272.853**	**4.964.118**	**5.626.150**	**662.031**	**13,34**

Tal como se observa en el comparativo en los últimos cuatro años, la sociedad presenta oscilaciones en el Activo, reflejando un importante crecimiento en los dos últimos periodos, en especial en la parte corriente, la cual creció el último año el 14,67%, el equivalente a $660,8 millones.

El rubro Efectivo y Equivalentes no presentó variaciones importantes, pues disminuyó levemente, con respecto al periodo anterior. En el comparativo se observa los diferentes conceptos que componen dicho rubro.

Efectivo (Miles)	2021	2020	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Caja Menor	1.300	1.300	0	0,00
Bancolombia Cta. Cte.	348	836	-488	-58,39
Banco de Bogotá Cta. Cte.	9.192	9.192	0	0,00
Bancolombia Cta. Ahorros	9.986	18.318	-8.331	-45,48
Inversión Fiduciaria Bancolombia	3.154	3.139	15	0,49
EFECTIVO TOTAL	**23.980**	**32.785**	**-8.804**	**-26,85**

Dentro de la composición porcentual del Activo Corriente, el rubro más representativo es *Deudores*, el cual dentro de su estructura se compone de varias cuentas, siendo el rubro *Comerciales Servicio de Aseo* el más importante, pues representa el 69,13% de participación. En segundo lugar, se ubica el rubro *Deudores compañías vinculadas* con un 28,48%.

Las cuentas por cobrar de la sociedad, que hacen parte del rubro Deudores, provienen de la venta de servicios de aseo, avances y anticipos entregados, anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones, entre otros deudores.

Aunque los valores por la facturación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí no los causa directamente la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S., sino INTERASEO S.A.S., el rubro Deudores Comerciales Servicio de Aseo (Cartera del servicio con EPM) presenta un aumento de $453,7 millones, el equivalente al 15,15% con respecto al período 2020. La cartera por facturación directa solamente aumentó $17,5 millones.

COMERCIALES SERVICIO DE ASEO	**2021**	**2020**	**VARIACION (Miles)**	**VARIACION %**
Deudores Servicio de Aseo Facturación EPM	3.448.543	2.994.802	453.741	15,15
Deudores Servicio de Aseo Facturación Directa	106.052	88.503	17.549	19,83
TOTAL	**3.554.594**	**3.083.304**	**471.290**	**15,29**

El rubro Deudores Compañías Vinculadas por valor de $1.464,6 millones participa dentro del total de Deudores con un 28,48% y está conformado, especialmente, por la participación servicio de aseo, lo cual hace parte del convenio de colaboración empresarial con el socio y operador del servicio INTERASEO S.A.S., por valor de $817,7 millones, además se registran $486,7 millones de cuentas por cobrar aprovechamiento y $158,9 millones de Incentivo de Aprovechamiento y Tratamiento de residuos sólidos (IAT).

DEUDORES COMPAÑÍAS VINCULADAS (EN MILES)	**2021**	**2020**	**VARIACION (Miles)**	**VARIACION %**
Participación Servicio de Aseo	817.768	1.030.380	-212.613	-20,63
Cuenta por Cobrar Aprovechamiento	486.780	86.578	400.202	462,24
Créditos Socios y Accionistas	0	227.000	-227.000	-100,00
Cuentas por Cobrar IAT	158.900	0	158.900	-----
Rendimientos compañías vinculadas	1.195	692	503	72,62
Otras Cuentas por Cobrar	0	925	-925	-100,00
TOTAL	**1.464.642**	**1.345.576**	**119.066**	**8,85**

Las cuentas por cobrar de la actividad de aprovechamiento por $486,7 millones, corresponden a la partida por cobrar que se debe trasferir a las empresas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en el municipio de Itagüí. Dichas empresas ejercen la actividad de aprovechamiento de manera particular y no tienen ningún vínculo con el municipio.

Las Cuentas por Cobrar IAT (Incentivo de Aprovechamiento y Tratamiento) por valor de $158,9 millones corresponde a la partida que se debe transferir al municipio de Itaguí, de conformidad con lo establecido en los Decretos MVCT 1077 de 2015 y 2412 de 2018.

Por los beneficios que otorgó el Gobierno Nacional, a través del Decreto 581 de 2020, en el cual, se permitió a los prestadores de servicios públicos acceder a una línea de crédito directo con FINDETER producto de la emergencia económica, INTERASEO S.A.S. adquiere con la sociedad un préstamo por valor de $227,0 millones a través de la entidad Financiera de desarrollo territorial FINDETER, el cual se pacta por un periodo de 36 meses con una tasa de interés correspondiente el DTF 90 días TA. Dicha obligación fue cancelada por INTERASEO S.A.S. en el mes de febrero de 2021.

CRÉDITOS A SOCIOS Y ACCIONISTAS (EN MILES)	**2021**	**2020**
INTERASEO S.A.S	0	227.000
Total	**0**	**227.000**

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.

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

Los Activos No Corrientes, que equivalen al 8,18% del Total Activos de la sociedad y están conformados por el rubro Propiedad planta y equipo con el 2,52%, Otros activos con el 1,16% y Deudores con el 96,32%.

Los Activos No Corrientes presentan un crecimiento del 0,26%, el equivalente a $1,2 millones.

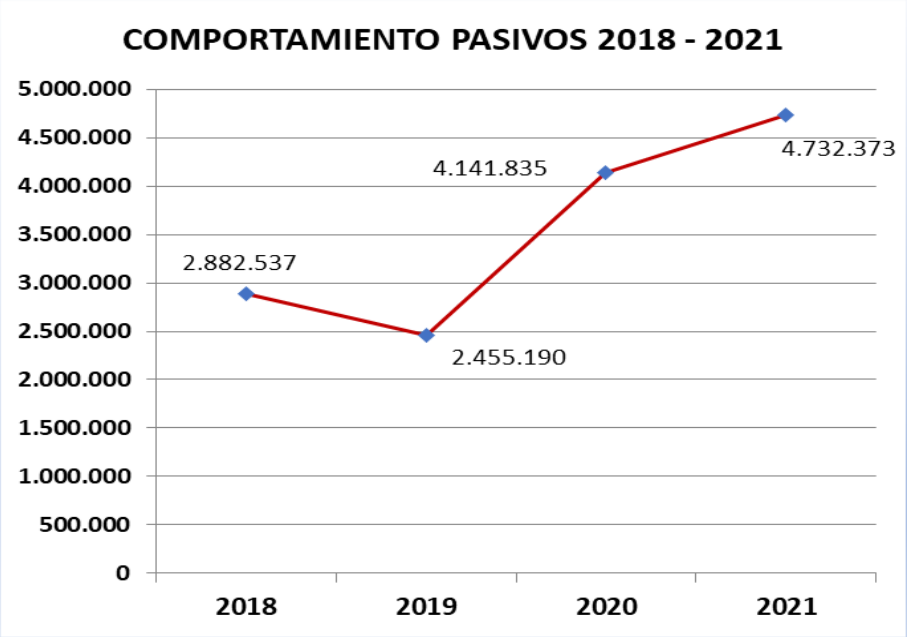
En el rubro Propiedad Planta y Equipo se observa una disminución de $8,4 millones, el equivalente al -42,31%, frente al periodo 2020. En dicha cuenta se registra el valor de los equipos de oficina, pues los vehículos y la infraestructura utilizada pertenecen al socio operador, INTERASEO S.A.S, más no a la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S.

El rubro Otros Activos corresponden a la partida activos por impuestos diferidos por un valor de $5,3 millones, saldo generado como diferencia entre las bases contables y fiscales del valor de los activos e impuesto de industria y comercio, causado para la vigencia 2021 y los cuales representan derechos y beneficios económicos futuros para la sociedad.

Los anticipos o saldos a favor por valor de $443,4 millones registran 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.

Los Pasivos de la sociedad presentaron una variación desfavorable del 14,26%, el equivalente a $590,5 millones, frente a los valores arrojados en el período 2020. En dicha variación influyó el comportamiento de las Cuentas por Pagar compañías vinculadas y el recaudo a favor de terceros por la actividad de aprovechamiento.



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

Los Pasivos de la sociedad, todos en el orden corriente, aumentaron en $1.849,8 millones, el equivalente al 64,17% en el cuatrienio 2018 – 2021, observándose los mayores aumentos en los dos últimos periodos.

PASIVOS (Miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (Miles)	VARIACION %
Pasivo corriente	2.882.537	2.455.190	4.141.835	4.732.373	590.538	14,26
Pasivo no corriente	0	0	0	0	0	-----
PASIVOS TOTALES	2.882.537	2.455.190	4.141.835	4.732.373	590.538	14,26

Las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios y Otros Acreedores presentan un saldo por $5,2 millones y $3,3 millones, respectivamente, con respecto al período 2020. Dichos valores son las obligaciones contraídas por la sociedad con personas naturales o jurídicas en el curso normal de su funcionamiento.

Los valores por pagar de Retenciones en la fuente e impuesto de industria y comercio corresponden a saldos corrientes generados en el periodo 2021 y que son pagados en enero de 2022.

El rubro Cuentas por pagar a compañías vinculadas (INTERASEO S.A.S.) por el orden de los $3.658,7 millones corresponden a partidas por transferir al operador, relacionadas con la facturación del servicio. Dicha partida también contiene subsidios y otras cuentas por pagar, aunque es necesario precisar que los valores citados no corresponden a deudas de la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S., sino a cruce de cuentas con el operador, como también con las empresas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en la localidad de Itaguí.

Existen Otras Cuentas por Pagar correspondientes a un servicio complementario prestado durante el año 2021, relacionado con el corte de césped en el municipio de Itagüí. Dicha actividad de corte de césped es por áreas y no está incluida en el Costo de Limpieza Urbana por Usuario, CLUS.

Se tienen obligaciones laborales correspondientes al período 2021 como factor prestacional de personal del área administrativa de la sociedad, por un valor de $5,3 millones, advirtiendo que el personal operativo y demás personal lo contrata directamente INTERASEO S.A.S.

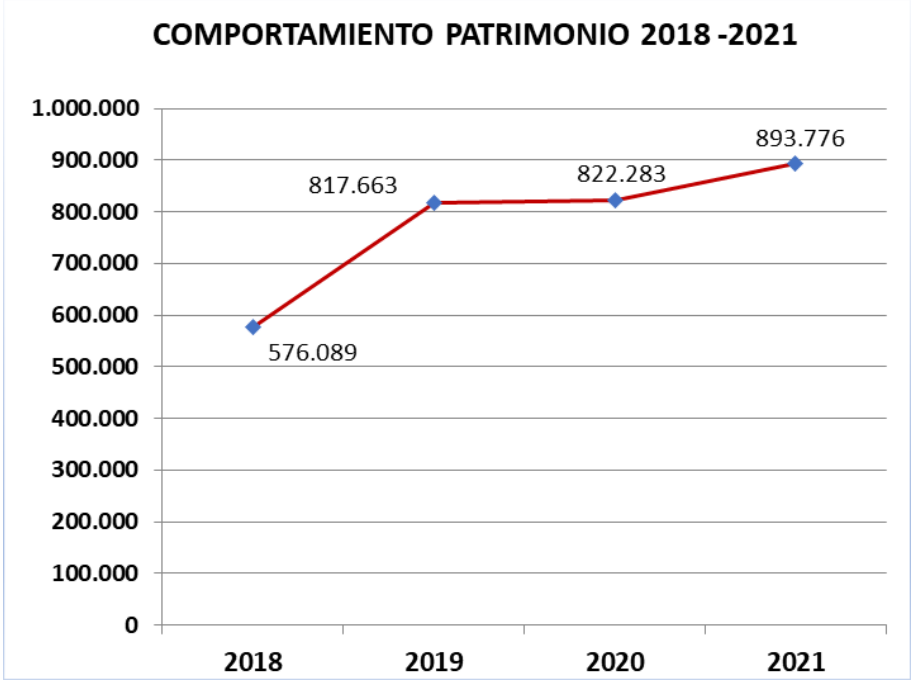
La partida recaudos a favor de terceros corresponde a la actividad de aprovechamiento prestada en la localidad por otros prestadores de la misma actividad, por valor de $792,4 millones, más $251,3 millones del VIAT – Valor del Incentivo de Aprovechamiento, el cual se genera por lo establecido en el Decreto MVCT 2412 de 2018.

Los recaudos a favor de terceros por valor de $1.043,7 millones, relacionados con la actividad de recolección de aprovechables y el respectivo VIAT, se describen a continuación.

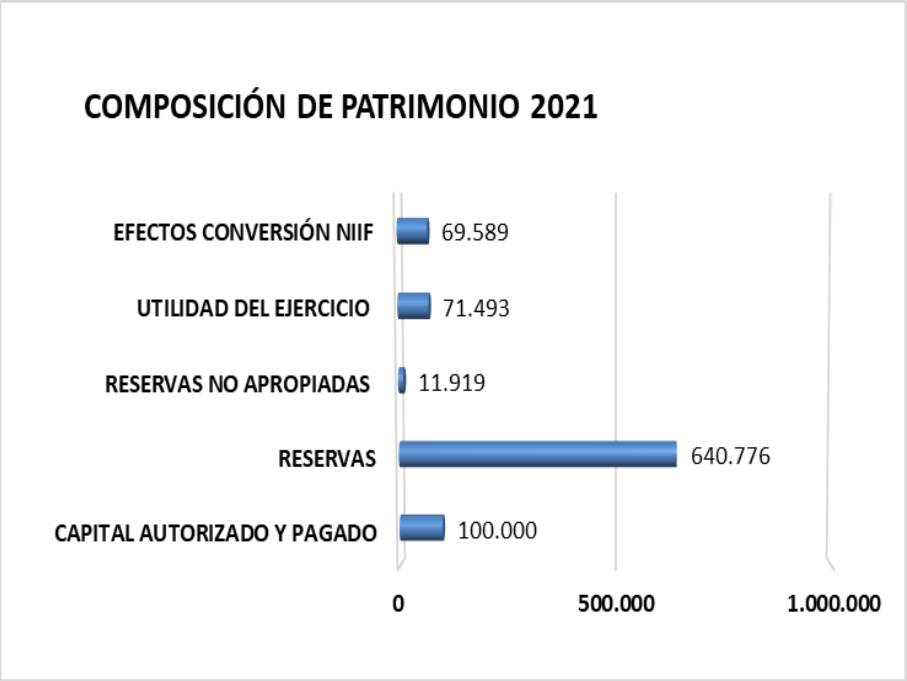
RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS (MILES)	2021	2020	VARIACION (Miles)	VARIACION %
CICLO TOTAL S.A.S. E.S.P.	414.147	386.449	27.698	7,17
COOP. DE TRABAJO ASOCIADO RECUPERAR	50.205	58.247	-8.042	-13,81
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	12.518	14.595	-2.077	-14,23
ASOCIACION DE RECUPERADORES Y RECICLADORES DEL VALLE DE ABURRA PARA ANTIOQUIA E.S.P.	113.667	54.131	59.536	109,99
FUNDACIÓN RECUPERAMBIENTE	108.121	81.571	26.550	32,55
ASOCIACIÓN RECOLECTORA DE RECICLAJE DE COLOMBIA	11.550	9.167	2.383	26,00
ASOCIACION RECIRCULAR	1.245	14.193	-12.948	-91,23
ASOCIACION DE RECICLADORES PROYECTOS AMBIENTALES	53.110	0	53.110	-----
ASOCIACION DE RECICLADORES DE ANTIOQUIA	8.199	0	8.199	-----
FUNDACION ABURRA VERDE ESP	19.679	0	19.679	-----
INCENTIVO APROVECHAMIENTO MUNICIPIO ITAGUI	**251.316**	**270.588**	-19.272	-7,12
TOTAL	**1.043.758**	**888.971**	**154.787**	**17,41**

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

El Patrimonio de la compañía presenta un escaso crecimiento de $71,4 millones, el equivalente al 8,69%, frente al valor registrado en el período 2020.



