ASEO SIDERENSE S.A. E.S.P.

LA ESTRELLA - ANTIOQUIA

AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS PERIODO 2019

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 Resultado Integral 17
1.1.3 Estado de Flujos de Efectivo 21
1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones 22
1.3 Préstamos a vinculados económicos 22
1.4 Deudas con vinculados económicos 23
1.5 Análisis del servicio de la deuda 23
1.6 Pasivos pensionales 23
1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad 23
1.7.1 Margen Operacional 23
1.7.2 Margen Neto de Utilidad 23
1.7.3 Rendimiento del Patrimonio 24
1.7.4 Patrimonio sobre el Activo 24
1.7.5 Razón Corriente 24
1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total 24
1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total 25

2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS 26

2.1 Área financiera 26
2.1.1 Capital de trabajo 26
2.1.2 Rentabilidad sobre patrimonio 26
2.1.3 Coeficiente operacional 26
2.1.4 EBITDA 26
2.1.5 Cálculo actuarial 27
2.1.6 Estado del saneamiento contable 27
2.2 Área técnico – operativa 27
2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia 27
2.2.2 La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con el tipo de disposición final 27
2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF) 28
2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final 28
2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final 28
2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día 28
2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día 29
2.2.8 Características y estado del parque automotor 30
2.2.9 Costos de mantenimiento 31
2.2.10 Aprovechamiento de residuos sólidos 31
2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio 31
2.2.12 Prestación de servicios especiales 32
2.2.13 Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos 32
2.2.14 Estaciones de transferencia 33

2.2.15 Continuidad en recolección 33
2.2.16 Continuidad en barrido y limpieza 33
2.2.17 Ejecución del plan de inversiones 33
2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio 34
2.2.19 Cobertura del servicio 34
2.2.20 Actividades de limpieza urbana 34
2.2.21 Base de Operaciones 35
2.3 Área comercial 35
2.3.1 Composición de usuarios 35
2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato 35
2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios 37
2.3.2 Sistema de facturación y recaudos 37
2.3.3 Edad de la cartera y deterioro 38
2.3.3.1 Edad de la cartera 38
2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar 39
2.3.4 Análisis del manejo de subsidios y contribuciones 40
2.3.4.1 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios 40
2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones 40
2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación 42
2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación 42
2.3.5.2 Tiempo de atención al usuario 45
2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD 45
2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario 45
2.4 Áreas externas 47
2.4.1 Aspectos regulatorios 47
2.4.2 Aspectos legales 48
2.4.3 Intervención por parte de la SSPD 48
2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales 48
2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI 48
2.6 Actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS 48

3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 49

3.1 Cobertura del servicio 50
3.2 Rotación de cartera 50
3.3 Ejecución de inversiones 50
3.4 Índice de eficiencia laboral 50
3.5 Índice de disposición final 51
3.6 Continuidad del servicio 51

4 INDICADORES DE PROCESO 51

5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS 52

6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO 53

6.1 Concepto de nivel de riesgo 54
6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA) 54
6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE) 54
6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li) 55
6.2.1.2 Endeudamiento (Ei) 55

6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER) 55
6.2.3 Cobertura de intereses (CI) 55
6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) 56
6.3.1 Continuidad de recolección (ICER) 56
6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL) 56
6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU) 56
6.4 Calidad de la información 57
7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL 57
7.1 Indicadores financieros de segundo nivel 57
7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP) 57
7.1.2 Razón de endeudamiento de largo plazo (RLP) 57
7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF) 58
7.1.4 Maduración de cartera 58
7.1.5 Nivel de cartera (NC) 59
7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA) 59
7.1.7 Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPS) 59
7.2 Otros indicadores de segundo nivel 60
7.2.1 Capacidad remanente del sitio de disposición final 60
7.2.2 Índice de quejas 60
7.2.3 Índice de reclamos 60
7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamaciones 60
7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel 60
8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA 61
8.1. Novedades en el esquema organizacional 61
8.2. Organigrama 62
8.3. Matriz de riesgos 64
8.4. Concepto Matriz de riesgos 65
8.1. Encuesta de control interno 65
8.2. Concepto sobre la encuesta de control interno 66

LISTADO DE TABLAS

Estado de situación financiera (en miles de pesos) 7
Efectivo (miles) 11
Servicios públicos (miles) 12
Anticipos y saldos a favor imp y cont. (miles) 13
Costo de venta de servicios (miles) 19
Otros ingresos (miles) 20
Kilómetros barridos, número operarios y rendimiento de barrido (km/operario-día) 28
Servicios especiales 32
Actividades de limpieza urbana 35
Comparativo de usuarios por uso y estrato 35
Edad de la cartera 39
Aplicación de recursos recibidos para subsidios 40
Subsidios y contribuciones 41
Balance subsidios y contribuciones 41
Comparativo anual de principales causales de quejas 42
Comparativo anual de las principales causales de reclamos 43
Indicadores de proceso 51
Relación de cuentas por cobrar 58

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

A la Junta Directiva y a los Accionistas
Sociedad, ASEO SIDERENSE S.A. E.S.P.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la sociedad Aseo Siderense S.A. E.S.P. que comprenden el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Flujo de Efectivo Indirecto y el Estado de Cambios en el Patrimonio comparativos, por los años 2018 y 2019, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

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

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

La sociedad adoptó las principales políticas contables en la preparación de los estados financieros, tal como lo requiere la NIC 1, las políticas fueron definidas en función de las NIIF PLENAS vigentes al 31 de diciembre de 2012 y han sido aplicadas de manera uniforme en la preparación de los estados financieros con corte al 31/12/2019.

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

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

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

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

En nuestra opinión, los estados financieros expresan la imagen fiel de todos los aspectos materiales de la sociedad Aseo Siderense S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2018 y 2019, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

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

INFORME SOBRE OTROS REQUERIMIENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

1 VIABILIDAD FINANCIERA

1.1 Análisis de los estados financieros

1.1.1 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera de Aseo Siderense S.A. E.S.P., con corte al 31 de diciembre de los años 2018 y 2019.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2019**	**2018**	**ANALISIS VERTICAL**	**ANALISIS HORIZONTAL**
Activos				
EFECTIVO Y EQUIV. DE EFECTIVO	**450.247**	**349.765**	**38,44**	**28,73**
Bancos	450.247	349.765	100,00	28,73
INVENTARIOS	**0**	**0**	**0,00**	**------**
DEUDORES	**721.151**	**598.825**	**61,56**	**20,43**
Comerciales Servicios Aseo	575.910	519.233	79,86	10,92
Ant. o Saldos a Favor Imp. y Cont.	12.397	27.204	1,72	-54,43
Saldo a favor Impuesto Renta	12.397	22.056	100,00	-43,79
Saldo a favor ICA	0	5.148	0,00	-100,00
Deudores compañías vinculadas	132.674	52.387	18,40	153,26
Participación Servicio Aseo	132.674	52.380	100,00	153,29
Rendimientos de Deudores	0	8	0,00	-100,00

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2019**	**2018**	**ANALISIS VERTICAL**	**ANALISIS HORIZONTAL**
Otros Deudores	170	0	0,04	------
Otros deudores	170	0	100,00	------
ACTIVOS CORRIENTES	**1.171.398**	**948.590**	**99,80**	**23,49**
PROPIEDAD PLANTA EQUIPO	**0**	**0**	**0,00**	**------**
OTROS ACTIVOS	**348**	**0**	**14,81**	**------**
Activos por impuestos Diferidos	348	0	**100,00**	**------**
DEUDORES	**0**	**0**	**0,00**	**------**
OTROS ACTIVOS	**0**	**0**	**0,00**	**------**
INVERSIONES	**2.000**	**2.000**	**85,19**	**0,00**
Inversiones Contabilizadas al Costo	2.000	2.000	**100,00**	**0,00**
ACTIVOS NO CORRIENTES	**2.348**	**2.000**	**0,20**	**17,39**
TOTAL ACTIVOS	**1.173.746**	**950.590**	**100,00**	**23,48**
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVO				
OBLIGACIONES FINANCIERAS	**0**	**0**	**0,00**	**------**
CUENTAS POR PAGAR	**490.752**	**472.901**	**80,12**	**3,77**
Adquisición de bienes y servicios	54.679	24.715	11,14	121,24
Otros Acreedores	0	2.343	0,00	-100,00
Otros	0	2.343	0,00	-100,00
Subsidios Asignados	0	0	0,00	------
Retención en la fuente	5.243	5.607	1,07	-6,49
Retención ICA	629	0	0,13	------
Impuestos Contribuciones y tasas por pagar	1.054	0	0,21	------
Compañías vinculadas	429.147	439.264	**87,45**	**-2,30**
Impuesto de Industria y comercio	0	453	**0,00**	**-100,00**
Anticipos y avances recibidos	0	519	**0,00**	**-100,00**

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)				
CONCEPTO	**2019**	**2018**	**ANALISIS VERTICAL**	**ANALISIS HORIZONTAL**
OBLIGACIONES LABORALES	**0**	**0**	**0,00**	**------**
RECAUDO A FAVOR DE TERCEROS	**121.778**	**8.294**	**19,88**	**1.368,20**
Servicio de Aprovechamiento	121.778	8.294	**100,00**	**1.368,20**
PASIVOS CORRIENTES	**612.530**	**481.195**	**100,00**	**27,29**
OTROS PASIVOS	**0**	**26**	**0,00**	**-100,00**
Pasivos por impuestos Diferidos	0	26	**0,00**	**-100,00**
PASIVOS NO CORRIENTES	**0**	**26**	**0,00**	**-100,00**
TOTAL PASIVOS	**612.530**	**481.221**	**52,19**	**27,29**
PATRIMONIO				
Capital Autorizado y Pagado	50.000	50.000	8,91	0,00
Reservas	463.227	450.000	82,54	2,94
Reservas de Ley	51.323	50.000	11,08	2,65
Otras Reservas	411.905	400.000	88,92	2,98
Reservas no apropiadas	0	0	0,00	------
Utilidad del Ejercicio	91.848	13.227	16,37	594,38
Efectos conversión NIIF	- 43.859	- 43.859	-7,81	0,00
Deudores Comerciales	- 137.848	- 137.848	314,30	0,00
Impuesto Diferido	46.868	46.868	-106,86	0,00
Patrimoniales	47.120	47.120	-107,44	0,00
TOTAL PATRIMONIO	**561.216**	**469.368**	**47,81**	**19,57**
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	**1.173.746**	**950.590**	**100,00**	**23,48**

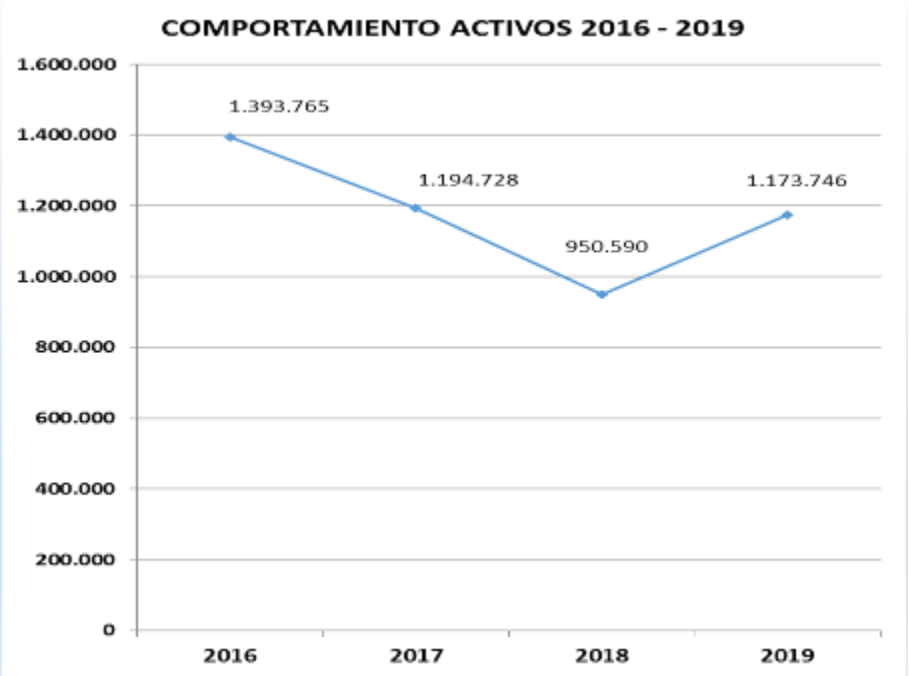
La sociedad Aseo Siderense S.A. E.S.P., fue constituida como sociedad Anónima de naturaleza privada en el año 1998, por escritura pública No 927 de la notaría única de La Estrella, con un término de duración de 50 años, reformada según la escritura No 192 de 2012.

La sociedad se encuentra registrada en la Cámara de comercio del Aburrá Sur, bajo el número 35306 del libro IX del registro mercantil el 28 de agosto de 1998.

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

Con la aprobación de la Junta Directiva, la sociedad suscribió un convenio de colaboración empresarial con la compañía INTERASEO S.A.S. en el año 1998. En dicho convenio se pacta que la operación del servicio quedaría a cargo de INTERASEO S.A.S., entidad que realizaría las inversiones necesarias en infraestructura y equipos para la prestación del servicio de aseo en el municipio de La Estrella. Luego el día 27 de noviembre de 2014 se firmó un Otrosí al mismo convenio, en el cual se pacta que cada parte contabiliza el porcentaje de su ingreso, según la participación en el negocio y que representa para Aseo Siderense, el 9% del total facturado.

En el período 2019, los Activos de la sociedad Aseo Siderense S.A. muestran un crecimiento, de $223.1 millones, equivalente al 23,48%, con respecto al período anterior, dicha variación estuvo jalonada por la variación positiva en la parte corriente, especialmente en la cuenta Deudores compañías vinculadas.



Los Activos Corrientes equivalen al 99,80% del Activo Total, frente a una escasa participación del 0,20% del Activo No Corriente, observándose una proporción típica para este modelo de sociedades que no manejan Activos fijos de grandes proporciones, pues las inversiones las realiza el operador del servicio, INTERASEO S.A.S.

ACTIVOS (En miles)	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
ACTIVO CORRIENTE	1.148.205	1.030.051	948.590	1.171.398
ACTIVO NO CORRIENTE	245.560	164.677	2.000	2.348
ACTIVOS TOTALES	**1.393.765**	**1.194.728**	**950.590**	**1.173.746**

Dentro de los Activos Corrientes, el rubro efectivo participa con el 38,44% y presenta una variación favorable del 28,73%, frente al valor reflejado en el periodo 2018. El único rubro que

compone dicha partida son los saldos en Bancolombia (Cta de ahorros, Cta corriente y fiducia) y Banco de Bogotá (Cta corriente).

EFECTIVO (MILES)	**2019**	**2018**
Bancolombia Cuenta Corriente	1.012	687
Bancolombia Cuenta de Ahorros	56.68	33.803
Banco de Bogotá Cuenta Corriente	2.844	0
Fiducia Bancolombia	390.323	315.275
TOTAL	**450.247**	**349.765**

La razón corriente de los Activos de la sociedad presenta una variación favorable del 23,49% en comparación con el período 2018, jalonada por las variaciones en el rubro efectivo, en especial el comportamiento de la fiducia en Bancolombia, la cual aumentó en $75,0 millones y las cuentas por cobrar a compañías vinculadas, las cuales aumentaron en $80,2 millones, frente al periodo anterior.

La cifra mostrada en el rubro Deudores corrientes incluye los saldos por cobrar a los usuarios del servicio de aseo, por facturación directa y también con EPM.

El rubro de Deudores Comerciales Servicio de Aseo (cartera del servicio) corresponde a la facturación a través del convenio con EPM, por un valor de $479,4 millones, más $24,2 millones de facturación directa y $72,1 millones por cobrar al Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos del municipio de La Estrella.

SERVICIOS PÚBLICOS (MILES)	2019	2018
Servicios Públicos de Aseo EPM	479.415	337.946
Deudores Servicio Aseo Facturación Directa	24.295	57.977
Obras y Terrenos S.A.S.	215	0
Montoya Zapata Yeison	746	879
Aburrá Ltda	969	0
Wash SAS	0	22.200
Humax Pharmaceutical S.A.	60	768
Blu Logística Colombia S.A.S	0	845
Corporación Colombiana de Logística	1.434	0
Cobral limitada	6.312	9.362
Caribe Motor de Medellín S.A.S.	176	0
Tintorería Industrial Colombia	1.630	0
Suramericana de Productos Plásticos	256	0
Fundación Colombo Canadiense	442	199
Ecohilandes S.A.S.	0	19.420
Restrepo Ángel Santiago	0	1.874
Comp. Internacional Jeans S.A.	8.421	355
Al Popular Almacén General	393	393
De los Ríos Martínez Lina	110	110
Toro Villegas Carolina	67	22
Unión Eléctrica S.A.	0	1.274
Consorcio Pueblo Viejo	56	0
Energizando Ingeniería	278	278
Subsidio Servicio Aseo FSRI	72.200	123.309
TOTAL	**575.910**	**519.233**

El saldo por cobrar al Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso (FSRI) del municipio de La Estrella, es el resultado del déficit consolidado del periodo 2019, por un valor de $360,12 millones, advirtiendo que durante la vigencia le fueron transferidos a la sociedad $287,9 millones.

Los anticipos o saldos a favor por impuestos se reconocen según la política correspondiente, posterior a la compensación según naturaleza y ente de fiscalización y se registran a diciembre 31 por un saldo por $12,3 millones.

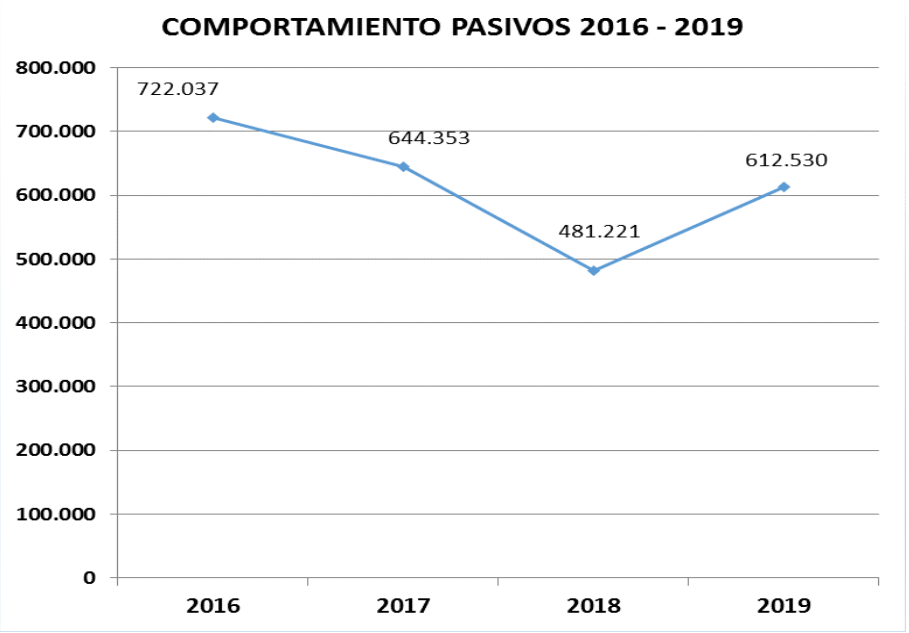
ANTICIPOS Y SALDOS A FAVOR IMP Y CONT. (MILES)	2019	2018
Saldo a favor Impuesto de Renta	12.397	22.056
Saldo a favor Industria y Comercio	0	5.148
Total	**12.397**	**27.204**

En el grupo Deudores compañías vinculadas existe una partida de $132,6 millones, correspondiente a la participación de la sociedad y/o porcentaje sobre la facturación que le corresponde en el convenio de colaboración empresarial, celebrado con el socio operador INTERASEO S.A.S.

La sociedad no presenta valores importantes en el Activo No Corriente, debido a que no realiza inversiones en Activos Fijos para la prestación del servicio. El rubro Propiedad Planta y Equipo se observa totalmente depreciado. En dicha cuenta se registra el valor de equipos de oficina, pues los vehículos y la infraestructura utilizada son propiedad de la compañía INTERASEO S.A.S, socio y operador del servicio.

El valor observado como inversiones corresponde a acciones en la empresa Acueducto y Alcantarillado La Estrella S.A. E.S.P, cuya partida no presenta variación alguna frente al periodo anterior, manteniendo el mismo valor de $2,0 millones.

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



Como deber pactado, el operador del servicio INTERASEO S.A.S., según el Otrosí al convenio de colaboración, aplica el deterioro de deudas de difícil cobro en su balance e

informa a la sociedad para dar de baja los valores sin reconocer un costo o gasto por el deterioro en mención.

Los Pasivos de la sociedad presentaron un aumento del 27,29%, equivalentes a $131,3 millones en comparación con el periodo anterior, dicha variación desfavorable es producto del comportamiento de recaudos a favor de terceros por la actividad de aprovechamiento.

Los Pasivos de la sociedad siempre se han caracterizado por ser de corto plazo, excepto en el periodo anterior, en el cual se tenía un impuesto diferido por pagar, quedando saldado durante el periodo 2019.

PASIVOS (En miles)	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
PASIVO CORRIENTE	722.037	644.353	481.195	612.530
PASIVO NO CORRIENTE	0	0	26	0
PASIVOS TOTALES	**722.037**	**644.353**	**481.221**	**612.530**

Las cuentas por pagar son las obligaciones contraídas por la sociedad con personas naturales o jurídicas para su funcionamiento.

Las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios presentan un alto incremento porcentual del 121,24%, aunque en pesos solamente equivale a $29,9 millones, advirtiendo que son obligaciones para atender el funcionamiento de la sociedad en el corto plazo.