La composición porcentual del Patrimonio en el periodo 2021 está representado por los rubros Capital Autorizado y Pagado con el 11,19%, Reservas con el 71,69%, Reservas no Apropiadas con el 1,33%, Utilidades del Ejercicio con el 8,00% y Efectos Conversión NIIF con el 7,79%. Dicha participación por rubros se mantuvo al mismo nivel del período anterior en la mayoría de los rubros.



PATRIMONIO (En miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Capital autorizado y pagado	100.000	100.000	100.000	100.000	0	0,00
Reservas	514.700	640.776	640.776	640.776	0	0,00
Reservas no apropiadas	59.383	0	7.299	11.919	4.620	63,30
Utilidad del ejercicio	-167.583	7.299	4.620	71.493	66.873	1.447,42
Efectos conversión niif	69.589	69.589	69.589	69.589	0	0,00
PATRIMONIO	**576.089**	**817.663**	**822.283**	**893.776**	**71.493**	**8,69**

De conformidad con las normas legales, la sociedad tiene la obligación de constituir la reserva legal, hasta que el saldo de reserva sea equivalente, por lo menos, al 50% del capital suscrito. Dichas reservas se mantienen en $164,9 millones, cumpliendo con lo estipulado en el Código de Comercio. De igual manera, se conservan Otras Reservas por valor de $475,7 millones, las cuales están a disposición de la Asamblea General de Accionistas.

Las Otras Reservas fueron constituidas por la Asamblea de Accionistas, mediante Acta No. 026 de 2019, en la cual se aprobó 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.

Para el periodo 2021 el rubro Otras Reservas no presentó variación alguna frente al periodo anterior.

OTRAS RESERVAS MILES)	**2021**	**2020**
Reserva destinación específica	349.710	349.710
Otras Reservas	126.076	126.076
TOTAL	**475.786**	**475.786**

Se cuenta con Otras Reservas no apropiadas por valor de $11,9 millones, correspondientes a las utilidades acumuladas de los periodos 2019 y 2020.

Durante el periodo 2021 se obtuvo una utilidad por $71,4 millones, observándose una lata variación porcentual del 1.447,42% frente al periodo anterior, la cual es el equivalente a $66,8 millones.

La sociedad 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.

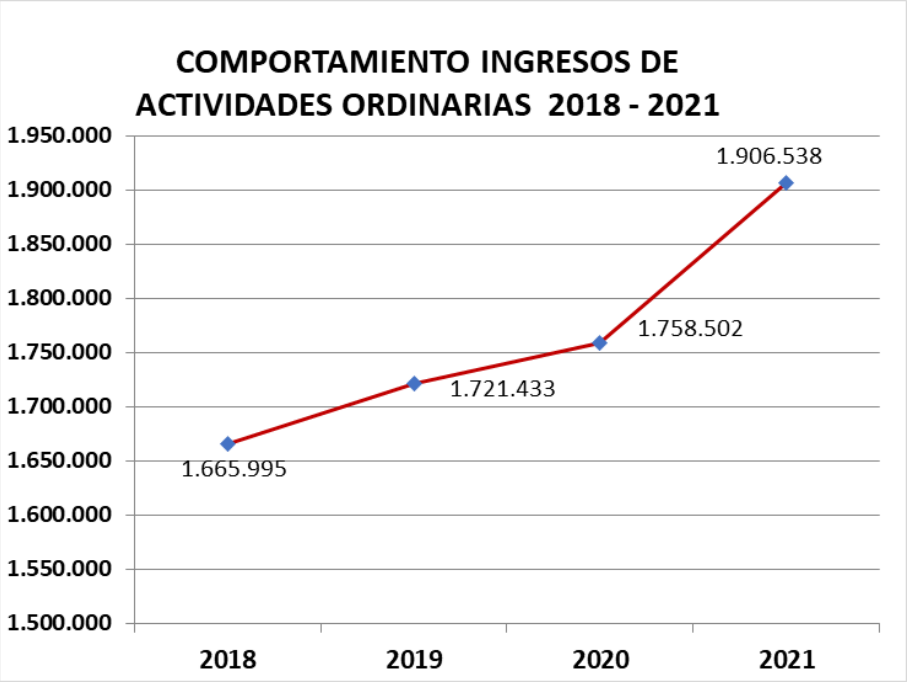
1.1.2 Estado de Resultados Integral

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)				
Concepto	**2021**	**2020**	**VARIACIÓN MILES**	**VARIACIÓN %**
Ingresos de actividades Ordinarias	1.906.538	1.758.502	148.036	8,42
Costo de Ventas de Servicios	1.545.668	1.224.790	320.879	26,20
UTILIDAD BRUTA	**360.869**	**533.712**	**-172.843**	**-32,39**
GASTOS DE ADMINSTRACION	**257.660**	**483.009**	**-225.350**	**-46,66**
Salarios, Contribuciones y Aportes	49.238	111.873	-62.634	-55,99
Generales	171.950	241.606	-69.655	-28,83
Impuestos, contribuciones y tasas	36.471	129.531	-93.060	-71,84
OTROS INGRESOS ORDINARIOS	**34**	**13**	**20**	**155,34**
Otros Diversos	34	13	20	155,34

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL (EN MILES DE PESOS)				
Concepto	**2021**	**2020**	**VARIACIÓN MILES**	**VARIACIÓN %**
OTROS GASTOS	**7.598**	**31.206**	-23.608	-75,65
Depreciaciones	1.174	0	0	
Otros Diversos	6.424	31.206	-24.782	-79,42
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL	**95.645**	**19.511**	**76.134**	**390,22**
Ingresos Financieros	**1.118**	**1.869**	**-751**	**-40,20**
Rendimientos financieros	1.118	1.869	-751	-40,20
Gastos Financieros	**3.620**	**3.169**	452	14,26
Financieros	3.620	3.169	452	14,26
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**93.142**	**18.211**	**74.931**	**411,47**
Impuesto Diferido	-1.648	-887	-761	85,71
Impuesto sobre la Renta	23.297	14.478	8.819	60,91
RESULTADO NETO	**71.493**	**4.620**	66.873	1.447,42
Otros resultados Integrales	0	0	0	------
TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	**71.493**	**4.620**	**66.873**	**1.447,42**

Para el análisis es importante advertir que la cifra reflejada como ingresos por actividades ordinarias no corresponde a lo causado por facturación por la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí durante el período 2021, dicho valor hace referencia a la participación que posee la sociedad en el recaudo por el servicio de aseo, lo cual es producto del convenio empresarial, celebrado con INTERASEO S.A.S, socio y operador del servicio, pues desde el inicio de operaciones ha existido una relación contractual entre la Sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. e INTERASEO S.A.S. E.S.P., acordando que la sociedad solamente registre la participación en los ingresos, más no la causación de toda la facturación.

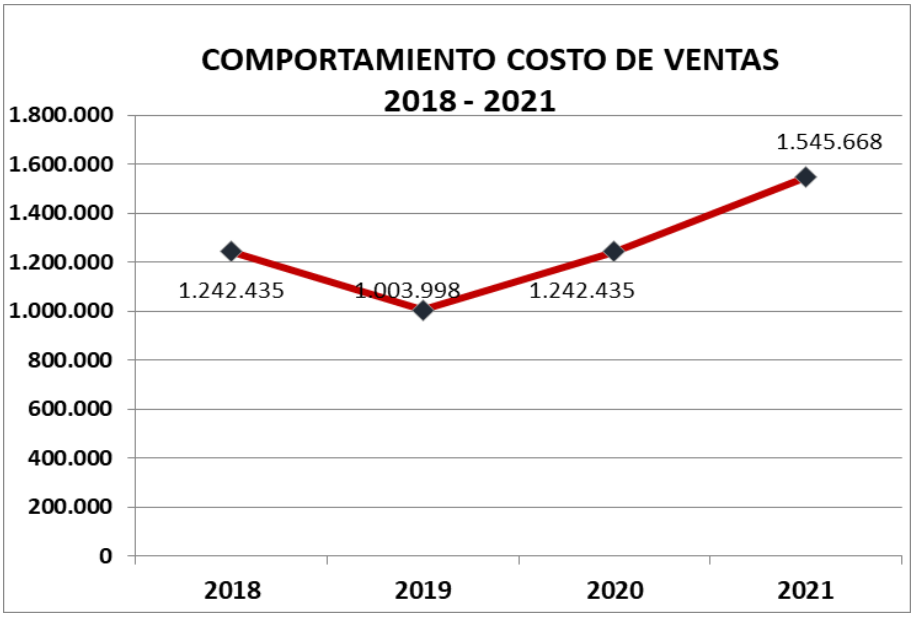
Los ingresos operacionales registrados por la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. muestran un crecimiento del 8,42%, el equivalente a $148,0 millones, en comparación con las cifras arrojadas en el periodo 2020.



La sociedad aumentó los ingresos por actividades ordinarias en $240,5 millones, el equivalente al 14,44% en el cuatrienio 2018 – 2021.

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (Miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Ingresos de actividades ordinarias	1.665.995	1.721.433	1.758.502	1.906.538	148.036	8,42

Los Costos de Ventas del período aumentaron en $320,8 millones, el equivalente al 26,20%, frente al período 2020, aunque es importante recordar que la cifra reflejada en el Estado de Resultados Integral no corresponde a los costos por la prestación del servicio de aseo, pues solamente se registra el valor de funcionamiento de la sociedad, como también los gastos en campañas ambientales, entre otras partidas menores.



Durante los períodos 2018 – 2021, el costo de ventas aumentó $302,26 millones, el equivalente al 24,41% en dicho lapso.

COSTO DE VENTAS (Miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Costo de ventas de servicios	1.242.435	1.003.998	1.242.435	1.545.668	303.234	24,41

En el año 2021 la sociedad realizó la homologación de información financiera con INTERASEO S.A.S. y cambio de software contable. Como resultado, se realizó la reclasificación de algunos rubros, tales como la cuota de estratificación, que anteriormente se encontraba en el gasto y pasó a ser un Costo, los contratos de poda y tala de árboles, que anteriormente se encontraban catalogadas en Costos por servicios personales, pasaron a Ordenes y Contratos.

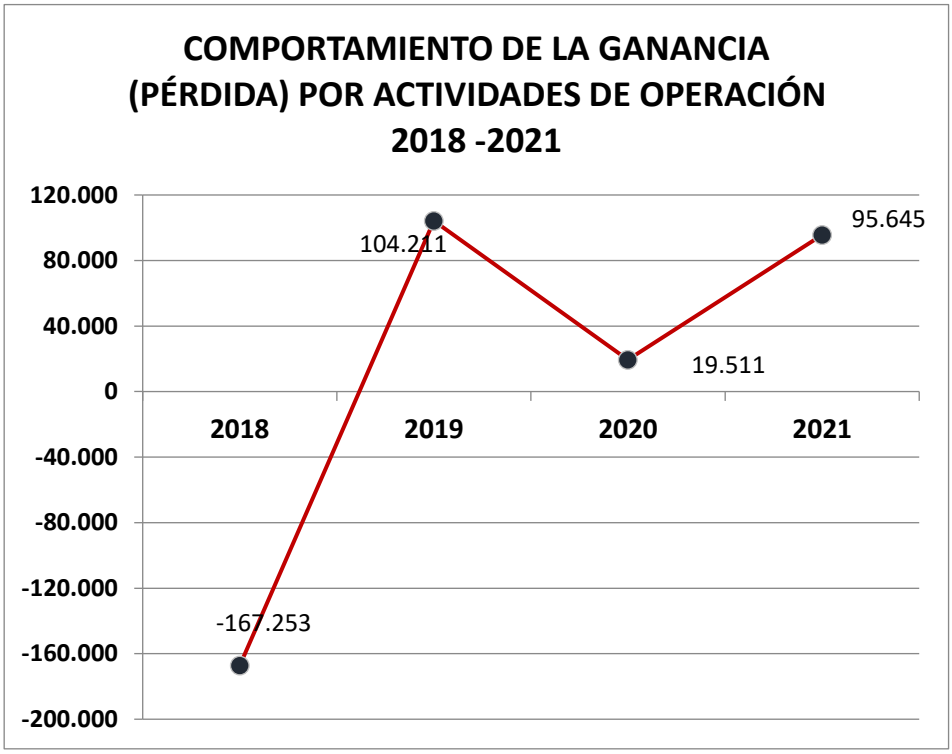
COMPARATIVO DE COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS (MILES DE PESOS)				
	2018	**2019**	**2020**	**2021**
Servicios Personales	646.115	425.107	139.014	172.533
Servicios Generales	115.298	146.264	448.171	120.659
Depreciaciones	11.011	12.967	7.892	7.324
Arrendamiento	56.627	75.765	106.187	104.799
Contribuciones - Estratificación	0	0	0	90.874
Costo Bienes y Servicio público	0	10.869	42.467	0
Insumos Directos	297.303	232.365	399.292	225.482
Honorarios	25.114	30.204	8.004	283.144
Servicios Públicos	1.415	0	0	0
Órdenes y contratos	89.550	70.456	73.762	540.853
Total	**1.242.435**	**1.003.998**	**1.224.790**	**1.545.668**

Como resultado de un mayor aumento en los costos de ventas, frente a la variación de los ingresos por actividades ordinarias, la utilidad bruta arrojó una variación desfavorable en comparación con el periodo anterior, pues se alcanzaron $360,8 millones, frente a $533,7 millones que venían del período 2020, para una variación negativa de $172,8 millones menos, el equivalente al -32,39%.

En el período 2021 la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. muestra una disminución de $225,3 millones en sus gastos administrativos, frente a lo alcanzado en el período anterior. Dicha variación estuvo jalonada por la disminución de las partidas que lo componen (Salarios y contribuciones, generales e impuestos, contribuciones y tasas).

GASTOS DE ADMINISTRACION (EN MILES)	2021	2020
Sueldos de personal	49.238	111.872
Gastos generales	171.950	241.606
Impuestos, Contribuciones y Tasas	36.471	129.531
TOTAL	**4257.660**	**483.009**

Por el comportamiento de los gastos de administración, frente al poco crecimiento de los ingresos por actividades ordinarias y el comportamiento de los costos de ventas, la sociedad pudo obtener una mejor Utilidad Bruta Operacional, frente al resultado del periodo anterior.

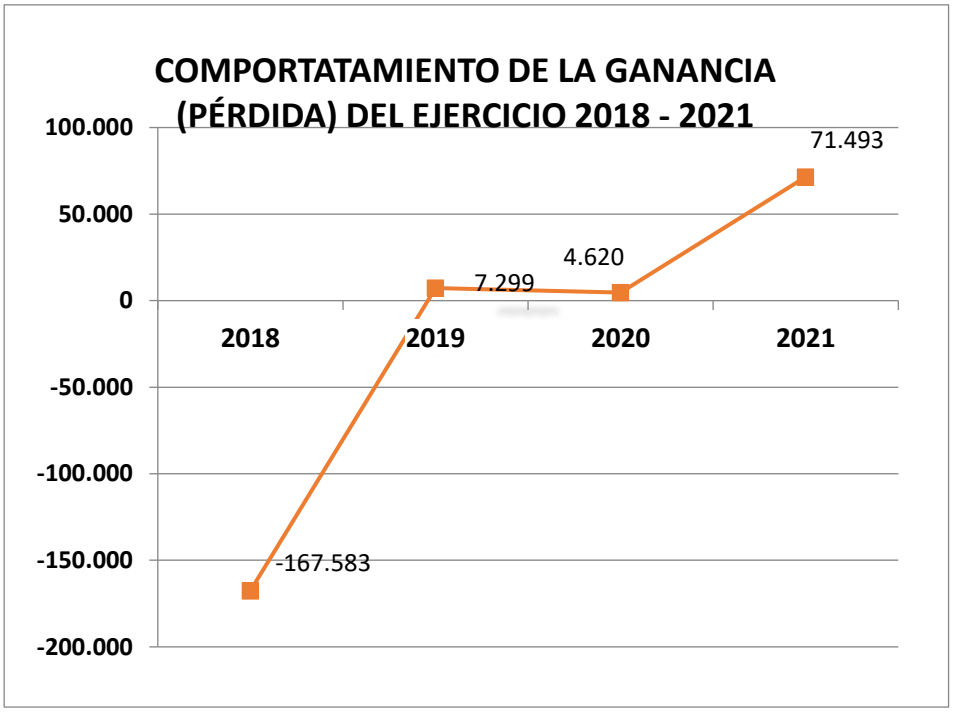


El comportamiento de las utilidades operacionales durante el período 2018 – 2021 presentó oscilaciones entre periodos, sin observarse resultados sobresalientes, tal como se aprecia en el comparativo.

GANANCIA (PÉRDIDA) POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN (Miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (MILES)	VARIACION %
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	-167.253	104.211	19.511	95.645	76.134	390,22

Al final del ejercicio, la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. arrojó una Ganancia neta por el orden de los $71,4 millones, mejorando frente al resultado del periodo anterior.

El comportamiento de las utilidades netas durante el período 2018 – 2021 también presentó oscilaciones entre periodos, pues se venía de pérdidas o ganancias muy bajas en los últimos tres años (2018 – 2020).



TOTAL RESULTADOS DEL AÑO (Miles)	2018	2019	2020	2021	VARIACION (MILES)	VARIACION %
TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	-167.583	7.299	4.620	71.493	66.873	1.447,42

1.1.3 Estado de Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)			
Concepto	**2021**	**2020**	**VARIACIÓN MILES**
Utilidad del Ejercicio	71.493	4.620	66.873
Partidas que afectan el efectivo			
Impuesto Diferido	-1.648	-887	-761
Gasto o Costo Depreciación	8.499	7.892	607
Efectivo Generado en Operación	**78.344**	**11.625**	**66.719**
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS			
Disminución/ Aumento en CxC (act cte)	-669.620	-1.727.558	1.057.938

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EN MILES DE PESOS)			
Concepto	**2021**	**2020**	**VARIACIÓN MILES**
Disminución/ Aumento en CxC (act no cte)	-8.067	-15.349	7.283
Disminución/ Aumento en CxP	435.752	1.128.114	-692.362
Disminución/ Aumento en otras CxP	154.787	558.532	-403.745
	-87.148	**-56.262**	**-30.886**
Flujo de efectivo neto en Actividades de Operación	**-8.804**	**-44.637**	**35.833**
Actividades de Inversión			
Adquisición Equipo Computación	0	-6.454	6.454
Flujo de Efectivo neto en Actividades de Inversión	**0**	**-6.454**	**6.454**
Actividades de Financiación			
Flujo de efectivo neto en Actividades de Financiación	**0**	**0**	0
Aumento o Disminución efectivo	-8.804	-51.090	42.286
Efectivo diciembre 31 año anterior	**32.785**	**83.875**	-51.090
Efectivo-Inversión diciembre 31 del año actual	**23.980**	**32.785**	**-8.804**

La operación generó en el año 2021 un déficit de efectivo, equivalente a $8,8 millones, arrojando cero pesos en las actividades de inversión y financiación, lo cual generó la disminución de efectivo por $8,8 millones, afectando el saldo con que se contaban al inicio del periodo, haciendo que la sociedad terminara al final del ejercicio con un efectivo disponible de $23,9 millones.

1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones

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

1.3 Préstamos a vinculados económicos

Las cuentas por cobrar o deudores compañías vinculadas por $1.464,6 millones que presentan un crecimiento del 8,85%, frente al período 2020, no son completamente préstamo a vinculados económicos, sino que corresponde a valores por transferir por parte del socio operador, a razón del porcentaje que le corresponde a la sociedad en la facturación del

servicio de aseo, según el convenio de colaboración empresarial. Dicha partida también contiene crédito a socios y accionistas, subsidios y otras cuentas por cobrar.

1.4 Deudas con vinculados económicos

La partida reflejada como cuentas por pagar compañías vinculadas por $3.658,7 millones, obedece a la naturaleza del convenio de operación, celebrado con su socio operador INTERASEO S.A.S, ya que son valores pendientes por transferir a diciembre 31 de 2021.

1.5 Análisis del servicio de la deuda

La sociedad a diciembre de 2021 no presentaba saldos por obligaciones contraídas con entidades financieras del orden nacional.

1.6 Pasivos pensionales

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

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

1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad

1.7.1 Margen Operacional

	2018	2019	2020	2021	Variación
Margen Operacional (%)	-5,46	9,80	2,88	5,41	2,53

El margen operacional de la sociedad arrojó una variación favorable de 2,53 puntos porcentuales, como producto del comportamiento de los gastos administrativos, frente a los aumentos en ingresos por actividades ordinarias y costos operacionales, reflejados en el período 2021, mejorando finalmente el margen operacional de la sociedad, aunque es importante tener en cuenta que el resultado obtenido no es el mejor, tal como se observa en el comparativo.

1.7.2 Margen Neto de Utilidad

	2018	2019	2020	2021	Variación
Margen Neto de Utilidad (%)	-10,06	0,42	0,26	3,75	3,49

La sociedad obtuvo un margen neto de utilidad equivalente al 3,75% en el periodo 2021, con una variación favorable en el indicador de 3,49 puntos porcentuales frente al periodo 2020, como producto de una mejor utilidad del ejercicio.

1.7.3 Rendimiento del Patrimonio

	2018	2019	2020	2021	Variación
Rendimiento del Patrimonio %	-29,03	12,74	2,37	10,70	8,33

El rendimiento del Patrimonio presenta una variación favorable de 8,33 puntos porcentuales frente al periodo 2020, ubicando el indicador en un 10,70%, producto de una mejor utilidad bruta operacional en el periodo 2021.

1.7.4 Razón Corriente

	2018	2019	2020	2021	Variación
Razón Corriente (Veces)	1,02	1,15	1,09	1,09	0,00

La razón corriente de la sociedad para el periodo 2021 equivale a 1,09 veces, la cual no presenta variación frente al periodo anterior, pues los crecimientos porcentuales, tanto en el Activo Corriente, como en el Pasivo Corriente, fueron similares, es decir, que la liquidez que se tiene para cubrir o respaldar los pasivos exigibles del corto plazo es de 1,09 veces por cada peso, ante una eventualidad o contingencia que lo exija.

1.7.5 Patrimonio sobre el Activo

	2018	2019	2020	2021	Variación
Patrimonio sobre Activo (%)	16,66	24,98	16,56	15,89	-0,68

El Patrimonio sobre el Activo presenta una variación desfavorable, frente al periodo 2020, al disminuir el resultado en 0,68 puntos porcentuales, situando el indicador en un 15,89%, como resultado de la mayor proporción de los Pasivos Totales frente a los Activos Totales. Dicho resultado desmejora la participación de los accionistas en la propiedad de la sociedad, pues se tienen comprometidos con terceros el 84,11% de los Activos de la sociedad.

1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total

	2018	2019	2020	2021	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

	2018	2019	2020	2021	Variación
Activo Corriente sobre Activo Total (%)	84,91	86,42	90,75	91,82	1,07

El Activo Corriente de la sociedad aumentó su participación frente a los Activos Totales en 1,07 puntos porcentuales, con respecto al período 2020.

Opinión de la auditoría externa sobre la viabilidad financiera

En el análisis financiero a las principales cifras de la sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S., arrojadas a diciembre 31 de 2021, nos permite conceptuar que la sociedad arrojó algunos movimientos importantes en el período 2021, frente a los resultados del período 2020, pues los Activos crecieron el 13,34%, el equivalente a $662,0 millones, en contraste con los Pasivos que aumentaron $590,5 millones, haciendo crecer el Patrimonio de la sociedad en un escaso 8,69%, el equivalente a $71,4 millones.

Los Activos Corrientes de la sociedad siguen prevaleciendo sobre los No Corrientes, pues representan el 91,82% de los Activos Totales, frente a una participación del 8,18% del Activo No Corriente, situación típica para este tipo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones en equipos e infraestructura las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S., producto del convenio de colaboración empresarial, celebrado entre la sociedad evaluada y el operador.

Aunque los valores por la facturación del servicio de aseo en el municipio de Itaguí no los causa directamente la sociedad SERVIASEO ITAGUI S.A.S., sino INTERASEO S.A.S., el rubro Deudores Comerciales Servicio de Aseo (Cartera del servicio) refleja una cifra de $5.554,5 millones a diciembre 31 de 2021. Dicha partida no hace referencia a cartera de los usuarios, sino a partidas pendientes de transferir a cargo de INTERASEO S.A.S. y a favor de la sociedad.

En los Activos Corrientes también se refleja una importante suma de $1.464,6 millones, registrada como Deudores Compañías Vinculadas. Dicha partida también hace referencia a la participación servicio de aseo, lo cual hace parte del convenio de colaboración empresarial con el socio y operador del servicio INTERASEO S.A.S., por valor de $817,7 millones, además se registran $486,7 millones de cuentas por cobrar aprovechamiento y $158,9 millones de Incentivo de Aprovechamiento y Tratamiento de residuos sólidos (IAT).

La variación desfavorable en los Pasivos es producto, esepcialmente, del comportamiento del rubro cuentas por pagar compañías vinculadas, lo cual en realidad no son obligaciones, sino transferencias por realizar al término de la vigencia. Los Pasivos de la sociedad siempre se han caracterizado por ser de corto plazo, ya que la sociedad no adquiere obligaciones de largo plazo con la banca comercial, pues las inversiones en equipos e infraestructura las continúa realizando el operador del servicio INTERASEO S.A.S, tal como está contemplado en el convenio de colaboración empresarial, el cual sigue vigente.

Los Pasivos de SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. siempre se han caracterizado por ser Corrientes al 100%, ya que la sociedad no acude a obligaciones financieras del largo plazo con la banca comercial por lo expuesto en párrafos anteriores.

El Patrimonio de la sociedad se mantuvo estable con un escaso crecimiento de $71,4 millones frente al valor reflejado en el período anterior, manteniendo la misma reserva legal por valor de $164,9 millones, en cumplimiento a lo contemplado en el Código de Comercio. De igual manera, se conservan las Otras Reservas por valor de $475,7 millones.

Los ingresos operacionales arrojaron un crecimiento del 8,42% en el período 2021, el equivalente a $148,0 millones, mientras que los costos de ventas aumentaron en $320,8 millones, afectando la utilidad bruta del ejercicio.

Durante el periodo evaluado se alcanzó una utilidad neta por valor de $71,4 millones, para una variación favorable de $66,8 millones, mejorando el nivel de ganancias, frente a los períodos anteriores (2018 – 2020).

En nuestra opinión, la situación financiera de SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. se mantuvo estable con respecto al período 2020, manteniendo su viabilidad empresarial, aunque las cifras de crecimiento no cumplieron las expectativas, en materia de fortalecimiento Patrimonial.

2 ANÁLISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECÏFICOS

2.1 Área financiera

2.1.1 Capital de trabajo

	2018	2019	2020	2021	Variación Miles $	Variación %
Capital de Trabajo (Miles $)	54.099	373.105	363.134	433.412	70.277	19,35

El capital de trabajo mejoró frente al período 2020, alcanzando un valor de $433,4 millones en el período 2021, aunque dichos recursos no se requieren para la prestación del servicio de aseo en la localidad de Itagüí, pues los costos e inversiones que requiere la prestación del servicio corresponden al operador INTERASEO S.A.S.

2.1.2 Rentabilidad sobre Patrimonio

	2018	2019	2020	2021	Variación
Rentabilidad sobre Patrimonio (%)	-29,09	0,89	0,56	8,00	7,44

La rentabilidad sobre el Patrimonio presenta una variación favorable de 7,44 puntos porcentuales, en comparación con el período 2020, ubicándose en el 8%. Dicho resultado es producto de una mejor utilidad bruta operacional del periodo.

2.1.3 Coeficiente operacional

	2018	2019	2020	2021	Variación
Coeficiente Operacional (%)	105,46	90,20	97,12	94,59	-2,53

Se presenta un coeficiente operacional, equivalente al 94,59%. Dicho resultado mejoró en 2,53 puntos porcentuales, frente al período 2020, aunque el resultado no hace relación a los costos por la prestación del servicio, sino a los gastos de funcionamiento que requiere Serviaseo Itagüí S.A.S, pues INTERASEO S.A.S. asume los costos por la operación.