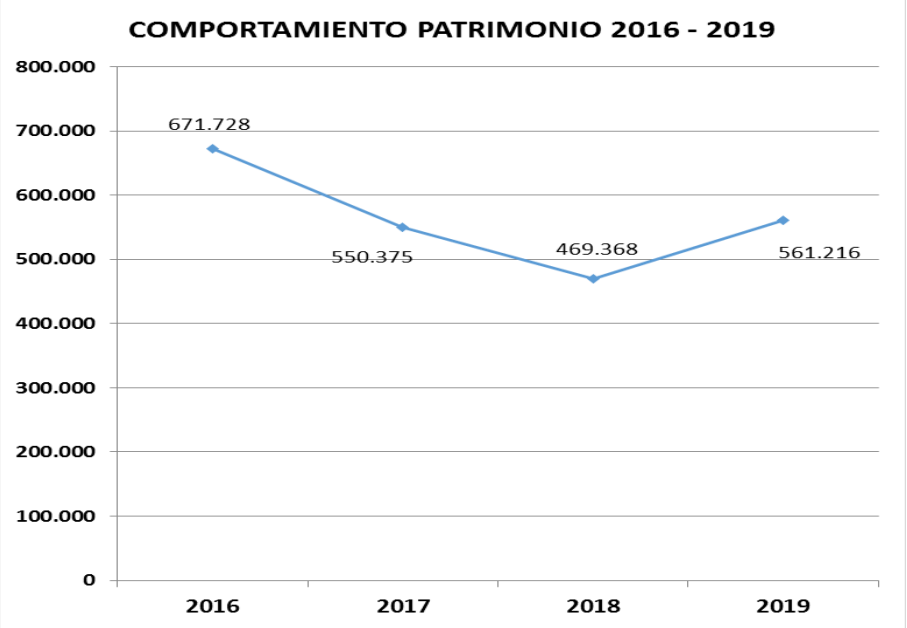
Los rubros más significativos dentro del Pasivo siguen siendo las Cuentas por pagar, en donde sobresalen las obligaciones con compañías vinculadas (INTERASEO S.A.S.), las cuales equivalen al 87,45% de las mismas y que corresponden a saldos por transferir al operador, en cumplimiento del convenio, celebrado entre las partes.

La partida recaudos a favor de terceros por valor de $121,7 millones corresponde a la actividad de recolección de residuos aprovechables prestada en la localidad de La Estrella por la compañía INTERASEO S.A.S., como también por otros prestadores particulares. Dicho valor incluye el VIAT – Valor del Incentivo por Aprovechamiento y Tratamiento, reglamentado por el Decreto MVCT 2412 de 2018. La partida debe ser transferida a los entes prestadores, como también al municipio de La Estrella, en lo correspondiente al VIAT.

Recaudo a favor de terceros (Miles)	2019	2018
ASOCIACION DE RECICLADORES	78.879	0
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	7.225	8.294
INCENTIVO APROVECHAMEINTO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA	35.673	0
TOTAL	**121.778**	**8.294**

Se tiene contrato de facturación conjunta, convenio de colaboración empresarial y reglamento de conciliación de cuentas con las entidades encargadas de la actividad de recolección de aprovechables y que se encuentran debidamente formalizadas en el municipio de La Estrella.

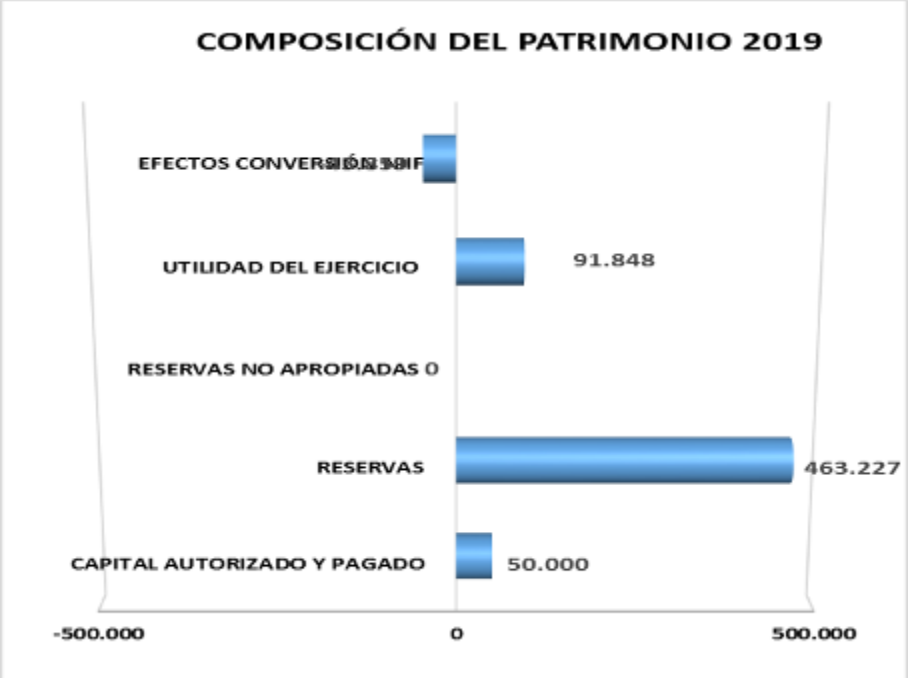
El Patrimonio de la sociedad presenta un aumento del 19,57%, frente al resultado del año 2018. Dicha variación estuvo jalonada principalmente por el resultado del ejercicio.



La composición porcentual del Patrimonio en el periodo 2019 está representado por los rubros Capital Suscrito y Pagado con el 8,91%, Reservas con el 82,54%, Utilidades del Ejercicio 16,37% y Efectos Conversión NIIF con el -7,81%.

PATRIMONIO (En miles)	2016	2017	2018	2019
CAPITAL AUTORIZADO Y PAGADO	50.000	50.000	50.000	50.000
RESERVAS	300.106	455.555	450.000	463.227
RESERVAS NO APROPIADAS	276.837	-15.316	0	0
UTILIDAD DEL EJERCICIO	135.764	103.995	13.227	91.848
EFECTOS CONVERSIÓN NIIF	-90.979	-43.859	-43.859	-43.859
PATRIMONIO	**671.728**	**550.375**	**469.368**	**561.216**

La sociedad viene cumpliendo con las disposiciones de ley, en materia de apropiar el 10% de sus utilidades netas anuales para Reserva Legal, hasta que el saldo sea equivalente por lo menos a un 50% del capital suscrito. Dichas reservas ascienden a $51,3 millones, cumpliendo con lo estipulado en el Código de Comercio. Se observan Otras Reservas por el orden de los $411,9 millones, siguiendo las directrices de la Asamblea General de Accionistas, la cual bajo el Acta No. 21 de 2017 aprobó el cambio de otras reservas a una reserva con destinación específica para la adquisición de una sede, quedando un saldo por $400,0 millones, más $11,9 millones, correspondientes a la utilidad del periodo 2018, lo cual fue aprobado en Asamblea de Accionistas, según consta en Acta No.23 de 2019



Durante el periodo 2019 se obtuvieron utilidades por $91,8 millones, las cuales se incrementaron un 594,38% frente al periodo anterior.

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 reflejan en la cuenta Efectos conversión NIIF.

1.1.2 Estado de Resultado Integral

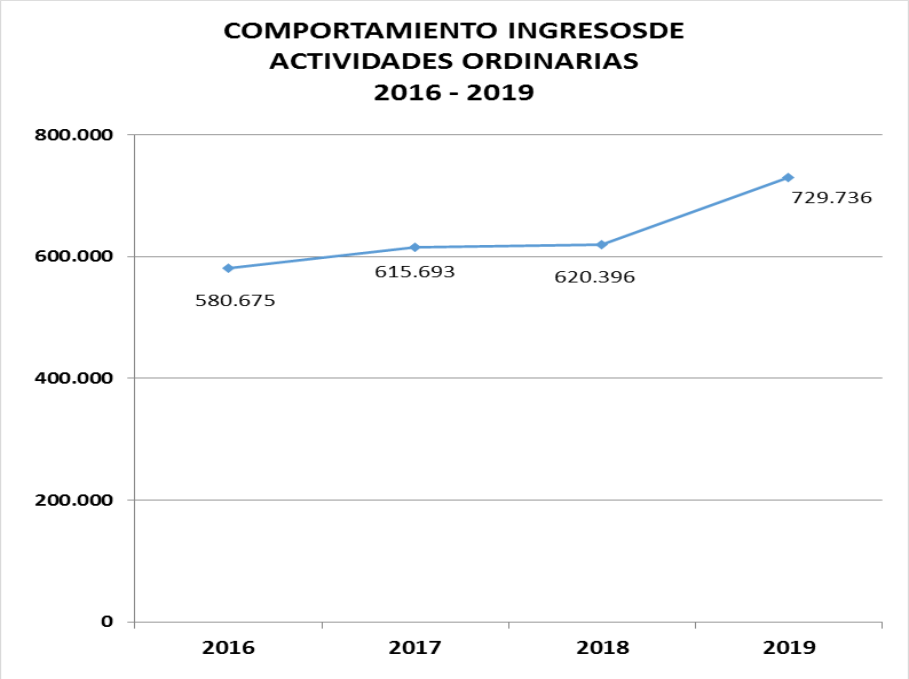
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL				
CONCEPTO	**2019**	**2018**	**VARIACIÓN MILES**	**DIFERENCIA %**
Ingresos de actividades Ordinarias	729.736	620.396	109.340	17,62
Costo de Ventas de Servicios	291.208	286.037	5.171	1,81
UTILIDAD BRUTA	**438.528**	**334.358**	**104.169**	**31,15**
Gastos de Administración	298.725	241.747	56.977	23,57
Generales	263.358	210.581	52.777	25,06
Impuestos, contribuciones y tasas	35.367	31.166	4.201	13,48
Otros Ingresos Ordinarios	17.225	159	17.066	10.764,39
Otros Diversos	17.225	159	17.066	10.764,39
Otros Gastos	35.103	47.331	-12.228	-25,83
Provisiones para Deudores	35.103	0	**35.103**	**------**
Gastos Financieros				
Donaciones	0	40.000	-40.000	-100,00
Otros Diversos	0	7.331	-7.331	-100,00
UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL	**121.924**	**45.439**	**76.486**	**168,33**
Ingresos Financieros	12.958	17.205	-4.247	-24,68
Otros Financieros	12.958	17.205	-4.247	-24,68

Gastos Financieros	1.122	1.331	-209	-15,73
Financieros	1.122	1.331	-209	-15,73
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**133.761**	**61.312**	**72.448**	**118,16**
Impuesto Diferido	-374	12.915	-13.289	-102,89
Impuesto sobre la Renta	42.287	35.170	7.117	20,23
RESULTADO NETO	**91.848**	**13.227**	**78.621**	**594,38**
Otros resultados Integrales	**0**	**0**	**0**	**------**
TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	**91.848**	**13.227**	**78.621**	**594,38**

La cifra mostrada como ingresos operacionales no corresponde a lo causado por facturación por la prestación del servicio público de aseo en el municipio de La Estrella, 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.

Es de advertir, que desde el inicio de operaciones, en el municipio de La Estrella ha existido una relación contractual entre la Sociedad Aseo Siderense S.A. e INTERASEO S.A.S. E.S.P., siendo este último el socio operador, cuya relación implica la prestación de un servicio, haciendo que la sociedad Aseo Siderense S.A., solamente refleje la participación en los ingresos.

Los ingresos de la sociedad Aseo Siderense S.A. en el período 2019 hacen referencia a lo expresado en el párrafo anterior y reflejan un crecimiento del 17,62%, frente a las cifras mostradas en el periodo 2018.