2.1.4 EBITDA

	2018	2019	2020	2021	Variación Miles $	Variación %
Ebitda (Miles $)	-90.995	168.672	50.703	103.209	52.506	103,56

Se presenta una variación favorable en el EBITDA de $52,5 millones, frente al periodo 2020, situando el indicador en $103,2 millones para el periodo 2021, como producto del comportamiento de los ingresos, frente al aumento de los costos y la disminución de los gastos administrativos del período evaluado.

2.1.5 Cálculo actuarial

La sociedad no posee Pasivos pensionales, pues el personal administrativo y operativo está a cargo de INTERASEO S.A.S., entidad que vincula su personal al régimen de seguridad social, establecido en la Ley 100 de 1993.

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 información financiera de la sociedad se regula por las Normas Internacionales de Información Financiera vigentes emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), así como las interpretaciones emitidas por el Comité de Interpretaciones (CINIIF) armonizadas en Colombia por el Decreto 2270 de 2019, por el cual se compilan y se actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información, y se adiciona el Anexo numero 6 – 2019, al Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

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 31/12/2021.

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 2021, pues dicha actividad se sigue realizando en el relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías, al 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, tenemos 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, modificado por el Decreto MVCT 1784 de 2017, 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 tecnología para realizar el pesaje de los residuos sólidos recibidos en dicho sitio.

2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día

El rendimiento promedio de los operarios de barrido manual en el municipio de Itagüí fue de 6,25 Kilómetros/operario-día en el período 2021, arrojando una variación desfavorable, en comparación con el periodo de 2020, en el cual se obtuvo un rendimiento de 7,10 kilómetros/operario-día.

KILÓMETROS BARRIDOS, CANTIDAD DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO						
Mes	**Barrido Manual**			**Barrido de Empuje**		
	Kilómetros Barridos	**Cantidad de Operarios**	**Rendimiento Km/ope-día**	**Kilómetros Barridos**	**Cantidad de Operarios**	**Rendimiento Km/ope-día**
Enero	7.137	41	6,69	3.161	16	7,60
Febrero	7.955	41	7,46	2.862	16	6,88
Marzo	6.984	41	6,55	3.190	16	7,67
Abril	7.112	41	6,67	3.094	16	7,44
Mayo	6.090	41	5,71	3.155	16	7,58
Junio	6.416	41	6,02	3.135	16	7,54
Julio	6.416	41	6,02	3.135	16	7,54
Agosto	6.291	41	5,90	3.202	16	7,70
Septiembre	6.350	41	5,96	3.083	16	7,41
Octubre	6.393	41	6,00	3.207	16	7,71
Noviembre	6.251	41	5,86	3.130	16	7,52
Diciembre	6.544	41	6,14	3.226	16	7,76
Total Anual (Km)	**79.938**			**37.579**		
Promedio Mensual	**6.662**	**41**	**6,25**	**3.132**	**16**	**7,53**

KILÓMETROS BARRIDOS, CANTIDAD DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO						
Mes	**Barrido Mecánico**			**Limpieza Manual De Vías**		
	Kilómetros Barridos	**Cantidad de Operarios**	**Rendimiento Km/op-día**	**Kilómetros Barridos**	**Cantidad de Operarios**	**Rendimiento Km/op-día**
Enero	1.330	2	25,57	4.939	24	7,91
Febrero	1.227	2	23,60	4.522	24	7,25
Marzo	1.389	2	26,70	5.004	24	8,02
Abril	1.330	2	25,57	5.031	24	8,06
Mayo	1.330	2	25,57	5.719	24	9,17
Junio	1.330	2	25,57	5.686	24	9,11
Julio	1.330	2	25,57	5.686	24	9,11
Agosto	1.330	2	25,57	5.865	24	9,40
Septiembre	1.330	2	25,57	5.669	24	9,09
Octubre	1.330	2	25,57	5.736	24	9,19
Noviembre	1.330	2	25,57	5.815	24	9,32
Diciembre	1.389	2	26,70	5.951	24	9,54
Total Anual (Kms)	**15.971**			**65.622**		
Promedio Mensual	**1331**	**2**	**25,59**	**5.468**	**24**	**8,76**

***Opinión de la Auditoría Exter*na:**

En el período 2021 se obtuvo el valor más bajo del rendimiento para los operarios de barrido manual de los últimos 3 años, dicho resultado se debe a las variaciones en la cantidad de operarios empleados para dicha labor, así como la disminución en los kilómetros totales atendidos en el período evaluado, pasando de 106.340km en el período 2020 a 79.938 km en el año 2021.

	2018	2019	2020	2021	DIF	DIF %
Rendimiento Kilómetros barridos / Operario día	4,73	6,61	7,10	6,25	-0,85	-11,99

2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día

El operador del servicio recogió un total de 91.670 toneladas de residuos en el período 2021, en dicha labor se emplearon, en promedio, 48 operarios de recolección, los cuales obtuvieron un rendimiento promedio de recolección de 6,12 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, CANTIDAD DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE RECOLECCIÓN (Ton/Operario-día)				
Mes	**Toneladas Recogidas**	**Cantidad de Operarios**	**No. días de Barrido**	**Rendimiento**
Enero	7.512	48	26	6,02
Febrero	7.129	48	26	5,71
Marzo	8.172	48	26	6,55
Abril	7.154	48	26	5,73
Mayo	7.153	48	26	5,73
Junio	7.620	48	26	6,11
Julio	7.501	48	26	6,01
Agosto	7.699	48	26	6,17
Septiembre	7.697	48	26	6,17
Octubre	7.698	48	26	6,17
Noviembre	7.980	48	26	6,39
Diciembre	8.356	48	26	6,70
Total Anual (Toneladas)	91.670			73
Promedio Mensual	**7.639**	**48**	**26**	**6,12**

Opinión de la Auditoría Externa:

El rendimiento de los operarios de recolección disminuyó en un 8,96%, en comparación con el periodo 2020. Dicho resultado es producto del comportamiento en la producción de residuos durante el período 2021.

	2018	2019	2020	2021	DIF	DIF %
Rendimiento Toneladas recogidas/ Operario día	5,71	5,66	6,72	6,12	-0,60	-8,96

2.2.8 Características y estado del parque automotor

El prestador INTERASEO S.A.S. entregó la información sobre 28 vehículos disponibles para ejecutar las actividades de transporte y recolección de residuos sólidos en el municipio de Itagüí, los cuales están distribuidos en 20 compactadores, 6 volquetas y 2 Ampliroll, advirtiendo que todos se encontraban operando.

La empresa hizo entrega de la información relacionada con la descripción de los vehículos utilizados, en donde se indican detalles, tales como la placa, numero interno, modelo y capacidad.

ESTADO DEL PARQUE AUTOMOTOR				
Numero interno	**Modelo**	**Capacidad (Yd3)**	**Placa**	**Marca**
CP1013	2012	8	UQS768	Chevrolet
CP1079	2015	20	TRN429	International
CP2159	2012	25	TUN056	Kenworth
CP2160	2015	25	TRN388	Kenworth
CP2164	2017	25	ESK259	International
CP2211	2014	25	TGU182	Kenworth
CP2216	2019	25	GFQ596	International
CP2236	2021	25	KMZ361	International
CP1059	2016	10	WEO051	International
AMP132	2008	10	WTP547	International
AMP130	1997	10	LAO392	International
VQ2015	2012	20	STS445	Kenworth
VQ2032	2019	20	GFQ432	International
VQ1042	1995	10	SAW349	International
VQ1045	1995	10	MLS830	International
VQ2031	2019	14	GFQ433	International
VQ1025	2010	7	SDT814	International

ESTADO DEL PARQUE AUTOMOTOR				
Numero interno	**Modelo**	**Capacidad (Yd3)**	**Placa**	**Marca**
CP2220	2019	25	GKV294	International
CP2221	2019	25	GKV295	International
CP2165	2017	25	ESK260	International
CP2167	2017	25	ESK262	International
CP2168	2017	25	ESK263	International
CP2217	2019	25	GFQ597	International
CP2226	2018	25	ODT899	International
CP2179	2018	25	STC517	International
CP2158	2015	25	TRN511	International
CP2240	2021	25	KMZ365	International
CP1078	2015	20	TRN428	International

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 el parque automotor, en términos generales, cumple con las características exigidas en el Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015, es importante mencionar algunos aspectos que se evidenciaron durante la auditoría realizada a la operación en la ciudad de Itagüí.

- Algunos vehículos presentaban fugas de lixiviado por empaque del portalón, tolva y caja compactadora.
- En otros vehículos también se observaron fugas de aceite hidráulico en las mangueras del cuerpo de válvulas de los comandos traseros de la caja compactadora, los comandos delanteros del portalón y en el tanque de almacenamiento del aceite hidráulico.
- Se encontraron vehículos sin línea de atención al usuario y/o logo de la *Vigilancia Superservicios*, lo cual hace parte de la debida identificación.
- Se evidenciaron vehículos con equipos de carretera incompletos.

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

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

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

El operador INTERASEO S.A.S. tiene establecida una microrruta de recolección de aprovechables, dicha actividad se realiza de forma separada a los residuos no aprovechables, para ello se cuenta con una Estación de Clasificación y Aprovechamiento, ECA, la cual cumple con lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.9.86 del Decreto MVCT 1077 de 2015 ***"Requisitos mínimos para las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)"***.

2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio

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

Opinión de la Auditoría Externa:

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

2.2.12 Prestación de servicios especiales

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

SERVICIOS ESPECIALES		
Concepto	**Vehículo utilizado**	**Sitio donde se dispone**
Recolección de residuos provenientes de podas de árboles y desecho de jardines	Compactadores	Relleno sanitario la pradera
Recolección de Inservibles y objetos voluminosos	Compactador	Relleno Sanitario La Pradera
Recolección hospitalaria	Furgón especial	Planta de incineración
Recolección de escombros	Volquetas – Ampliroll	Escombrera Estratégico Sur y Conasfalto
Recolección de residuos provenientes de eventos especiales y espectáculos	Compactador	Relleno Sanitario La Pradera
Recolección de animales muertos	Compactador	Relleno Sanitario La Pradera

Opinión de la Auditoría Externa:

INTERASEO S.A.S., operador del servicio en el municipio de Itaguí, realiza la recolección de los residuos sólidos, catalogados como especiales, en forma separada de los residuos sólidos ordinarios, cumpliendo con el Artículo 2.3.2.2.2.3.26 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 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 2.3.2.2.2.3.26. Recolección separada. La recolección de los residuos sólidos ordinarios debe hacerse en forma separada de los residuos especiales.

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

2.2.13 Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos

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

Opinión de la Auditoría Externa:

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

2.2.14 Estaciones de transferencia

Opinión de la Auditoría Externa:

La estación de transferencia, ubicada en el municipio de Sabaneta, cumple con las exigencias, establecidas en los Artículos 2.3.2.2.2.7.74 y 2.3.2.2.2.7.76 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.S. solamente realiza inversiones en programas orientados a establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio en el marco del programa de prestación del servicio, ejecutando el 100% del presupuesto destinado para tales fines en el período 2021, dichas actividades tienen relación con las campañas de erradicación de puntos críticos, recuperación de espacios y zonas verdes, así como actividades de sensibilización con las comunidades.

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

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

2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio

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

2.2.19 Cobertura del servicio

Opinión de la Auditoría Externa:

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

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

2.2.20 Actividades de limpieza urbana

En las actividades, relacionadas con la limpieza urbana y de acuerdo con lo estipulado en las secciones 4, 5 y 6 del Decreto MVCT 1077 de 2015 y el Artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015, el operador ejecutó durante el período 2021 el corte de césped, el lavado de puentes peatonales y el mantenimiento de cestas, para las demás actividades se espera la autorización de la autoridad ambiental, AMVA.

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

ACTIVIDADES DE LIMPIEZA URBANA		
Actividad	**Unidad**	**Cantidad**
Corte de césped	m^2/mes	620.846,00
Poda de árboles	Árboles/mes	---
Lavado de puentes	m^2/semestre	3.533,00
Mantenimiento de cestas	Un.	718
Inventario de cestas	Un.	718

En el mes de agosto del período evaluado, se evidencia un reporte de instalación de 10 cestas, las cuales fueron solicitadas por la Secretaría de Medio Ambiente del municipio.

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 con la capacidad adecuada para los insumos de la prestación de servicio que allí se almacenan.

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

La compañía ha venido realizando los cargues de información al SUI, de acuerdo con el calendario establecido en la Resolución SSPD 237705 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 de aseo, modificando la Resolución SSPD 48765 de 2010, aunque no se observan todos los reportes para consulta pública en dicha página, por lo cual, el prestador proporciona a la auditoría externa de gestión y resultados la información necesaria para la evaluación del presente tópico.

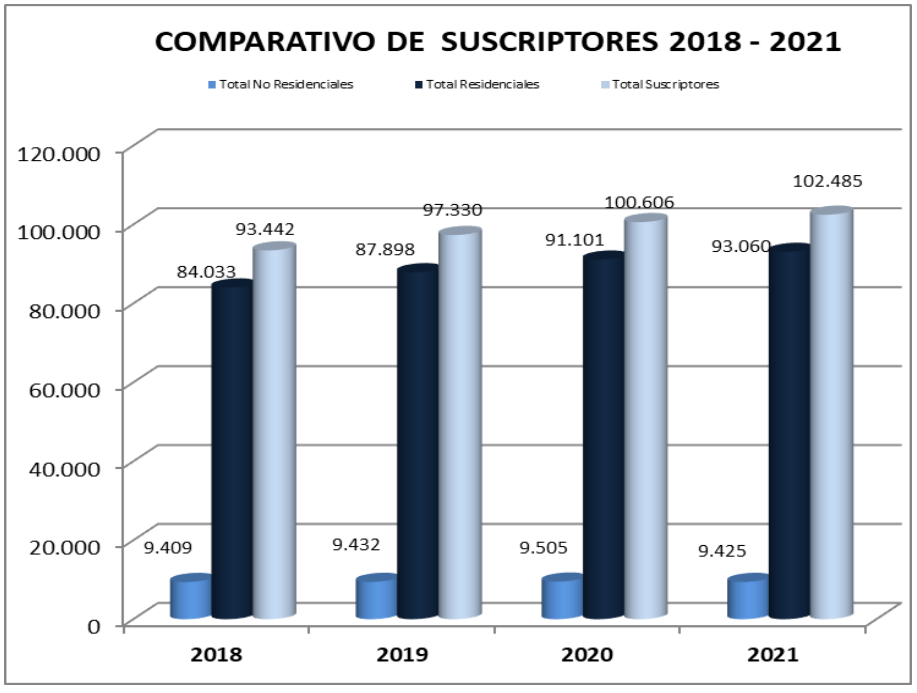
2.3.1 Composición de usuarios

2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato

El suscriptor o usuario es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. El usuario es aquel que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, según las definiciones de la Ley 142 de 1994.