El valor reflejado como ingresos operacionales de la sociedad en el período 2019 se ubica como el mayor valor obtenido en los últimos cuatro períodos.

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS (Miles)	2016	2017	2018	2019
Ingresos de actividades ordinarias	580.675	615.693	620.396	729.736

Los Costos de Ventas aumentaron en $5,1 millones, el equivalente al 1,81%, con respecto al año 2018. Dicho rubro no corresponde a los costos por la prestación del servicio, pues

solamente se registra el valor de funcionamiento de la sociedad y algunas erogaciones en campañas ambientales, relaciones con la comunidad, rocería, entre otras partidas.

COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN (Miles)	2016	2017	2018	2019
Costo de venta de bienes	0	0	0	0
Costo de ventas de servicios	199.612	191.629	286.037	291.208
Costo de ventas	**199.612**	**191.629**	**286.037**	**291.208**

La composición de los costos de ventas en los cuales incurre la sociedad para su funcionamiento, se describe en la siguiente relación.

COSTO DE VENTA DE SERVICIOS (MILES)	2019	2018
Generales	136.439	144.185
Consumo de insumos indirectos	48.456	23.521
Arrendamientos	0	5.922
Costos bienes y servicios	0	20.410
Órdenes y Contratos	24.454	29.013
Honorarios	8.667	1.375
Personales	73.192	61.610
Total	**291.208**	**286.037**

Como resultado del leve aumento en los costos operacionales, frente a los ingresos de actividades ordinarias del periodo, la utilidad bruta del periodo, presentó una variación

favorable en comparación con el periodo anterior, pues se alcanzaron $438,5 millones, es decir, $104,15 millones más que en el año 2018, el equivalente al 31,15%.

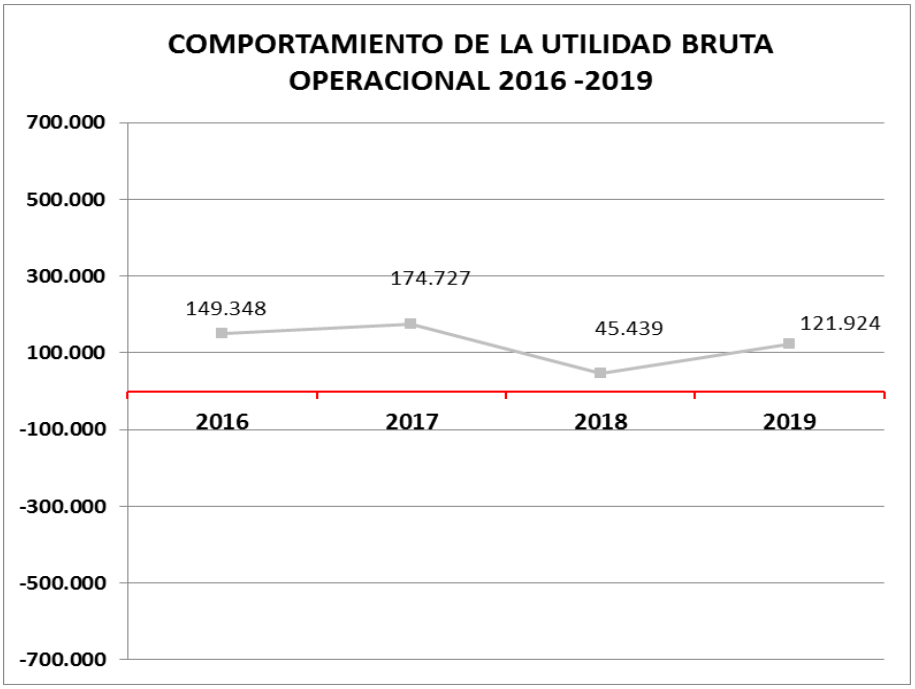
La sociedad muestra un aumento del 23,57% en los gastos administrativos del período, el equivalente a $56,9 millones más que en el periodo anterior. Dicha variación desfavorable estuvo jalonada por el crecimiento de la partida gastos generales.

Los Otros Ingresos Ordinarios no muestran movimientos importantes, pues su valor no es representativo y se presentaron por recuperaciones en costos, gastos, entre otros.

Los Otros Gastos presentaron una disminución del 25,83%, en comparación con el periodo anterior. Dentro de este rubro se encuentra la cuenta Donaciones que hizo la sociedad al Instituto Municipal de Deportes por un valor de $20,0 millones. Dicha partida tendrá el tratamiento fiscal, contemplado en el Artículo 125 del Estatuto Tributario.

OTROS INGRESOS (MILES)	2019	2018
Otros Ingresos Ordinarios	**17.225**	**159**
Diversos	17.225	159
Ingresos Financieros	**12.958**	**17.205**
Otros Financieros	12.958	17.205

La sociedad arrojó una utilidad bruta operacional por el orden de los $121,9 millones, con un aumento del 168,33%, el equivalente a $76,42 millones, frente al período 2018. Dicho resultado es producto del comportamiento de los costos, frente a los ingresos por actividades ordinarias, lo cual arrojó una mejor utilidad bruta.



UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL (Miles)	2016	2017	2018	2019
Utilidad bruta operacional	149.348	174.727	45.439	121.924

Al final del ejercicio la sociedad obtuvo un resultado Neto de $91,8 millones, un 594,38% más que en el año 2018, lo cual en porcentaje es sobresaliente, aunque en dinero solamente ascendió a $78,6 millones.

TOTAL RESULTADOS DEL AÑO	2016	2017	2018	2019
Total resultados del año	135.764	103.995	13.227	91.848

1.1.3 Estado de Flujos de Efectivo

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO			
Concepto	**2019**	**2018**	**VARIACIÓN MILES**
Utilidad del Ejercicio	91.848	13.227	78.621
Partidas que no afectan el efectivo			
Aplicación Fondo Recuperación Espac. Publico	0	-94.234	94.234
Impuesto Diferido	-374	12.915	-13.289
Gasto o Costo Depreciación			
Efectivo Generado en Operación	**91.474**	**-68.091**	**159.566**
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS			
Disminución/ Aumento en CxC (Act cte)	-122.326	81.922	-204.248
Disminución/ Aumento en CxP	17.851	-163.158	181.010
Disminución/ Aumento en otras CxP	113.483	0	113.483
	9.008	**-81.237**	**90.245**
Flujo de efectivo neto en Actividades de Operación	**100.482**	**-149.328**	**249.811**
Actividades de Inversión			
Adquisición de Activos	0	0	0
Flujo de Efectivo neto en Actividades de Inversión	**0**	**0**	**0**

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO			
Concepto	**2019**	**2018**	**VARIACIÓN MILES**
Actividades de Financiación			
Dividendos decretados	0	0	0
Flujo de efectivo neto en Actividades de Financiación	**0**	**0**	0
			0
Aumento o Disminución efectivo	100.482	-149.328	249.811
Efectivo Diciembre 31 año anterior	349.765	499.093	-149.328
			0
Efectivo-Inversión Diciembre 31 del año actual	**450.247**	**349.765**	**100.482**

En el desarrollo de sus labores durante el período 2019, la sociedad Aseo Siderense S.A. generó efectivo, equivalente a $91,4 millones de pesos, lo cual fue sumado a los $349,7 millones con que se contaba al inicio del periodo, haciendo que la sociedad terminara al final del mismo con un efectivo disponible de $450,2 millones.

Durante el período no se observaron actividades de financiación, como tampoco actividades de inversión, haciendo que el flujo de caja se remitiera al efectivo, generado en las actividades que ejecuta la sociedad.

1.2 Seguridad y custodia sobre las inversiones

La sociedad cuenta con una inversión de largo plazo correspondiente a acciones en la empresa Acueducto y Alcantarillado La Estrella S.A. E.S.P, cuya partida no presenta variación alguna frente al periodo anterior, manteniendo el mismo valor de $2,0 millones. De igual manera, también se cuenta con una inversión en Renta Variable en Bancolombia (Fiducia), la cual aumentó su valor en un 55,52%, dejando un saldo por $390,3 millones para el periodo 2019.

1.3 Préstamos a vinculados económicos

	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Préstamos a Vinc. Económicos (Miles $)	337.185	79.417	52.387	132.674	80.286	153,26

A diciembre 31 de 2019 se tenían $132,6 millones como cuentas por cobrar al operador INTERASEO S.A.S, por la participación en el servicio de aseo, según el convenio de colaboración empresarial, celebrado entre las partes.

1.4 Deudas con vinculados económicos

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles $	Variación %
Deuda con Vinculados Económicos (Miles $)	549.268	540.275	439.264	429.147	-10.117	-2,30

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

1.5 Análisis del servicio de la deuda

Durante su funcionamiento, la sociedad no ha requerido de endeudamiento con entidades bancarias.

1.6 Pasivos pensionales

La sociedad no posee compromisos, correspondientes a Pasivos pensionales. 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.

1.7 Indicadores financieros para análisis de viabilidad

1.7.1 Margen Operacional

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Margen Operacional (%)	29,55	30,82	14,93	19,16	4,23

El margen operacional presenta una variación favorable de 4,23 puntos porcentuales, en comparación con el año 2018, arrojando un resultado del 19,16% para el periodo de evaluación, como producto del crecimiento de los ingresos por actividades ordinarias del periodo, frente al escaso aumento de los costos de ventas.

1.7.2 Margen Neto de Utilidad

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Margen Neto de Utilidad (%)	23,38	16,89	2,13	12,59	10,45

La sociedad obtuvo un margen neto de utilidad del 12,59% en el periodo 2019, con una variación favorable en el indicador de 10,45 puntos porcentuales frente al periodo anterior, como producto del aumento en los resultados netos, obtenidos en la vigencia.

1.7.3 Rendimiento del Patrimonio

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rendimiento del Patrimonio %	22,23	31,75	9,68	21,72	12,04

El rendimiento del patrimonio presenta una variación favorable de 12,04 puntos porcentuales frente al periodo anterior, ubicando el indicador en un 21,72%, como resultado de una mejor utilidad operacional frente al periodo 2018.

1.7.4 Patrimonio sobre el Activo

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Patrimonio sobre Activo (%)	48,20	46,07	49,38	47,81	-1,56

El Patrimonio sobre el Activo presenta una variación desfavorable, equivalente a 1,56 puntos porcentuales, lo cual deteriora la participación de los accionistas en dicha materia, al ubicarse en el 47,81%, aumentando los compromisos con terceros al 52,19% sobre los Activos de la sociedad. Dicho resultado se ubicó al mismo nivel de los últimos cuatro años.

1.7.5 Razón Corriente

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces	Variación %
Razón Corriente (Veces)	1,59	1,60	1,97	1,91	-0,06	-2,99

La razón corriente de la sociedad para el periodo 2019 equivale a 1,91 veces, con una variación desfavorable de 0,06 veces frente al periodo 2018, es decir, que la liquidez que se tiene para cubrir o respaldar los pasivos exigibles del corto plazo es de 1,91 veces por cada peso, ante una eventualidad o contingencia que lo exija.

1.7.6 Pasivo Corriente sobre Pasivo Total

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Pasivo Corriente sobre Pasivo Total (%)	100,00	100,00	99,99	100,00	0,01

La sociedad no cuenta con pasivos a largo plazo, por lo cual la relación Pasivo Corriente sobre Pasivo Total es del 100%.

1.7.7 Activo Corriente sobre Activo Total

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Activo Corriente sobre Activo Total (%)	82,38	86,22	99,79	99,80	0,01

Los activos de la sociedad son especialmente de carácter corriente, pues se presenta una escasa participación del activo no corriente, lo cual obedece a impuestos diferidos.

Opinión de la auditoría externa sobre la viabilidad financiera

En el período 2019, los Activos de la sociedad Aseo Siderense S.A. muestran un crecimiento, de $223.1 millones, equivalente al 23,48%, frente a una variación desfavorable en los Pasivos, los cuales aumentaron $131,3 millones, el equivalente al 27,29%, en comparación con el periodo anterior.

Los Pasivos de la sociedad siempre se han caracterizado por ser de corto plazo debido a que no realiza inversiones en Activos Fijos para la prestación del servicio.

La sociedad generó un déficit por $360,1 millones, en materia de aplicación de subsidios durante el periodo 2019, sobre los cuales el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos le había transferido $287,9 millones durante la vigencia.

Los ingresos de la sociedad Aseo Siderense S.A. crecieron un 17,62% en el período 2019, el equivalente a $109,3 millones. Caso contrario, ocurrió con los Costos de Ventas que variaron desfavorablemente en $5,1 millones, el equivalente al 1,81%, con respecto al año 2018, aunque dicho rubro no hace referencia a los costos por la prestación del servicio, sino a los gastos de funcionamiento de la sociedad.

La sociedad obtuvo en el período 2019 los mejores ingresos, en comparación con los últimos cuatro períodos.

En el período evaluado, la sociedad arrojó utilidades por $91,8 millones, un 594,38% más que en el año 2018, lo cual en porcentaje es sobresaliente, aunque en dinero solamente ascendió a $78,6 millones.

En nuestra opinión, Aseo Siderense S.A. con los resultados positivos arrojados en el período 2019, mejoró su viabilidad financiera, pues se tienen buenas reservas y no requiere de inversiones para la prestación del servicio, pues las mismas le corresponden al operador INTERASEO S.A.S.

2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS

2.1 Área financiera

2.1.1 Capital de trabajo

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles $	Variación %
Capital de Trabajo (Miles $)	426.168	385.698	467.394	558.869	91.474	19,57

Durante el período 2019, el capital de trabajo muestra un crecimiento del 19,57%, el equivalente a $91,4 millones, frente al valor obtenido en el período 2018, aunque siempre se ha advertido que la sociedad Aseo Siderense S.A. no requiere capital para la operación del servicio, pues los costos operacionales y la inversión que demanda la prestación del servicio, corresponden al operador INTERASEO S.A.S.

2.1.2 Rentabilidad sobre patrimonio

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rentabilidad Sobre Patrimonio (%)	20,21	18,90	2,82	16,37	13,55

La rentabilidad sobre el patrimonio presenta una variación favorable de 13,55 puntos porcentuales, en comparación con el período 2018, ubicándose en un 16,37%. Dicho resultado es producto del buen comportamiento en los resultados del ejercicio.

2.1.3 Coeficiente operacional

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Coeficiente Operacional (%)	70,45	69,18	85,07	80,84	-4,23

Se presenta una variación favorable de 4,23 puntos porcentuales, al confrontar la sumatoria de los costos y gastos, frente a los ingresos operacionales del período.

Aunque el indicador obtenido no es el más indicado, el resultado alcanzado no refleja las cifras, correspondientes a la operación del servicio, pues los costos y gastos que requiere la prestación del servicio, los contabiliza INTERASEO S.A.S., socio y operador del servicio.

2.1.4 EBITDA

	2016	2017	2018	2019	Variación Miles $	Variación %
Ebitda (Miles $)	171.573	189.756	92.611	139.803	47.192	50,96

Se presenta una variación favorable en el EBITDA por $47,1 millones, frente al periodo anterior, situando el indicador en $139,8 millones para el periodo 2019, como producto de unos mayores ingresos del periodo, frente al comportamiento de los costos y gastos.

2.1.5 Cálculo actuarial

La sociedad no posee Pasivos pensionales, pues el personal administrativo y operativo pertenece a 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 sociedad adoptó las principales políticas contables en la preparación de los estados financieros, presentados con base a las Normas Internacionales de Información Financiera y el Decreto 2784 de 2012.

Como lo requiere la NIC 1, las políticas fueron definidas en función de las NIIF PLENAS vigentes al 31 de diciembre de 2012 y han sido aplicadas de manera uniforme en la preparación de los estados financieros con corte al 31/12/2019.

2.2 Área técnico – operativa

2.2.1 Vida útil del sitio de disposición final - Licencia

En materia de disposición final no se presentaron novedades en el período 2019, pues dicha actividad se sigue realizando en el relleno sanitario La Pradera, ubicado en el municipio de Don Matías, norte del Valle de Aburrá.

Opinión de la Auditoría Externa:

Aunque no se tiene acceso a la información sobre el relleno sanitario de Don Matías, 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 La Estrella, cumple con las disposiciones legales, contempladas en la Resolución CRA 720 de 2015, ya que se disponen los residuos en el relleno sanitario La Pradera, sitio autorizado por las autoridades que rigen las normas ambientales.

2.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF)

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

2.2.4 Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final

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

2.2.5 Sistema de pesaje en el sitio de disposición final

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

2.2.6 Kilómetros barridos/ operario-día

La eficiencia de los operarios de barrido manual mejoró en el período 2019, pues se obtuvo un rendimiento de 6,23 Km. /operario-día, frente a un resultado de 4,40 Km. /operario-día, obtenido en el período 2018. Dicha variación favorable es el resultado de aumentar los kilómetros de barrido en 21.946 kilómetros durante el período evaluado.

KILÓMETROS BARRIDOS, NÚMERO OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE BARRIDO (KM/OPERARIO-DÍA)						
Mes	**Barrido Manual**			**Barrido de Empuje**		
	Kilómetros Barridos	**Número de Operarios**	**Rendimiento**	**Kilómetros Barridos**	**Número de Operarios**	**Rendimiento**
Enero	1.878,31	12	6,02	177,85	1	6,84
Febrero	1.674,43	16	4,03	158,09	1	6,08
Marzo	1.755,74	16	4,22	163,59	1	6,29
Abril	5.166,40	32	6,21	857,99	3	11,00
Mayo	5.999,00	32	7,21	887,67	3	11,38
Junio	5.713,44	32	6,87	850,23	3	10,90
Julio	5.999,00	32	7,21	887,67	3	11,38
Agosto	6.024,52	32	7,24	887,56	3	11,38
Septiembre	5.687,93	32	6,84	850,35	3	10,90
Octubre	6.024,52	32	7,24	887,56	3	11,38
Noviembre	2.887,11	27	4,11	857,97	3	11,00
Diciembre	3.353,04	27	4,78	539,96	3	6,92
Total Anual	**52.163**			**8.006**		
Promedio	**4.347**	**27**	6,23	**667**	**3**	10,26

Opinión de la auditoría externa:

La eficiencia de los operarios de barrido para el período 2019 se ubicó en el mejor rendimiento obtenido en los últimos cuatro años, debido a que el prestador durante el periodo 2019 aumentó los kilómetros de barrido mensual en más del 40% para el municipio de La Estrella.

	2016	2017	2018	2019	DIF	DIF %
Kilómetros barridos / Operario día	4,30	4,35	4,40	6,23	1,83	41,73

2.2.7 Toneladas recogidas / operario-día

El operador del servicio recogió un total de 20.472 toneladas de residuos en el período 2019, en dicha labor se emplearon, en promedio, 11 operarios de recolección, los cuales obtuvieron un rendimiento promedio de recolección de 6,35 toneladas/operario-día. Para dicho cálculo se tuvo en cuenta las toneladas recogidas en la zona urbana del municipio, definida como el Área de Prestación del Servicio (APS).

TONELADAS RECOGIDAS, NÚMERO DE OPERARIOS Y RENDIMIENTO DE RECOLECCIÓN (Ton/Operario-día)				
Mes	**Toneladas Recogidas**	**Número de Operarios**	**No. días de Recolección**	**Rendimiento**
Enero	1.739,34	7	26	9,56
Febrero	1.694,39	7	26	9,31
Marzo	1.691,41	8	26	8,13
Abril	1.656,41	9	26	7,08
Mayo	1.770,14	9	26	7,56
Junio	1.491,88	13	26	4,41
Julio	1.814,12	14	26	4,98
Agosto	1.651,11	14	26	4,54
Septiembre	1.656,12	13	26	4,90
Octubre	1.769,40	13	26	5,23
Noviembre	1.761,95	13	26	5,21
Diciembre	1.775,58	13	26	5,25
Total Anual	**20.472**			
Promedio	**1.706**	**11**	**26**	**6,35**

Opinión de la auditoría externa:

El rendimiento de los operarios de recolección durante el período 2019 superó el promedio de los últimos periodos; aumentado un 4,93%, en comparación con el periodo 2018. Dicho resultado es producto del comportamiento en la producción de residuos durante el período 2019.

	2016	2017	2018	2019	DIF	DIF %
Toneladas recogidas / Operario día	5,00	6,01	6,05	6,35	0,30	4,93

2.2.8 Características y estado del parque automotor

Opinión de la auditoría externa:

Los vehículos, utilizados por el operador INTERASEO S.A.S. para la prestación del servicio en el municipio de La Estrella, en forma general, cumplen con las características requeridas en el Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015, pues se cumplen las siguientes características.

- Se emplean vehículos debidamente identificados (color, logotipos del operador, placa de identificación, número del móvil, equipo de radio comunicación, entre otros).
- Poseen un sistema de compactación en buen estado
- Cuentan con equipos de radiocomunicación
- 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 en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección.
- Los vehículos poseen luces estroboscópicas, ubicadas en la cabina del vehículo y en la parte posterior de la caja de compactación, así como también con luces en la zona de la tolva
- Se cuenta con sistemas de georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte, posición geográfica de los vehículos (GPS) y monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores, de conformidad con el Artículo 2.3.2.2.2.3.49. del Decreto MVCT 1077 de 2015.

- Los vehículos se someten a lavado, favoreciendo las condiciones ambientales de la prestación del servicio de aseo, en concordancia con el Artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 MVCT de 2015.

Aunque a nivel general el parque automotor utilizado para prestar el servicio de aseo en el municipio de La Estrella cumple con las características establecidas en el Decreto MVCT 1077 de 2015, durante las visitas de la auditoría externa se evidenciaron algunas situaciones en los vehículos, las cuales se recomendaron corregir.

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

Sería importante que los vehículos compactadores presentaran el logo, tanto del operador INTERASEO S.A.S, como de la sociedad ASEO SIDERENSE S.A.

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

Aseo Siderense S.A. no es prestadora de la recolección de residuos aprovechables, dicha actividad se ejecuta por parte del operador INTERASEO S.A.S. y también por otras entidades particulares.

La actividad de aprovechamiento fue iniciada por INTERASEO S.A.S. en el municipio de La Estrella en el mes de septiembre de 2018.