En el Municipio de Itagüí se contaba con 102.485 suscriptores del servicio de aseo a diciembre 31 de 2021, distribuidos entre residenciales y no residenciales por uso del servicio (comercial, industrial y oficial).

Durante el período evaluado, el número de suscriptores para el servicio de aseo presentó un crecimiento del 1,87%, representado en 1.878 suscriptores más frente al periodo anterior. Dicha variación estuvo reflejada, principalmente, en el estrato residencial 3 con un aumento de 1.169 usuarios nuevos.



El crecimiento de suscriptores en el municipio de Itagüí para el servicio de aseo en los últimos cuatro periodos fue del 9,68%, logrando incorporar 9.042 suscriptores más en dicho lapso.

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

COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO							
ESTRATO O RANGO	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**		**VARIACIÓN**	
				CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**
Estrato 1	4.616	4.719	4.962	5.537	5,40	575	11,59
Estrato 2	31.789	32.467	33.326	33.786	32,97	460	1,38
Estrato 3	42.663	44.980	46.762	47.931	46,77	1.169	2,50
Estrato 4	4.964	5.732	6.051	5.806	5,67	-245	-4,05
Estrato 5	0	0	0	0	0,00	0	----·
Estrato 6	1	0	0	0	0,00	0	----·
Pequeño productor	8.496	8.545	8.664	8.594	8,39	-70	-0,81
Gran Productor	913	887	841	831	0,81	-10	-1,19
Total, Residenciales	**84.033**	**87.898**	**91.101**	**93.060**	**90,80**	**1.959**	**2,15**
Total, No Residenciales	**9.409**	**9.432**	**9.505**	**9.425**	**9,20**	**-80**	**-0,84**
Total, Suscriptores	**93.442**	**97.330**	**100.606**	**102.485**	**100,00**	**1.879**	**1,87**
Variación 2018 - 2021						**9.043**	**9,68**

Los suscriptores del servicio de aseo en el municipio de Itagüí se encuentran concentrados principalmente en el estrato residencial 3, los cuales equivalen al 46,77% del total de suscriptores para el periodo 2021.

Los suscriptores del servicio de aseo a diciembre de 2021 presentan un aumento en los estratos residenciales, con excepción del estrato 4 que presentó una disminución del 4,05% con respecto al periodo anterior, tal como se puede observar en el comparativo, mientras que los usuarios no residenciales presentan una disminución de 80 usuarios con respecto al periodo anterior.

Los suscriptores residenciales son el componente más representativo para la entidad, ya que significan el 90,80% del total de suscriptores. De igual manera, el 79,74% de los suscriptores residenciales se encuentran concentrados en los estratos 2 y 3 de la población.

Los usuarios no residenciales presentaron una variación desfavorable equivalente a 80 suscriptores en comparación con el periodo 2020, disminuyendo a una cifra de 9.425 suscriptores para el periodo 2021.

2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios

El catastro de usuarios no presentó variaciones en el municipio de Itagüí durante el período 2021. Empresas Públicas de Medellín E.S.P., entidad encargada de la facturación, maneja una base de datos, donde se incorporan los nuevos usuarios del servicio de aseo en dicha localidad.

Catastro de usuarios. *Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.*
Nota: El artículo 2.3.1.3.1.1.2 del Decreto 1077 de 2015, "Del registro o catastro de usuarios" establece la obligación de que el mismo contenga información sobre "modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios" entre otras.
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

2.3.2 Sistema de facturación y recaudos

En el municipio de Itagüí se aplica 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 2.3.2.2.2.1.13 del Decreto 1077 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan.*

Convenio de facturación conjunta

Durante el periodo 2021 se le dio continuidad al convenio de facturación conjunta y de recaudo con Empresas Públicas de Medellín S.A., de acuerdo con lo estipulado en la Ley 142 de 1994 y los Artículos 2.3.6.2.4 y 2.3.2.2.4.1.96 del Decreto MVCT 1077 de 2015.

***Factura conjunta.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.*

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

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

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

2.3.3 Edad de la cartera y deterioro

2.3.3.1 Edad de la cartera

El análisis del estado de la cartera se realizó de acuerdo con los datos suministrados por la entidad. Se realiza conciliación periódica entre el área comercial y contable en términos de la facturación, cartera e ingresos operacionales, de acuerdo con la información remitida por la entidad encargada de la facturación y el recaudo.

El valor total de la cartera presenta un aumento del 15,29% frente al saldo del periodo 2020, es decir, $471,2 millones más.

EDAD DE LA CARTERA				
Estado	**2021**	**2020**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Cartera No Vencida (Miles $)	22.141	0	22.141	-----
Cartera Vencida 1 a 30 días (Miles $)	0	2.235.205	-2.235.205	-100,00
Cartera Vencida 31 a 60 días (Miles $)	2.556.493	481.352	2.075.142	431,11
Cartera Vencida 61 a 90 días (Miles $)	125.219	242.957	-117.738	-48,46
Cartera Vencida 91 a 120 días (Miles $)	74.282	78.547	-4.266	-5,43
Cartera Vencida 121 a 150 días (Miles $)	181.677	0	181.677	-----
Cartera Vencida 151 a 180 días (Miles $)	48.799	0	48.799	-----
Cartera Vencida 181 a 360 días (Miles $)	545.984	45.244	500.740	1.106,76
Cartera Vencida más de 361 días (Miles $)	0	0	0	-----
TOTAL CARTERA	**3.554.594**	**3.083.304**	**471.290**	**15,29**

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.

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

Opinión de la auditoría externa:

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

2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar

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

2.3.4 Análisis del manejo de subsidios y contribuciones

2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios

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

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

Factor de contribución. *Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.*
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).
Factor de Subsidio. *Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.*
(Resolución CRA 151 de 2001 art. 1.2.1.1). (Modificado por Resolución CRA 271 de 2003 art. 1).

2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones

De conformidad con los Artículos 2.3.4.1.2.8 y 2.3.4.1.2.11 del Decreto MVCT 1077 de 2015, la sociedad evaluada, SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S., realiza mes a mes un cruce contable entre los dineros recibidos por contribuciones y el valor de los subsidios aplicados a los estratos bajos de la población, lo cual arrojó un déficit consolidado del orden de los $410,5 millones para el periodo 2021.

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

ARTÍCULO 2.3.4.1.2.11. Transferencias de dinero de las entidades territoriales. *Las transferencias de dinero de las entidades territoriales a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por concepto de subsidios deberán ser giradas a la entidad prestadora del servicio público para la aplicación de los subsidios, en un plazo de treinta días, contados*

desde la misma fecha en que la entidad prestadora expida la factura a cargo del municipio (artículo 99.8 de la Ley 142 de 1994).

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

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES				
	2021	**2020**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Aportes solidarios recaudados, vía tarifas (Miles $)	3.535.552	3.361.186	174.366	5,19
Subsidios aplicados, vía tarifas (Miles $)	3.946.116	3.730.836	215.280	5,77
Déficit o Superávit por aplicación de subsidios (miles)	**-410.564**	**-369.651**	**-40.914**	**11,07**

De acuerdo con los datos entregados por la sociedad, los subsidios aplicados en el periodo 2021 aumentaron en un 5,77%, frente al periodo 2020, mientras que las contribuciones o aportes solidarios recaudados lo hicieron en un 5,19%, arrojando el déficit por los $410,5 millones.

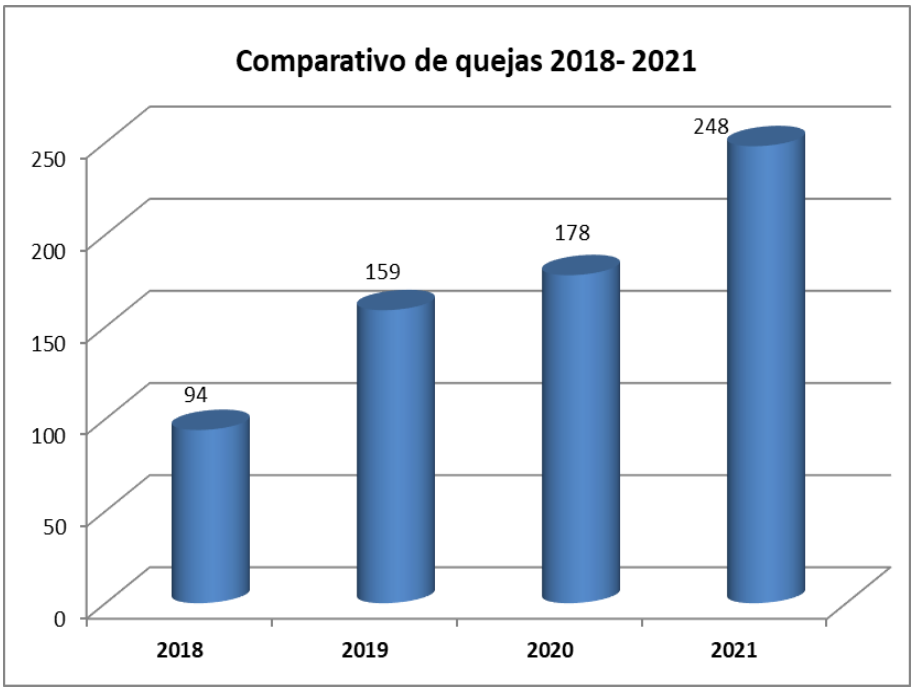
Los valores transferidos por el municipio se detallan en el siguiente comparativo, advirtiendo que en el Estado de Situación Financiera se registra el valor de la partida Cuentas por Cobrar Subsidios Asignados, correspondiente al déficit total del periodo, observándose el pago pendiente de los meses de noviembre y diciembre.

BALANCE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES					
PERIODO	**Total, Subsidios (miles)**	**Total, Contribuciones (miles)**	**Déficit o Superávit**		
				Valor pagado	**Fecha pago**
Enero	293.608	279.742	-13.866		
Febrero	310.444	282.829	-27.614		
Marzo	330.699	295.837	-34.863		
Abril	330.751	306.530	-24.221	13.866	Abril 09 2021
Mayo	332.255	309.110	-23.144	62.477	Mayo 06 2021
Junio	334.287	307.807	-26.480	24.221	Junio 28 2021
Julio	334.794	296.895	-37.899	23.144	Julio 09 2021
Agosto	323.891	294.189	-29.702	26.480	Agosto 11 2021
Septiembre	325.929	290.724	-35.205	37.899	Sept 15 2021
Octubre	331.927	290.820	-41.107	29.702	Oct 11 2021
Noviembre	330.577	288.229	-42.348	35.205	Nov 18 2021
Diciembre	366.954	292.840	-74.114	41.107	Dic 28 2021
TOTAL	**3.946.116**	**3.535.552**	**-410.564**	**294.102**	

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

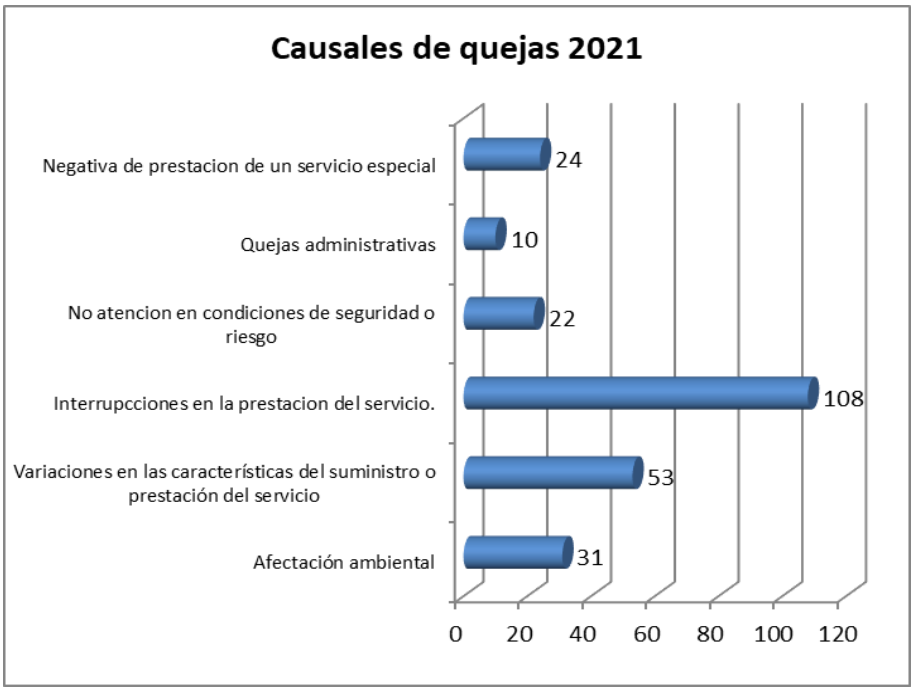


La cantidad de quejas radicadas por la prestación del servicio en el municipio de Itagüí no fueron significativas, ya que se presentaron 248 asuntos radicados durante el periodo 2021, observándose un aumento de 70 quejas, frente al periodo anterior.

COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS							
CAUSAL	2018	2019	2020	2021		Variación	
				Cantidad	%	Cantidad	%
Afectación ambiental	0	26	19	31	12,50	12	63,16
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	35	52	39	53	21,37	14	35,90
Interrupciones en la prestación del servicio.	49	55	68	108	43,55	40	58,82
No atención en condiciones de seguridad o riesgo	10	21	12	22	8,87	10	83,33
Quejas administrativas	0	5	15	10	4,03	-5	-33,33
Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	25	24	9,68	-1	-4,00

COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS							
CAUSAL	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**		**Variación**	
				Cantidad	**%**	**Cantidad**	**%**
Frecuencias adicionales de barrido	1	0	0	0	0,00	0	-----
Frecuencias adicionales de recolección	16	2	0	0	0,00	0	-----
TOTAL	**94**	**159**	**178**	**248**	**100,00**	**70**	**39,33**

Aunque se observa aumento de quejas durante los últimos periodos, tal como se aprecia en el comparativo, no es una situación que genere preocupación, ya que los asuntos recibidos no son numerosos, frente a la cantidad de usuarios.

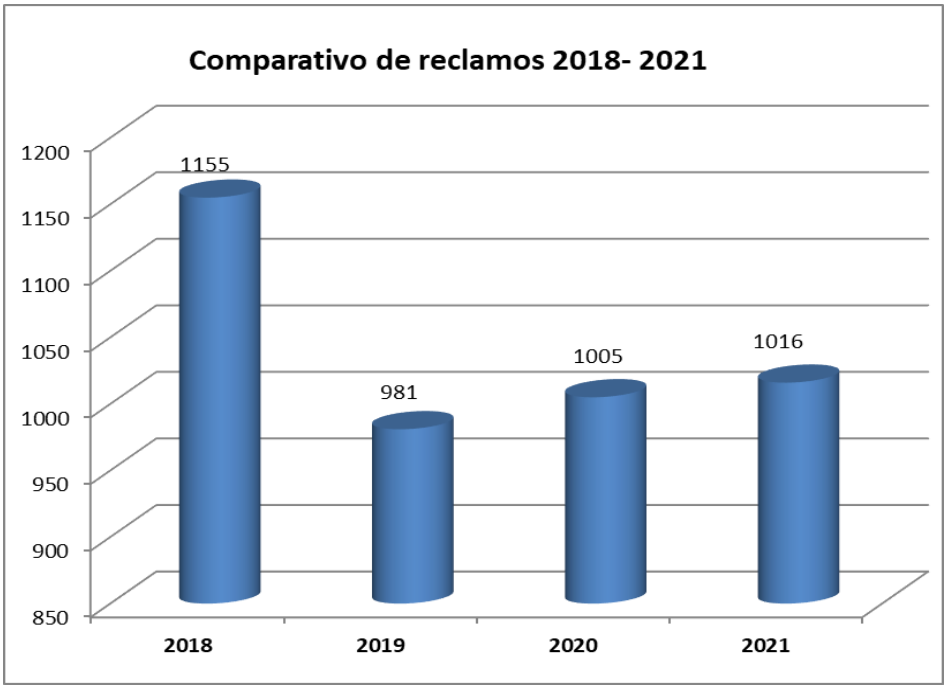


Sobre las quejas recibidas en el período 2021, el 43,55% corresponde a la causal interrupciones en la prestación del servicio y el 21,37% a variaciones en las características del suministro o prestación del servicio, además se observa un aumento del 39,33% en las quejas recibidas, frente al periodo anterior.

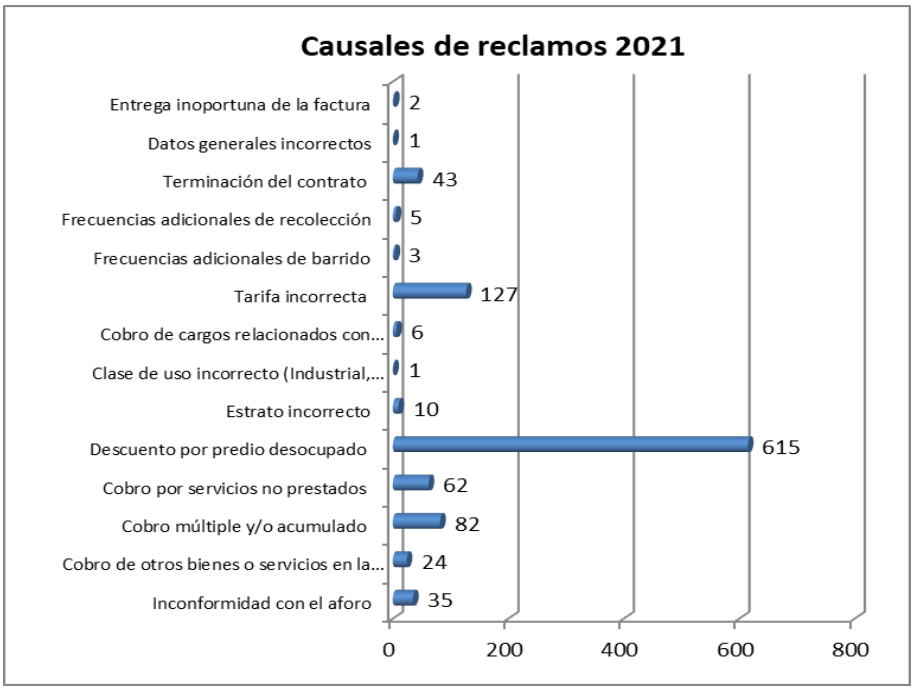
COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
CAUSAL	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**		**Variación**	
				Cantidad	**%**	**Cantidad**	**%**
Inconformidad con el aforo	51	115	55	35	3,44	-20	-36,36
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	15	20	23	24	2,36	1	4,35
Cobro múltiple y/o acumulado	98	58	62	82	8,07	20	32,26
Cobro por servicios no prestados	47	31	20	62	6,10	42	210,00

COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
CAUSAL	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**		**Variación**	
				Cantidad	**%**	**Cantidad**	**%**
Descuento por predio desocupado	654	570	585	615	60,53	30	5,13
Estrato incorrecto	12	7	7	10	0,98	3	42,86
Clase de uso incorrecto (Industrial, comercial, oficial, otros)	0	0	2	1	0,10	-1	-50,00
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago.	0	0	6	6	0,59	0	0,00
Tarifa incorrecta	165	100	104	127	12,50	23	22,12
Frecuencias adicionales de barrido	0	2	3	3	0,30	0	0,00
Frecuencias adicionales de recolección	0	15	19	5	0,49	-14	-73,68
Terminación del contrato	49	62	119	43	4,23	-76	-63,87
Datos generales incorrectos				1	0,10	1	-----
Entrega inoportuna de la factura				2	0,20	2	-----
Cobro desconocido	62	1	0		0,00	0	-----
Cobros por promedio	1	0	0		0,00	0	-----
Multiusuario del servicio de aseo	1	0	0		0,00	0	-----
TOTAL	**1.155**	**981**	**1.005**	**1.016**	**100,00**	**11**	**1,09**

Las reclamaciones en el período 2021 aumentaron en un 1,09% frente al periodo 2020, recibiendo solamente 11 asuntos más. Las reclamaciones se presentan por diferentes causales, y su variación durante los últimos tres periodos no es significativa.

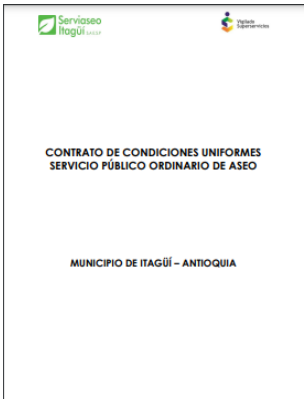


El volumen de reclamaciones recibidas en el periodo 2021 no es motivo de preocupación para los directivos, pues los procesos son atendidos dentro de los términos señalados en la ley, y la empresa cuenta con el personal necesario y capacitado para brindar una oportuna atención al usuario.



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

La compañía promociona el uso de la línea gratuita 018000423711, la línea telefónica 3012655557 y la página WEB con el fin de ampliar la cobertura y el uso de las PQR por parte de los suscriptores del servicio, pues son medios accesibles a la mayor parte de la población.


CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
SERVICIO PÚBLICO ORDINARIO DE ASEO

MUNICIPIO DE ITAGÜÍ – ANTIOQUIA

El contrato de condiciones uniformes fue actualizado, con relación a los medios para la presentación de peticiones, quejas y recursos, lo cual quedó explícito en el citado

documento, el cual se encuentra disponible para los usuarios del servicio a través de la página web del prestador.

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.

2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario

El tiempo promedio de respuesta para las PQRS fue de 14 días para las quejas y 13 días para los reclamos, acatando las disposiciones contempladas en el Código Contencioso Administrativo.

TIEMPOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Reclamaciones	13 días
Quejas	14 días

Opinión de la auditoría externa:

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

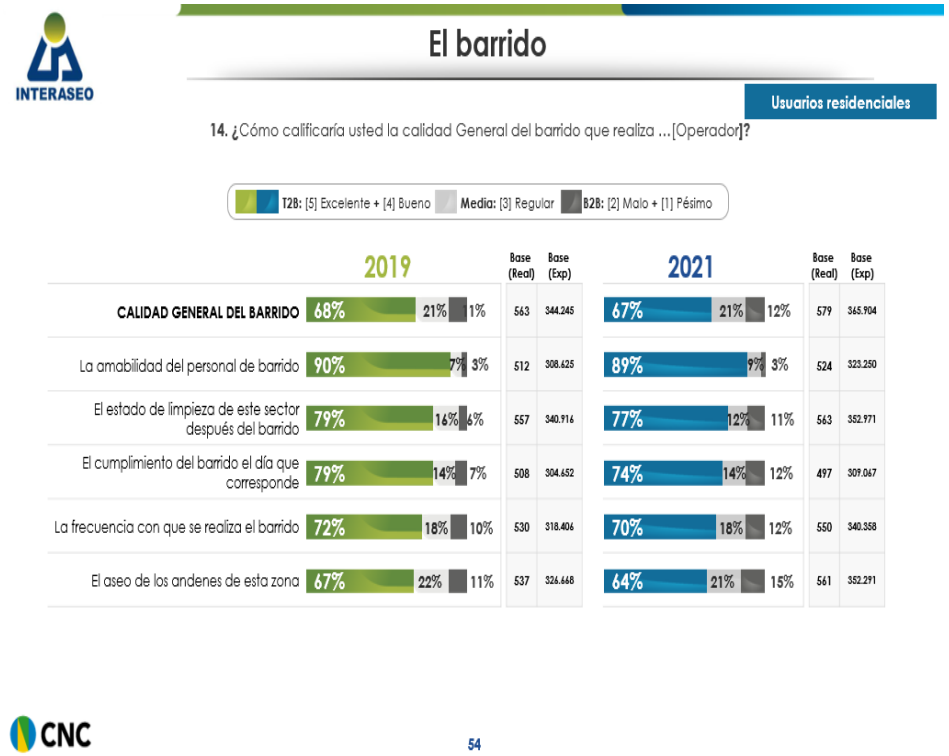
2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD

En el período 2021 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra la sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pues todos los asuntos fueron atendidos dentro de los términos legales.

2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario

Durante el periodo 2021, INTERASEO S.A.S. ordenó realizar encuestas sobre el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU), con los siguientes resultados consolidados del grupo y sus filiales.

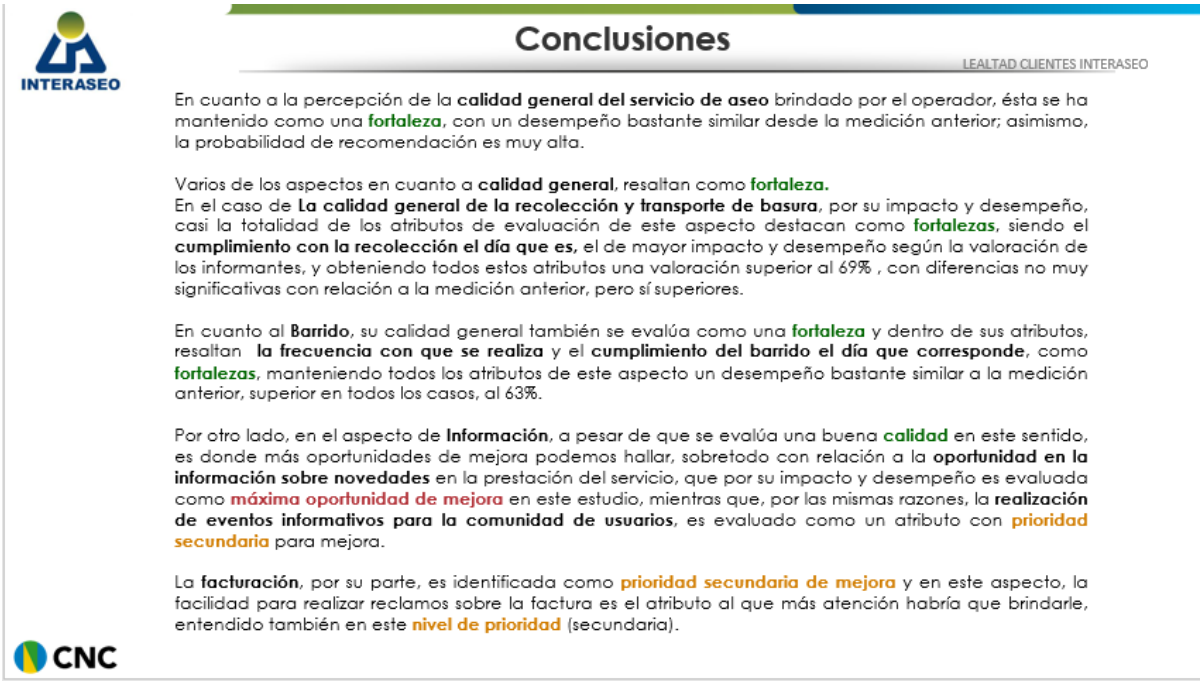
De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa que el 79% de los usuarios en la regional Antioquia, consideran el servicio como bueno y/o excelente, desmejorando en 8 puntos porcentuales, la percepción de calidad de la última encuesta realizada en el período 2019. El porcentaje de consideración de la calidad del servicio como malo y/o pésimo subió cuatro puntos porcentuales con respecto a la encuesta del año 2019



En cuanto a la **calidad general del barrido,** el porcentaje bajó un punto porcentual con respecto a la encuesta anterior, ubicándose en el 67% que consideran la calidad del barrido como buena y/o excelente.

En cuanto al **estado de limpieza en el sector después del barrido**, el 77% de los usuarios lo considera como bueno y/o excelente, desmejorando el indicador con respecto a la última encuesta, mientras que el **cumplimiento del barrido el día que corresponde,** el indicador bajó cuatro puntos porcentuales con respecto a la encuesta del período 2019, ubicándose en el 74% que lo consideran bueno y/o excelente.

El 90% de los usuarios consideran que están satisfechos con el operador del servicio de aseo en su ciudad, aumentando 3 puntos porcentuales con respecto a la encuesta del período 2019.



2.4 Áreas externas

2.4.1 Aspectos regulatorios

En el municipio de Itagüí se aplica 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.

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.
- Resolución CRA 720 de 2015.
- Resolución CRA 943 de 2021 – "Resolución Única de AAA"
- Entre otras normas complementarias, relacionadas con los servicios públicos domiciliarios.

En materia laboral, tanto la sociedad, como el operador, cumplen con lo dispuesto en las normas laborales colombianas, acatando debidamente las normas sobre seguridad social y las prohibiciones de prácticas de acoso laboral, contempladas en las leyes 100 de 1993 y 1010 de 2006.

2.4.2 Aspectos legales

Opinión de la auditoría externa:

De acuerdo con las revisiones que se realizaron por parte de la auditoría y la información solicitada, la auditoría externa no tiene conocimiento de demandas de orden legal que haya recibido la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. en el período 2021.

2.4.3 Intervención por parte de la SSPD

Opinión de la auditoría externa:

Durante la vigencia no se evidenciaron situaciones de riesgo para la sociedad evaluada que pudieran generar intervención por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. De igual manera, no se impusieron acuerdos de mejoramiento para el funcionamiento de la sociedad por parte de la Superservicios.