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

La empresa INTERASEO S.A.S. tiene establecida una microrruta de recolección de aprovechables, dicha recolección se realiza de forma separada a los residuos no aprovechables. Para ello se cuenta con una estación de clasificación y aprovechamiento que cumple con lo contemplado en el Artículo 2.3.2.2.2.9.86 ***"Requisitos mínimos para las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)"*** del Decreto MVCT 1077 de 2015.

2.2.11 Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio

La prestación del servicio de aseo en el municipio de La Estrella 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).

Opinión de la Auditoría Externa:

La programación del servicio de aseo en el municipio de La Estrella 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 PPSA, no son acordes al PGRIS del municipio, los cuales la empresa prestadora está pendiente en corregir.

2.2.12 Prestación de servicios especiales

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

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

Opinión de la Auditoría Externa:

INTERASEO S.A.S., operador del servicio, realiza la recolección de los residuos sólidos, catalogados como especiales, en forma separada de los residuos sólidos ordinarios, cumpliendo con el Artículo 2.3.2.2.2.3.26 del Decreto MVCT 1077 de 2015.

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 con recolección de residuos contaminados y anatomopatológicos en el municipio de La Estrella, dicha actividad se ejecuta con una frecuencia semanal.

Opinión de la Auditoría Externa:

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

2.2.14 Estaciones de transferencia

Opinión de la Auditoría Externa:

La estación de transferencia 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, Aseo Siderense S.A. solamente realiza inversiones en programas orientados a establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio en el marco del programa de prestación del servicio, ejecutando al 100% el presupuesto destinado para ello en el período 2019.

De conformidad con el artículo 2.3.2.2.4.1.104 del Decreto MVCT 1077 de 2015, la sociedad, conjuntamente con INTERASEO S.A.S. y el municipio, también ejecutan algunas actividades con el propósito de fortalecer las relaciones con la comunidad, en procura de promover la gestión integral de los residuos sólidos.

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

.

Comparativo de actividades ambientales						
CONCEPTO	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**VARIACIÓN %**
Campañas puntos críticos	262	293	314	327	317	-3,06
Sensibilización puerta a puerta	75	91	99	61	32	-47,54
Mantenimiento e instalación de avisos.	37	40	23	48	33	-31,25
Campañas comerciantes	72	84	84	94	50	-46,81
Mantenimiento e instalación de recipientes.	29	15	40	58	6	-89,66
Campañas Instituciones Educativas	57	62	72	68	42	-38,24
Recuperación de espacios públicos y zonas verdes	-------	-------	--------	54	27	-50,00
TOTAL	**532**	**585**	**632**	**710**	**507**	-28,59

Se observa que el 62,5% de las actividades realizadas por el área de relaciones con la comunidad se direccionan hacia las campañas de erradicación de puntos críticos, ya que son los mayores generadores de impactos negativos a la comunidad.

2.2.18 Esquema de aportes realizados por el municipio para el servicio

La prestación del servicio de aseo en la localidad de La Estrella 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 La Estrella, dando cumplimiento al artículo 2.3.2.2.1.7 del Decreto MVCT 1077 de 2015, en consideración al crecimiento de la población y la producción de residuos, de acuerdo a lo establecido para el Área de Prestación del Servicio, reflejada en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

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

2.2.20 Actividades de limpieza urbana

En las actividades, relacionadas con la limpieza urbana y de acuerdo a lo estipulado en las secciones 4, 5 y 6 del Decreto MVCT 1077 de 2015 y el artículo 15 de la Resolución CRA 720

de 2015, el operador del servicio durante el periodo 2019 ejecutó las cantidades previstas en el PGIRS para el lavado de áreas públicas, el corte de césped y la instalación y mantenimiento de cestas. Para la actividad de poda de árboles se espera la actualización de dicho documento.

ACTIVIDADES DE LIMPIEZA URBANA	
Actividad	**Cantidades ejecutadas**
Corte de césped	80.532 m^2/mes
Poda de árboles	No se presta actividad
Lavado de puentes	30 m^2/Semestre
Instalación y mantenimiento de cestas	0 UND Instaladas 241 UND mantenimiento

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

2.2.21 Base de Operaciones

La prestación del servicio de aseo en el municipio de La Estrella se dirige desde la base de operaciones que posee INTERASEO S.A.S. en el sur del Valle de Aburrá, localidad de Itaguí.

2.3 Área comercial

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

2.3.1 Composición de usuarios

2.3.1.1 Comparativo anual de usuarios por uso y estrato

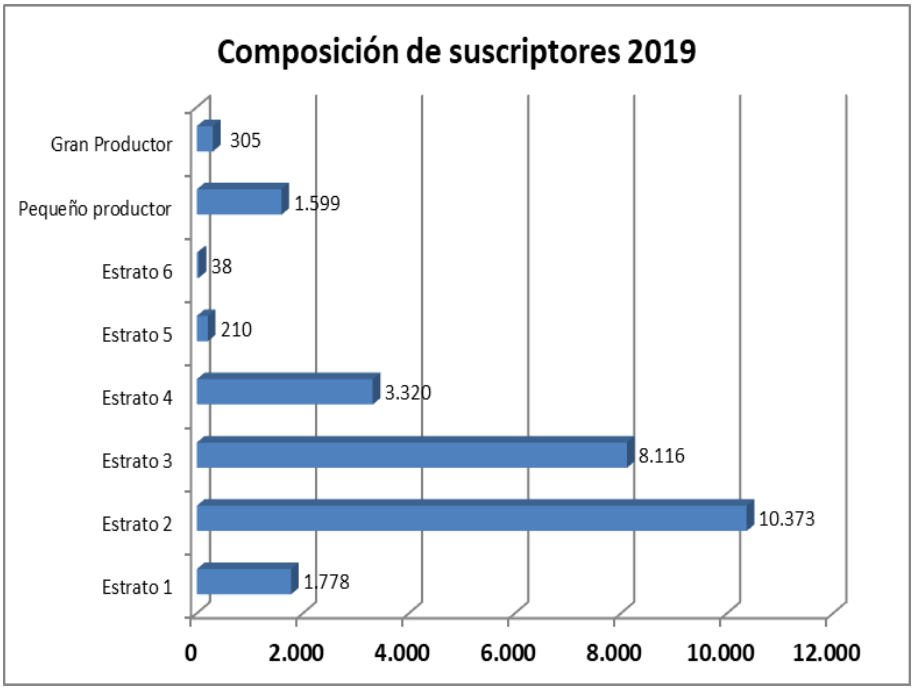
El Área de Prestación del Servicio en el municipio de La Estrella contempla la atención de usuarios en las zonas urbana y rural.

COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO							
ESTRATO O RANGO	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**		**VARIACIÓN**	
				CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**
Estrato 1	1.300	1.681	1.723	1.778	6,91	55	3,19
Estrato 2	8.753	9.356	9.990	10.373	40,30	383	3,83
Estrato 3	6.247	6.549	7.475	8.116	31,53	641	8,58
Estrato 4	1.623	2.886	3.075	3.320	12,90	245	7,97
Estrato 5	343	212	211	210	0,82	-1	-0,47

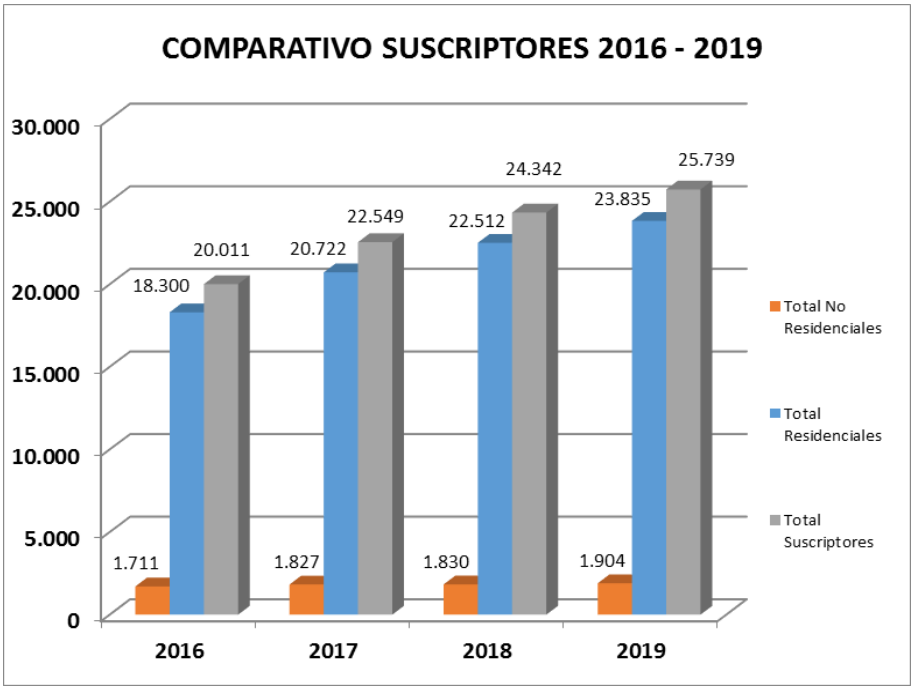
COMPARATIVO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO							
ESTRATO O RANGO	2016	2017	2018	2019		VARIACIÓN	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Estrato 6	34	38	38	38	0,15	0	0,00
Pequeño productor	1.379	1.488	1.525	1.599	6,21	74	4,85
Gran Productor	332	339	305	305	1,18	0	0,00
Total Residenciales	**18.300**	**20.722**	**22.512**	**23.835**	**92,60**	**1.323**	**5,88**
Total No Residenciales	**1.711**	**1.827**	**1.830**	**1.904**	**7,40**	**74**	**4,04**
Total Suscriptores	**20.011**	**22.549**	**24.342**	**25.739**	**100,00**	**1.397**	**5,74**
Variación 2016 - 2019						**5.728**	**28,62**

Durante el período evaluado, el número de suscriptores para el servicio de aseo presentó un crecimiento del 5,74%, representado en 1.397 suscriptores más, frente al periodo anterior. Dicha variación estuvo reflejada, principalmente, en el estrato residencial 3 de la población, con un crecimiento del 8,58%, el equivalente a 641 suscriptores.

Los suscriptores residenciales son el componente más representativo para la entidad, ya que, según lo observado en el cuadro comparativo, corresponden al 92,60% del total de usuarios. De igual manera, los usuarios residenciales concentrados en el estrato 2, equivalen a 10.373 suscriptores.



El número de suscriptores para el servicio de aseo en el municipio de La Estrella presenta variaciones favorables durante los últimos cuatro periodos, además los usuarios no residenciales presentaron una variación favorable de 74 suscriptores, en comparación con el periodo 2018, alcanzando una cifra de 1.904 suscriptores para el periodo 2019.



El incremento de usuarios en el municipio de La Estrella para el servicio de aseo en los últimos cuatro periodos fue del 28,62%, con crecimientos entre periodos, logrando incorporar 5.728 suscriptores más en dicho lapso de tiempo.

2.3.1.2 Última actualización del catastro de usuarios

En el período 2019 no se expidieron normas de carácter general que tuvieran relación directa con la estratificación socioeconómica del municipio de La Estrella. El catastro de usuarios se mantiene actualizado, ya que EPM E.S.P, entidad facturadora ingresa a su base de datos las nuevas construcciones de su área de influencia

2.3.2 Sistema de facturación y recaudos

Desde abril de 2016 se viene aplicando la metodología tarifaria, contemplada en la Resolución CRA 720 de 2015, para los usuarios del servicio en La Estrella, 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

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

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

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

2.3.3 Edad de la cartera y deterioro

2.3.3.1 Edad de la cartera

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

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

EDAD DE LA CARTERA				
Estado	**2019**	**2018**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Cartera No Vencida (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida 1 a 30 días (Miles $)	449.287	337.949	111.338	32,95
Cartera Vencida 31 a 60 días (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida 61 a 90 días (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida 91 a 120 días (Miles $)	54.424	57.976	-3.552	-6,13
Cartera Vencida 121 a 150 días (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida 151 a 180 días (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida 181 a 360 días (Miles $)	0	0	0	------
Cartera Vencida más de 361 días (Miles $)	0	0	0	------
TOTAL CARTERA	**503.710**	**395.925**	**107.785**	**27,22**

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 la facturación directa.

El valor de la cartera presenta un aumento de $107,7 millones, el equivalente al 27,22%, frente al periodo anterior y se tienen $72,1 millones por cobrar al Fondo de Solidaridad del municipio de La Estrella.

Las cuentas por cobrar se siguen concentrando en los rangos entre 1 y 30 días, y entre 91 y 120 días, los demás rangos no presentaron valor para los periodos 2018 y 2019, resaltando que la cartera es de carácter corriente y que el valor reflejado corresponde al resultado del 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 mostrados, en su mayoría, tienen vencimiento corriente, sin generar riesgos en la recuperación de la misma, además la facturación del servicio es causada por el operador.

2.3.3.2 Deterioro de cuentas por cobrar

	2016	**2017**	**2018**	**2019**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Deterioro de cuentas por cobrar (Miles $)	0	0	0	0	0	-----

Sobre los valores mostrados como cuentas por cobrar por servicios de aseo en los Estados Financieros de la sociedad, no se observa el rubro deterioro de cuentas por cobrar, pues la cartera con clientes tiene una rotación entre 30 y 60 días.

El deterioro para deudas de difícil cobro se revisa y se actualiza con base en el análisis por edades de saldos y evaluaciones de la cobrabilidad de las cuentas. Como deber pactado, el operador del servicio INTERASEO S.A.S., según el Otrosí al convenio de colaboración, aplica el deterioro de deudas de difícil cobro en su balance e informa a la sociedad para dar de baja los valores sin reconocer un costo o gasto 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

Por Acuerdo 013 del 25 de noviembre de 2016, expedido por el Concejo Municipal de La Estrella, se modificaron los factores de subsidio para el servicio de aseo, los cuales se siguen aplicando actualmente. Para los factores de contribución se aplica el contenido del Acuerdo Municipal 011 del 3 de diciembre de 2014.

APLICACIÓN DE RECURSOS RECIBIDOS PARA SUBSIDIOS		
ESTRATO/USO	**FACTORES DE SUBSIDIO ASIGNADOS**	**FACTORES DE CONTRIBUCIÓN APLICADOS**
1	46,00%	
2	36,22%	
3	13,17%	
5		50%
6		60%
COMERCIAL		50%
INDUSTRIAL		40%

2.3.4.2 Análisis de equilibrio en la aplicación de subsidios y contribuciones

De conformidad con el artículo 2.3.4.1.2.8 y 2.3.4.1.2.11 del Decreto MVCT 1077 de 2015, la sociedad mes a mes realiza un cruce contable entre los dineros recibidos por contribuciones y el valor de los subsidios aplicados, arrojando un déficit consolidado del orden de los $360,1 para el periodo 2019.

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

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 siguiente cuadro comparativo.

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES				
	2019	**2018**	**Variación Miles $**	**Variación %**
Aportes solidarios recaudados, vía tarifas (Miles $)	921.306	880.885	40.420	4,59
Subsidios aplicados, vía tarifas (Miles $)	1.281.472	1.051.093	230.378	21,92
Déficit o Superávit por aplicación de subsidios (Miles$)	**-360.166**	**-170.208**	**-189.958**	**111,60**

De acuerdo a los datos entregados por la sociedad, los subsidios aplicados en el periodo 2019 aumentaron en un 21,92%, frente al periodo anterior, mientras que las contribuciones o aportes solidarios recaudados lo hicieron en un 4,59%, haciendo que el déficit del periodo presentara un aumento de $189,9 millones, frente al periodo 2018.

Los valores correspondientes al déficit se detallan a continuación.

BALANCE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
PERIODO	**Total Subsidios**	**Total contribución**	**Balance**
Enero	97.817	74.158	23.659
Febrero	98.445	73.128	25.317
Marzo	98.304	72.742	25.563
Abril	99.098	73.441	25.657
Mayo	100.226	73.359	26.867
Junio	101.263	72.826	28.438
Julio	101.989	73.049	28.940
Agosto	103.236	75.141	28.095
Septiembre	119.843	80.082	39.761
Octubre	119.240	83.571	35.669
Noviembre	120.161	85.547	34.614
Diciembre	121.848	84.263	37.585
TOTAL	**1.281.472**	**921.306**	**360.166**

.

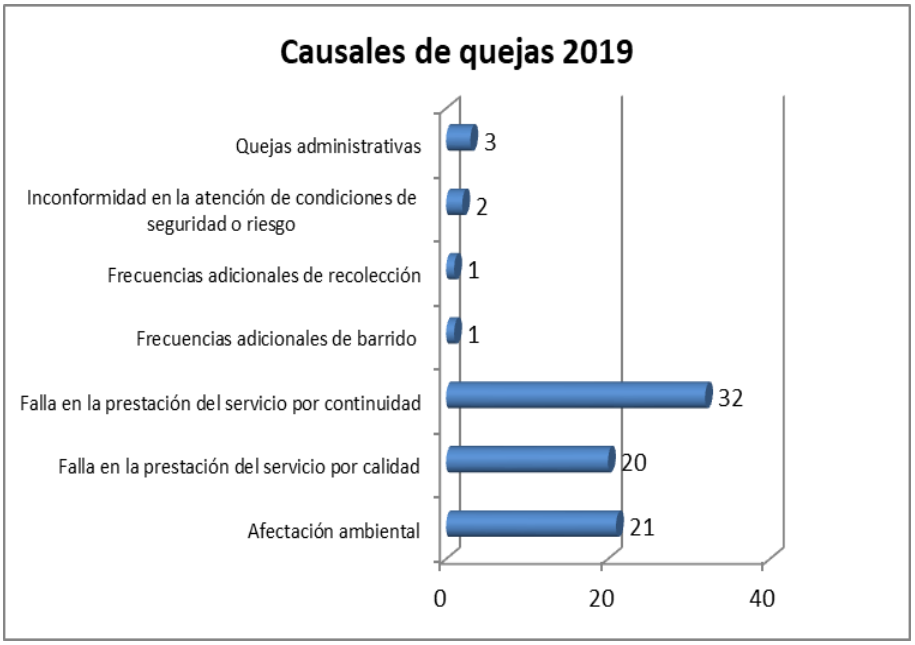
2.3.5 Análisis del origen de las principales causales de reclamación

2.3.5.1 Comparativo anual de las causales de reclamación

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

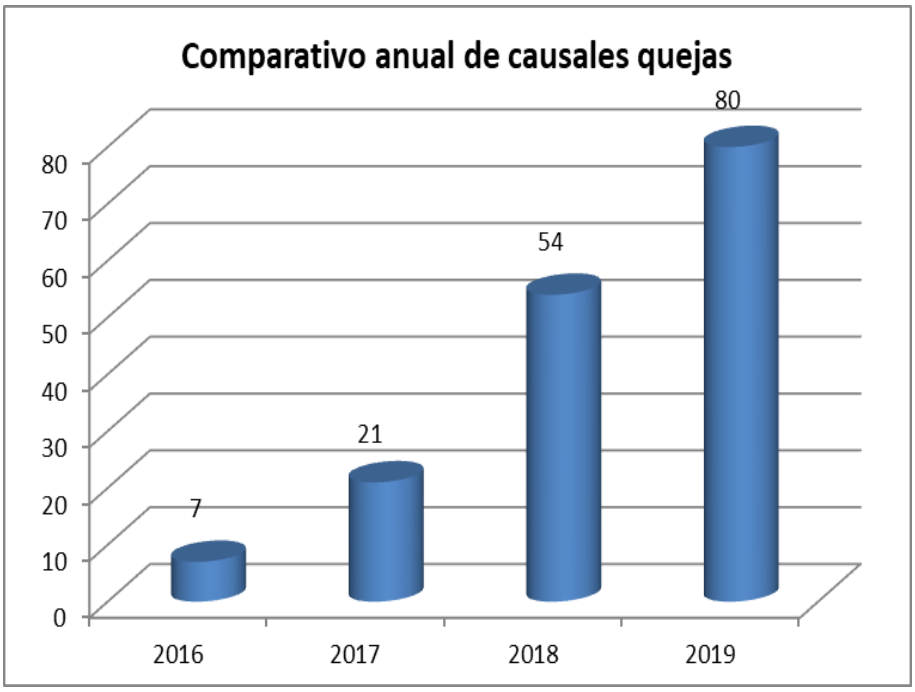
COMPARATIVO ANUAL DE PRINCIPALES CAUSALES DE QUEJAS							
CAUSAL	2016	2017	2018	2019		VARIACION	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Afectación ambiental	0	0	0	21	26,25	21	-----
Falla en la prestación del servicio por calidad	4	6	23	20	25,00	-3	-13,04
Falla en la prestación del servicio por continuidad	3	10	22	32	40,00	10	45,45
Frecuencias adicionales de barrido	0	1	0	1	1,25	1	-----
Frecuencias adicionales de recolección	0	1	2	1	1,25	-1	-50,00
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	3	7	2	2,50	-5	-71,43
Quejas administrativas	0	0	0	3	3,75	3	-----
TOTAL	**7**	**21**	**54**	**80**	**100,00**	**26**	**48,15**

Durante el periodo 2019 fueron radicadas 80 quejas por el servicio de aseo, de las cuales el 40% corresponden a la causal falla en la prestación del servicio por continuidad y el 26,25% a afectación ambiental. Los incrementos porcentuales son altos, aunque en cantidades no son significativas.