2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales

Opinión de la auditoría externa:

Durante el período 2021 perduró el adecuado ambiente y las buenas relaciones que han existido entre la sociedad evaluada y el ente territorial municipio de Itagüí.

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

2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI

Durante el periodo 2021 se realizaron varias solicitudes de reversiones, Deshabilitaciones y mesas de ayuda, con la finalidad de solucionar inconvenientes presentados en la transmisión de información al SUI.

SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN AL SUI				
TIPO	**RADICADO INTERNO**	**RADICADO SSPD**	**FECHA DE RADICACIÓN**	**EMPRESA**
Mesas de ayuda	NA	463087	8/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	463150	9/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	463151	9/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	463246	10/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	463806	18/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	463807	18/02/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	466888	24/03/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	470811	27/04/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472095	6/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472380	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472381	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472497	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472498	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472499	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472502	10/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	472895	13/05/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	475969	2/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	477694	15/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	478244	17/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	478245	17/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	478450	18/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	480166	29/06/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP

SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN AL SUI				
TIPO	**RADICADO INTERNO**	**RADICADO SSPD**	**FECHA DE RADICACIÓN**	**EMPRESA**
Mesas de ayuda	NA	481313	9/07/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	482115	15/07/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	483185	23/07/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	489618	10/09/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	490680	20/09/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	490671	20/09/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	497050	16/11/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	497367	18/11/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	497694	20/11/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Mesas de ayuda	NA	500864	14/12/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Reversiones	CEPAS-2021-059	20215290415252	8/03/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP
Reversiones	CEPAS-2021-568	20215293988272	16/12/2021	SERVIASEO ITAGUÍ SAS ESP

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 la solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS, pues se observa que durante el periodo 2021, realizó el trámite el día 26 de febrero de 2021 con el N°202192173388759 de certificación, y 3 nuevas actualizaciones, el 16 de julio de 2021, bajo el N°2021292173393449 de certificación, el 22 de julio de 2021, bajo el N° 2021302173395083 de certificación y el 25 de octubre de 2021, bajo No 2021442173398247 de certificación.

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

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

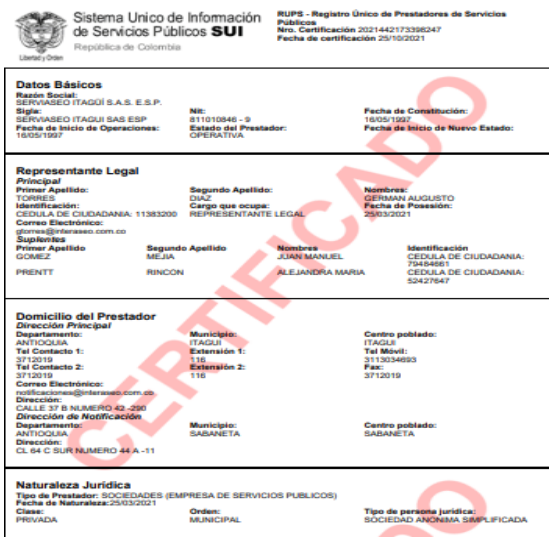
DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Consulta de solicitudes

SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.

Crear una nueva solicitud

No. de radicado	Fecha de radicación	Motivo	Estado	Fecha de último estado	No. de certificación	Fecha de certificación	Formulario
2021102173398247	11/10/2021	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	25/10/2021	2021442173398247	25/10/2021	
202172173395083	16/07/2021	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	22/07/2021	2021302173395083	22/07/2021	
202162173393449	18/06/2021	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	16/07/2021	2021292173393449	16/07/2021	
202122173388759	26/02/2021	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	26/02/2021	202192173388759	26/02/2021	


Sistema Unico de Información de Servicios Públicos **SUI**

República de Colombia

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Nro. Certificación 20214421733982247
Fecha de certificación 25/10/2021

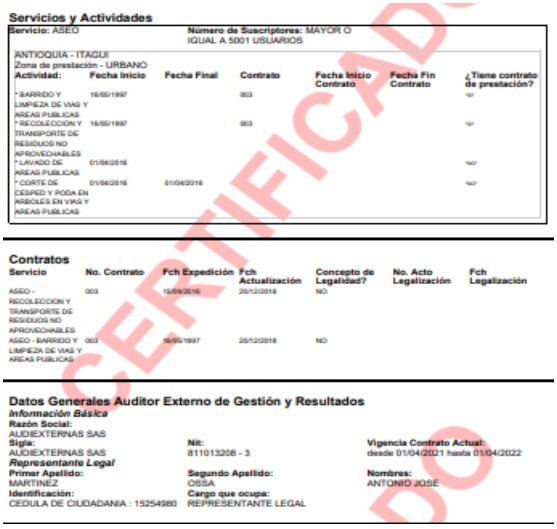
Datos Básicos
Razón Social: SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P.
Sigla: SERVIASEO ITAGUI SAS ESP
Nit: 811010846 - 9
Fecha de Constitución: 16/05/1997
Fecha de Inicio de Operaciones: 16/05/1997
Estado del Prestador: OPERATIVA
Fecha de Inicio de Nuevo Estado:

Representante Legal
Principal
Primer Apellido: TORRES
Segundo Apellido: DIAZ
Nombres: GERMAN AUGUSTO
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA: 11383200
Cargo que ocupa: REPRESENTANTE LEGAL
Fecha de Posesión: 25/03/2021
Correo Electrónico: gtorres@interaseo.com.co
Suplentes

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	Identificación
GOMEZ	MEJIA	JUAN MANUEL	CEDULA DE CIUDADANIA: 79484661
PRENTT	RINCON	ALEJANDRA MARIA	CEDULA DE CIUDADANIA: 52427647

Domicilio del Prestador
Dirección Principal
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: ITAGUI
Centro poblado: ITAGUI
Tel Contacto 1: 3712019
Extensión 1: 116
Tel Móvil: 3113034693
Tel Contacto 2: 3712019
Extensión 2: 116
Fax: 3712019
Correo Electrónico: notificaciones@interaseo.com.co
Dirección: CALLE 37 B NUMERO 42 -290
Dirección de Notificación
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: SABANETA
Centro poblado: SABANETA
Dirección: CL 64 C SUR NUMERO 44 A -11

Naturaleza Jurídica
Tipo de Prestador: SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
Fecha de Naturaleza: 25/03/2021
Clase: PRIVADA
Orden: MUNICIPAL
Tipo de persona jurídica: SOCIEDAD ANONIMA SIMPLIFICADA


Servicios y Actividades

Servicio: ASEO
Número de Suscriptores: MAYOR O IGUAL A 5001 USUARIOS

ANTIOQUIA - ITAGUI
Zona de prestación - URBANO

Actividad:	Fecha Inicio	Fecha Final	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Fin Contrato	¿Tiene contrato de prestación?
* BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	16/05/1997		003			NO
* RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	16/05/1997		003			NO
* LAVADO DE AREAS PUBLICAS	01/04/2016					NO
* CORTE DE CESPED Y PODA EN ARBOLES EN VIAS Y AREAS PUBLICAS	01/04/2016	01/04/2016				NO

Contratos

Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO - RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	003	15/09/2016	20/12/2018	NO		
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	003	16/05/1997	20/12/2018	NO		

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados
Información Básica
Razón Social: AUDIEXTERNAS SAS
Sigla: AUDIEXTERNAS SAS
Nit: 811013208 - 3
Vigencia Contrato Actual: desde 01/04/2021 hasta 01/04/2022
Representante Legal
Primer Apellido: MARTINEZ
Segundo Apellido: OSSA
Nombres: ANTONIO JOSE
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 15254980
Cargo que ocupa: REPRESENTANTE LEGAL

CERTIFICADO

3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010, para el cálculo de los indicadores y referentes de la evaluación de la gestión se emplea la metodología incluida en la Resolución CRA 12 de 1995, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

3.1 Cobertura del servicio

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Cobertura del Servicio (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

La cobertura para el servicio de aseo en Itagüí no presentó variación alguna, pues se sigue prestando el servicio al 100% de los usuarios de la zona urbana, observándose que la evolución en el indicador ***se mantiene***.

3.2 Rotación de cartera

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Rotación de Cartera (Días)	33,60	35,23	49,20	14,05	36,00	Mejora

El índice de rotación de cartera se ubicó en 14,05 días para el periodo 2021. Dicho resultado favorable se presenta por la proporción del recaudo frente al valor de facturación (eficiencia del recaudo 96,15%), cumpliendo con la meta establecida y ***mejorando*** el indicador frente al periodo anterior.

3.3 Ejecución de inversiones

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Ejecución de Inversiones (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

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

3.4 Índice de eficiencia laboral

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Índice de Eficiencia Laboral ($/Ton)	53.181	48.762	38.544	56.225	60.953	Deteriora

La prestación del servicio arrojó un índice de eficiencia laboral de $56.225 /ton. en el periodo 2021, arrojando una variación desfavorable, equivalente a $17.681/ton, frente al valor reflejado en el período 2020. La variación es el producto del crecimiento de los costos laborales (20,28%) frente a la disminución de las toneladas recogidas (-17,55%), en comparación con el periodo anterior y aunque se cumplió con la meta establecida se ***deteriora*** el indicador.

3.5 Índice de disposición final

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Disposición Final (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

Los residuos recogidos en el municipio de Itagüí se siguen disponiendo en el relleno sanitario de La Pradera, sitio que cumple con toda la normatividad legal para su funcionamiento, observándose que la evolución en el indicador ***se mantiene***.

3.6 Continuidad del servicio

	2018	2019	2020	2021		EVOLUCIÓN
				LOGRO	META	
Continuidad del Servicio (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Se Mantiene

Se viene garantizando la continuidad del servicio en el municipio de Itagüí, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.3.2.2.1.4 del Decreto MVCT 1077 de 2015, en concordancia con el Programa de Prestación del Servicio (PPSA) y los Planes Operativos (PO), observándose que la evolución en el indicador ***se mantiene***.

4 INDICADORES DE PROCESO

La sociedad SERVIASEO ITAGUI S.A.S., dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 11 de la Resolución CRA 12 de 1995, compilada en el Artículo 1.5.1.3.3. de la Resolución CRA 943 de 2021, desarrolló los indicadores de proceso.

INDICADORES DE PROCESO			
COMPROMISOS	**NORMAS LEGALES**	**CUMPLE**	
		SI	**NO**
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	Art. 181 Ley 142 de1994	X	
Cuantificar el costo económico del servicio	Arts. 88 y 179 Ley 142 de 1994	X	
Separar la contabilidad del servicio	Arts. 6.4 y 18 Ley 142 de 1994	X	

5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS

La gestión financiera, operativa, comercial y administrativa del prestador se efectuó en función de las metas de los indicadores cuantitativos y del cumplimiento de los indicadores de proceso, que se definen en los Artículos 1.5.1.3.2 y 1.5.1.3.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, observándose un cumplimiento del 100% de las metas establecidas en los indicadores de gestión para el periodo 2021 y el 100% de los indicadores de proceso.

Los indicadores de gestión, destacados por su resultado para el periodo 2021, fueron la cobertura del servicio, rotación de cartera, ejecución de inversiones, índice de disposición final y la continuidad del servicio.

El convenio, celebrado entre la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. e INTERASEO S.A.S., para la operación del servicio en el municipio de Itagüí, no sufrió modificación alguna durante el período 2021.

Para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Itagüí se sigue lo dispuesto en el Programa de Prestación del Servicio (PPSA), de acuerdo con lo previsto en el PGIRS y en concordancia con las disposiciones legales sobre la materia, contempladas en el Decreto MVCT 1077 de 2015.

Los costos de disposición final, incluidos en el esquema tarifario son consecuentes con el tipo de disposición final que se factura a los usuarios en Itagüí, ya que los residuos recogidos

son dispuestos en el relleno sanitario La Pradera, sitio autorizado por las autoridades ambientales para el confinamiento de residuos.

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, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

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.

	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
NIVEL DE RIESGO	ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	
RANGO DEL NIVEL DE RIESGO	III	I	III	III	Se Mantiene

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

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

6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA)

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

	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
RANGO DEL INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	III	I	III	III	Se Mantiene

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

6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)

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

	2018	2019	2020	2021	EVOLUCIÓN
Rango de liquidez y endeudamiento (LE)	III	II	III	III	Se Mantiene

De acuerdo con el Artículo 6, Rango de Los Indicadores financieros de primer nivel, de la Resolución CRA 315 de 2005, el indicador de liquidez y endeudamiento para el período 2021, se ubica en el **RANGO III**, para un **NIVEL INFERIOR DE DESEMPEÑO,** manteniendo el indicador debido a que la liquidez ajustada se encuentra por debajo de 1,10 veces y el endeudamiento es mayor al 60%.

6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)

	2018	2019	2020	2021	Variación
Liquidez Ajustada (L) (Veces)	0,99	1,15	1,02	1,09	0,07

La liquidez ajustada de la sociedad presenta una variación favorable 0,07 veces, en comparación con el periodo 2020, mejorando su capacidad de pago en el corto plazo, aunque todavía dicho resultado se ubica por debajo de 1,1 veces, cantidad ideal para clasificar el indicador en un rango superior de desempeño.

6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)

	2018	2019	2020	2021	Variación
Endeudamiento (E) (%)	83,34	75,02	83,44	84,11	0,68

El nivel de endeudamiento de la sociedad desmejoró, pues se observa una diferencia de 0,68 puntos porcentuales por encima del resultado arrojado en el periodo 2020, situación generada por el aumento de los Pasivos, aunque es necesario precisar que la mayor parte de los pasivos de la sociedad son gastos de funcionamiento y partidas por transferir al socio INTERASEO S.A.S, más no corresponden a costos y gastos de la operación.

6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)

	2018	2019	2020	2021	Variación %	EVOLUCIÓN
Eficiencia del Recaudo (ER) (%)	208,12	88,40	57,82	75,22	17,40	
Rango de la Eficiencia del Recaudo (ER)	I	I	III	II		Mejora

La eficiencia del recaudo, calculada por la vía financiera, es decir, por Resolución CRA 315 de 2005, mejoró en 17,40 puntos porcentuales, reflejando un 75,22% para el periodo 2021, clasificando el indicador en el **RANGO II**, para un **NIVEL INTERMEDIO DE DESEMPEÑO,** mejorando el indicador, producto de los valores registrados como cuentas por cobrar servicios públicos, lo cual incide en el resultado.

6.2.3 Cobertura de intereses (CI)

	2018	2019	2020	2021	Variación Veces	EVOLUCIÓN
Cobertura de Intereses (CI) (Veces)	-31,70	61,02	16,00	28,51	12,51	
Rango de la Cobertura de Intereses	III	I	I	I		Se Mantiene

La cobertura de intereses mejoró con respecto al período anterior, arrojando un resultado de 28,51 veces para el período 2021, clasificando el indicador en un **RANGO I,** para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**. La variación en el indicador es producto del comportamiento de los gastos administrativos del período evaluado.

6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)

	2018	2019	2020	2021	Evolución
RANGO DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO (IOCA)	**I**	**I**	**I**	**I**	Se Mantiene

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

6.3.1 Continuidad de recolección (ICER)

	2018	2019	2020	2021	Variación %	Evolución
Continuidad en Recolección (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	
Rango de la Continuidad de Recolección	I	I	I	I		Se Mantiene

La prestación del servicio de recolección en el municipio de Itagüí no presentó interrupciones en el período 2021 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo, observándose que la evolución en el indicador ***se mantiene***.

6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)

	2018	2019	2020	2021	Variación %	Evolución
Continuidad en Barrido y Limpieza (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	
Rango de la Continuidad del Barrido y Limpieza	I	I	I	I		Se Mantiene

La prestación del servicio de barrido en el municipio de Itagüí tampoco presentó interrupciones en el período 2021 y obedece al Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en concordancia con el plan operativo, observándose que la evolución en el indicador ***se mantiene***.

6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)

	2018	2019	2020	2021	Evolución
Vida útil del sitio de disposición final del prestador (VU) (años)	>2	>2	>2	>2	
Rango de la vida útil del sitio de disposición	I	I	I	I	Se Mantiene

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

6.4 Calidad de la información en el consolidado nacional

La Superservicios expidió la Resolución SSPD 48765 de 2010 y 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, así como las demás resoluciones modificatorias, adicionadoras y complementarias.

Concepto de la auditoría externa:

La Sociedad SERVIASEO ITAGUI S.A.S. viene realizando los reportes de información, siguiendo lo expuesto en la normatividad sobre la materia, aunque todavía no están reflejados todos los reportes para información pública, por ello, parte de la información requerida para la elaboración del informe anual, fue entregada directamente por la empresa prestadora.

En nuestro concepto la información entregada por el prestador es de buena calidad, clara y oportuna, pues SERVIASEO ITAGUI S.A.S. cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para procesar y almacenar adecuadamente la información correspondiente a la prestación del servicio de aseo, la cual es reportada a la Superservicios a través del SUI.

La calidad de la información de la compañía le permite tomar decisiones oportunas para las partes interesadas, pues sus resultados por la prestación del servicio de aseo son favorables. De igual manera, la información obtenida para el cálculo de los indicadores es confiable.

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, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021.

7.1 Indicadores financieros de segundo nivel

7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP)

	2018	2019	2020	2021	Variación
Razón de Endeudamiento de Corto Plazo (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00

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

7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP)

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

7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF)

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

7.1.4 Maduración de cartera

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

	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
Cuentas por cobrar Servicio de Aseo									
Residencial Estrato 1	0	0	69.972	2.955	1.970	4.925	0	15.015	0
Residencial Estrato 2	0	0	511.203	21.588	14.392	35.979	0	109.695	0

	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
Residencial Estrato 3	0	0	953.161	40.251	26.834	67.085	0	204.532	0
Residencial Estrato 4	0	0	134.993	5.701	3.800	9.501	0	28.967	0
Residencial Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Residencial Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No residencial industrial	21.921	0	245.738	27.638	9.227	19.042	48.442	50.136	0
No residencial comercial	219	0	587.703	24.818	16.545	41.364	357	126.111	0
No residencial oficial	0	0	53.723	2.269	1.512	3.781	0	11.528	0
No residencial especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total cuentas por cobrar servicio de aseo	**22.141**	**0**	**2.556.493**	**125.219**	**74.282**	**181.677**	**48.799**	**545.984**	**0**

7.1.5 Nivel de cartera (NC)

	2018	2019	2020	2021	Variación
Nivel de Cartera (%)	9,20	9,65	11,78	11,96	0,18

El nivel de cartera del servicio de aseo representa el 11,96% sobre la facturación. Dicho resultado es producto de los valores que se reflejan como cartera en el Estado de Situación Financiera.

7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)

	2018	2019	2020	2021	Variación
Rentabilidad Sobre Activos (%)	-4,85	0,22	0,09	1,27	1,18

La sociedad obtuvo beneficios por el nivel de Activos que posee, equivalentes al 1,27%, como resultado de la utilidad neta arrojada en el período 2021.

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

La Auditoría Externa no tiene acceso a la información del relleno sanitario Parque Ambiental La Pradera.

7.2.2 Índice de quejas

	2018	2019	2020	2021	Variación
Índice de Quejas (IQOAS) (%)	0,12	0,17	0,18	0,24	0,07

Durante el periodo 2021 se presentaron 248 quejas por la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí, para un índice del 0,24%. Dicho resultado desmejoró levemente con respecto al periodo anterior, aunque conserva el indicador en muy buenos niveles.

7.2.3 Índice de reclamos

	2018	2019	2020	2021	Variación
Índice de Reclamos (IQCAS) (%)	1,24	1,01	1,00	0,99	-0,01

En el período 2021 se presentaron 1.016 reclamaciones, para un índice en dicha materia del 0,99%, mejorando levemente el resultado con respecto al periodo anterior, producto del crecimiento del número de suscriptores y el poco aumento en el número de reclamaciones radicadas.

7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamos

Todos los asuntos radicados durante el periodo 2021 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 en equipos e infraestructura que requiere la prestación del servicio continúan a cargo de la compañía INTERAEO S.A.S., por ello la sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. no incurre en obligaciones del largo plazo, haciendo que el endeudamiento del corto plazo se mantenga en el 100%, tal como viene ocurriendo desde años anteriores.

Por los mejores resultados netos, arrojados en el período 2021, la sociedad evaluada obtuvo un 1,27% de rentabilidad sobre los pocos Activos que posee.

El nivel de cartera de la sociedad evaluada desmejoró levemente en un 0,18% sobre la facturación. Dicho resultado es producto de los valores que se reflejan como cartera en el Estado de Situación Financiera y se ubica como el peor en el cuatrienio 2018 – 2021.

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

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

No se conocen pasivos pensionales o demandas por resolver por parte de la sociedad evaluada.

En el período 2021 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra la sociedad Serviaseo ITAGÜÍ S.A.S., pues las reclamaciones se vienen atendiendo dentro de los términos legales.

8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

8.1 Novedades en el esquema organizacional

Durante el período 2021 no se evidenciaron variaciones en el esquema para la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Itagüí. La prestación del servicio obedece al convenio de colaboración empresarial, celebrado con la compañía INTERASEO S.A.S. E.S.P., que prevalece desde el inicio de operaciones y el cual no sufrió modificación alguna durante la vigencia evaluada.

La sociedad SERVIASEO ITAGÜÍ S.A.S. E.S.P. fue constituida como Sociedad Anónima 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.

El 25 de marzo de 2021, mediante aprobación de la Asamblea de Accionistas, la sociedad decide transformarse, pasando de Sociedad Anónima (S.A.) a Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), cambiando su razón social y Estatutos societarios.

La sociedad se encuentra registrada en la Cámara de Comercio del Aburrá Sur, bajo el número 32617 del libro IX del registro mercantil el 20 de agosto de 1997. El Objeto Social registrado es acorde a las actividades y servicios prestados por la empresa.

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

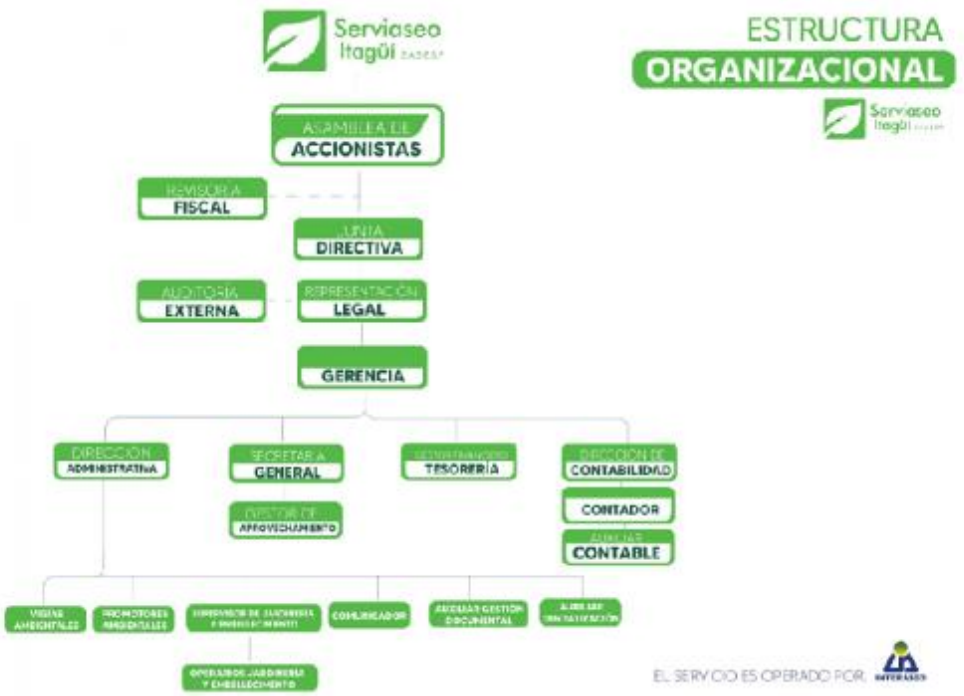
Composición accionaria

ACCIONISTA	ACCIONES AS	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	26.000	52%
MUNICIPIO DE ITAGUI	24.000	48%
TOTAL	**50.000**	**100%**

La página web de la sociedad contiene la información institucional, organigrama, portafolio, además de los datos sobre la información sobre la prestación del servicio, oficina virtual (oficina de recepción de PQR para radicación, seguimiento y avisos).

8.2 Organigrama

El organigrama de la sociedad se ajusta al modelo de una empresa de servicios públicos domiciliarios en Colombia, aunque todos los procesos, relacionados con la prestación del servicio, son ejecutados por el operador INTERASEO S.A.S.



8.3 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	MEDIA	EFICIENTE
	Sanciones por incumplimiento de normas legales laborales	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
FINANCIERA				
Contable	Sanciones de los entes de control por inexactitud en la información contable	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Desconocimiento de principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento aceptados en Colombia	BAJA	ALTA	EFICIENTE

MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
Manejo financiero	Retrasos en los pagos a proveedores	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Estados periódicos de iliquidez de la compañía	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
TECNICA Y OPERATIVA				
Recolección de residuos	Fallas en la prestación del servicio de recolección	BAJA	BAJA	EFICIENTE
	Carencia de un programa de prestación del servicio	BAJA	BAJA	EFICIENTE
	Programa de prestación del servicio desactualizado	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Errores en el trazado del plan operativo de recolección	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
Barrido y Limpieza	Fallas en la prestación de la actividad de barrido	BAJA	BAJA	EFICIENTE
	Plan Operativo desactualizado en cuanto a macro y micro rutas de barrido	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
Mantenimiento del parque automotor	Presencia de equipos obsoletos	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Carencia de un taller de mantenimiento	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Lentitud en los procesos de mantenimiento de equipos	MEDIA	MEDIA	EFICIENTE
	Afectación del servicio por los tiempos de varadas de los vehículos por las dificultades en la adquisición de repuestos en la zona	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
COMERCIAL				
Facturación	Fallas en el proceso de facturación conjunta que afecte a los usuarios	BAJA	ALTA	EFICIENTE
	Afectación de ingresos por errores en la aplicación de la metodología tarifaria	BAJA	ALTA	EFICIENTE
	Errores en la proyección de las necesidades de subsidios a cargo del ente territorial	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Imposición de sanciones por inconsistencias entre las tarifas publicadas y las aplicadas	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
Atención al usuario	Fallas en la atención al usuario	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
	Fallos contra la empresa por silencios administrativos positivos	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
OTROS				
Sistemas de información	Imposición de sanciones por parte de la Superservicios por inconsistencias y retrasos en los reportes al SUI	BAJA	MEDIA	EFICIENTE
Otros	Escasa participación ciudadana en el control social de los servicios públicos domiciliarios	ALTA	BAJA	INEXISTENTE
	Aumento de sitios críticos por la no aplicación de los comparendos ambientales	MEDIA	MEDIA	INEXISTENTE

8.4 Concepto Matriz de riesgos

Opinión de la Auditoría externa:

Aunque, los procesos, en su mayoría, son ejecutados por INTERASEO S.A.S., operador del servicio, de conformidad con lo que se refleja en la matriz de riesgos para el período evaluado, no se evidenciaron situaciones de riesgo que pudieran afectar el buen desempeño de la sociedad, lo cual ha prevalecido siempre.

Los retrasos en la actualización del PGIRS y la carencia de los permisos emanados de la Corporación ambiental (AMVA), no permiten que se ejecuten al 100% todos los componentes de Limpieza Urbana, denominado CLUS, en especial lo relacionado con la actividad de poda de árboles, contraviniendo lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.2.6.70 del Decreto 1077 de 2015.

La negligencia en la aplicación de los comparendos ambientales, no permiten la erradicación definitiva de los sitios, denominados críticos, en la localidad de Itaguí.

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.

8.5 Encuesta de control interno

1. Subsistema de control estratégico

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

ÍTEM	RESPUESTA
4. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos?	Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como tarea de la oficina de control interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia.

2. Subsistema de control de gestión

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

8.6 Concepto sobre la encuesta de control interno

Para la ejecución del sistema de control interno, en el período 2021 no se presentaron modificaciones al Acuerdo de colaboración empresarial, celebrado entre la sociedad Serviaseo Itagüí S.A.S. e INTERASEO S.A.S. Dicho convenio está vigente y se rige por las normas del derecho privado, sin ninguna remuneración por las labores convenidas.

El objeto del convenio estipula que INTERASEO S.A.S. ejecuta a título de colaboración empresarial, las actividades, relacionadas con las auditorías internas que requiera la prestación del servicio, como también el funcionamiento de la sociedad Serviaseo Itaguí S.A.S.

Para el convenio se estipuló un plazo de tres (3) años, prorrogables indefinidamente por acuerdo expreso y escrito de las partes y se terminará por las siguientes causas: i) Por común acuerdo entre las partes y ii) Por incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones atribuibles a las partes.

Opinión de la Auditoría externa:

Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, la evaluación de la auditoría externa arrojó que el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo siempre son adecuados y no se presentaron variaciones importantes, frente a la metodología ejecutada en los años anteriores.

Consideramos que el grado de desarrollo de las auditorías internas, ejecutadas por personal de la Dirección de Auditoría Corporativa de INTERASEO S.A.S., se mantiene en un nivel adecuado, pues los controles son fuertes, cumpliendo con los objetivos del control interno.