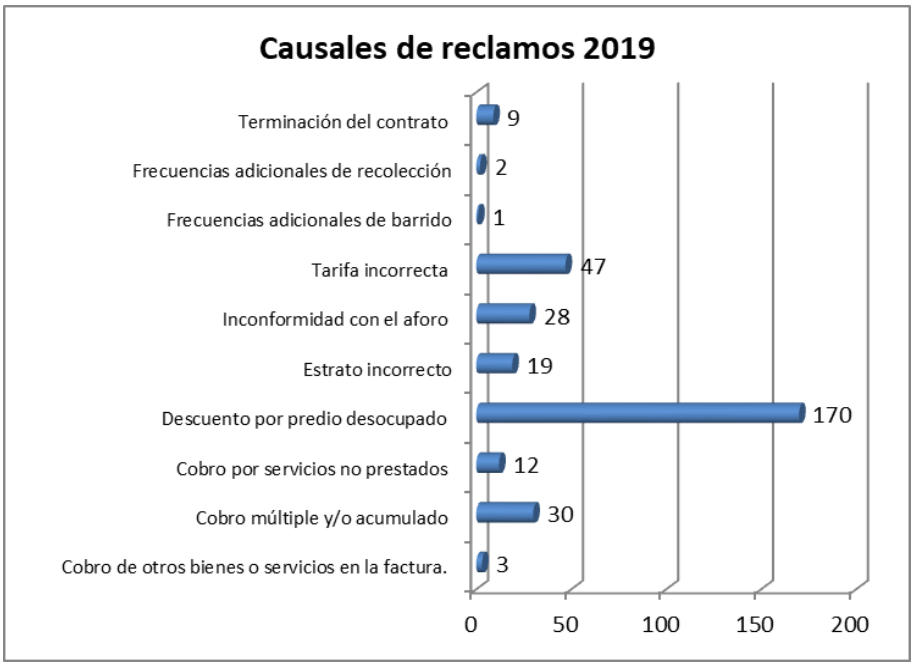
Las quejas radicadas por la prestación del servicio en el municipio de La Estrella no son significativas, ya que se observan solamente 80 radicados durante el periodo 2019, con un aumento de 26 quejas frente al periodo anterior, lo cual indica que se mantiene un nivel moderado de quejas por la prestación del servicio.

Durante el periodo 2019 fueron radicadas 321 reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales el 52,96% corresponden a la causal de reclamación descuento por predio desocupado, el equivalente a 170 reclamos, con un aumento del 0,59% frente al periodo anterior, el equivalente a una reclamación.



COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
CAUSAL	2016	2017	2018	2019		VARIACION	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	1	0	3	3	0,93	0	0,00
Cobro desconocido	13	26	18	0	0,00	-18	-100,00
Cobro múltiple y/o acumulado	26	59	25	30	9,35	5	20,00
Cobro por servicios no prestados	15	19	11	12	3,74	1	9,09
Descuento por predio desocupado	101	158	169	170	52,96	1	0,59
Estrato incorrecto	4	17	7	19	5,92	12	171,43
Inconformidad con el aforo	51	24	32	28	8,72	-4	-12,50

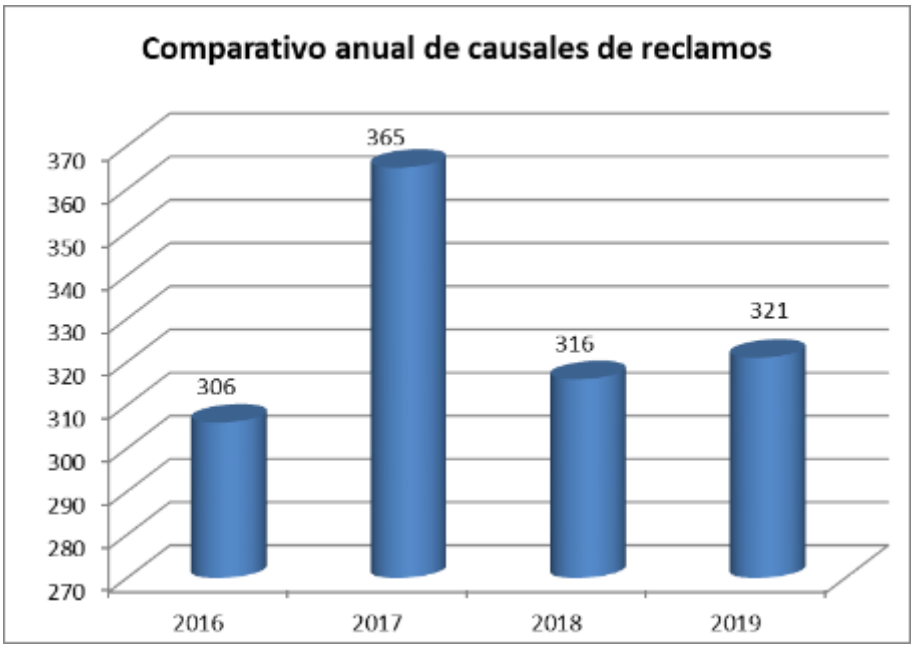
COMPARATIVO ANUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS							
CAUSAL	2016	2017	2018	2019		VARIACION	
				CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Multiusuario del servicio de aseo	1	0	0	0	0,00	0	-----
Otros	5	0	0	0	0,00	0	-----
Subsidios y contribuciones	0	2	1	0	0,00	-1	-100,00
Tarifa incorrecta	52	52	44	47	14,64	3	6,82
Frecuencias adicionales de barrido	0	0	0	1	0,31	1	-----
Frecuencias adicionales de recolección	0	0	0	2	0,62	2	-----
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	0	0	0	0,00	0	-----
Terminación del contrato	35	8	6	9	2,80	3	50,00
TOTAL	**306**	**365**	**316**	**321**	**100,00**	**5**	**1,58**



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

Las causales de reclamación en el año 2019 aumentaron en un 1,58% frente al periodo 2018, recibiendo 5 asuntos más.

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



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 en el período 2019 fue de 14 días para quejas y 12 días para reclamaciones, de acuerdo los términos legales, según las disposiciones, contempladas en la Ley 1437 de 2011.

Opinión de la auditoría externa sobre la atención al usuario:

Aunque en la atención de las PQR se cumplen las disposiciones legales, contempladas en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se recomienda revisar los tiempos de respuesta para las quejas, ya que están muy cercanos a los vencimientos, según los plazos previstos en las normas legales.

2.3.5.3 Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD

En el período 2019 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra de la sociedad Aseo Siderense S.A. por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pues todos los asuntos fueron atendidos dentro de los términos legales.

2.3.6 Nivel de satisfacción del usuario

Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario

En el período 2019 no se realizaron encuestas de satisfacción al usuario por parte de la sociedad Aseo Siderense S.A., no obstante, INTERASEO S.A.S. como operador del servicio, realizó a través del Centro Nacional de Consultoría, un estudio a nivel nacional.

Ficha Técnica

Objetivos

- Obtener una medida de la satisfacción de los usuarios del servicio de aseo en cada municipio, tanto a nivel residencial como no residencial para los municipios de objeto de la muestra (44), pertenecientes a 8 departamentos, que permitan además generar recomendaciones de acción orientadas a sostener y/o mejorar la satisfacción de los usuarios
- Establecer las fortalezas y debilidades del servicio ofrecido que le permitan diseñar y poner en práctica acciones de mejoramiento por departamento.
- Determinar el impacto de cada uno de los atributos del servicio sobre la percepción de calidad general.
- Establecer un ranking por ciudades teniendo como referencia la evaluación de satisfacción.
- Comparar los resultados obtenidos con indicadores de la medición anterior (2017) para cada uno de los ítems evaluados y comunes, permitiendo la trazabilidad de los resultados esenciales.

Encuestas Efectivas: 630

Precisión:

Error muestral: 5,17%

Nivel de confianza: 95%

Población objetivo: Residencial y No Residencial residenciales en 10 municipios en la región de Antioquia.

Técnica de recolección: Encuesta presencial con cuestionario estructurado, aplicado en dispositivos móviles: Tablet.

Entrevistado: Persona responsable del manejo de los residuos en la unidad de observación (hogares y establecimiento no residenciales).

Ficha Técnica

Método de muestreo: Probabilístico: Muestreo aleatorio estratificado Multietápico

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

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

Marco de muestreo: Esta constituido por las bases cartográficas de manzanas de las ciudades con su respectivo estrato-socio-económico. Fuente: DANE Se tendrá en cuenta la distribución de estratos existentes en cada municipio en tres grupos: bajo (1 y2), medio (3 y 4) y alto (5 y 6), en la composición de la muestra de hogares existentes en cada municipio

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

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

Número de encuestadores: 31 encuestadores

Métodos de supervisión de entrevistadores:

- Monitorización (213) - 8%

- Cuestionario aplicado:

Residencial No Residencial

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

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

%	Antioquia			Municipios									
	Total	Res	No Res	Bello	Itagüí	Sabaneta	Caldas	Copacabana	La Estrella	Girardota	Santa Rosa de Osos	San Pedro	Entornos
Base: Encuestados no residenciales	54	-	54	6	9	7	5	3	4	4	6	6	4
Base: Expandido	51.025	-	51.025	9.885	10.295	4.752	1.886	1.095	1.111	666	941	681	243
Comercio (comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, San Andresitos, plazas de mercado)	52	-	52	50	56	57	60	67	25	25	17	67	75
Servicios (restaur., hoteles, servicios de educ., serv. de salud, serv. profes. (abogados, asesores, etc.), desarrollo o servicios de software, serv. personales,consult.,Gobierno, etc.)	24	-	24	17	22	29	40	33	-	75	67	-	-
Industrial (transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías)	10	-	10	16	-	14	-	-	50	-	16	-	25
Construcción (empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros)	13	-	13	17	22	-	-	-	-	-	-	17	-
Agropecuario (agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca)	1	-	1	-	-	-	-	-	25	-	-	16	-

2.4 Áreas externas

2.4.1 Aspectos regulatorios

En el municipio de La Estrella, desde abril del 2016 se está aplicando la normatividad contenida en la Resolución CRA 720 de 2015 para municipios del segmento 2, en relación con la regulación del régimen tarifario para el servicio público de aseo. Durante el periodo 2019 se aplicó la progresividad a la tarifa, según lo contemplado en la Resolución CRA 822 de 2017, lo cual incrementó el valor de la tarifa final a los usuarios del servicio.

Opinión de la auditoría externa:

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

- Ley 142 de 1994
- Ley 689 de 2001
- Decreto 1077 de 2015, Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio
- Resolución MVCT 0288 de 2015 – Programa de Prestación del Servicio de Aseo – PPSA
- Resoluciones MVCT 154 de 2014 y 527 de 2018 – Plan de Emergencia y Contingencia - PEC
- Resolución 0754 de 2014, en la que se adopta “la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los PGIRS”
- Resolución CRA 778 de 2016 – Contrato de Condiciones Uniformes
- Otras normas complementarias, relacionadas con los servicios públicos domiciliarios

2.4.2 Aspectos legales

Opinión de la auditoría externa:

De acuerdo a las revisiones que se realizaron por parte de la auditoría, la sociedad Aseo Siderense S.A. no tiene demandas pendientes por resolver, como tampoco le fueron impuestas sanciones por parte de ningún órgano de control y vigilancia durante el período 2019.

2.4.3 Intervención por parte de la SSPD

Opinión de la auditoría externa:

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

2.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales

Opinión de la auditoría externa:

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

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

2.5 Solicitudes de modificación de información al SUI

TIPO	RADICADO INTERNO	RADICADO SSPD	FECHA DE RADICACIÓN	EMPRESA
DESHABILITACIONES	CEPAS 2019-222	20195291395172	12/05/2019	ASEO SIDERENSE S.A. E.S.P.

En octubre 28 de 2019, la sociedad por medio de oficio radicado ante el SUI, realizó solicitud para la deshabilitación de información.

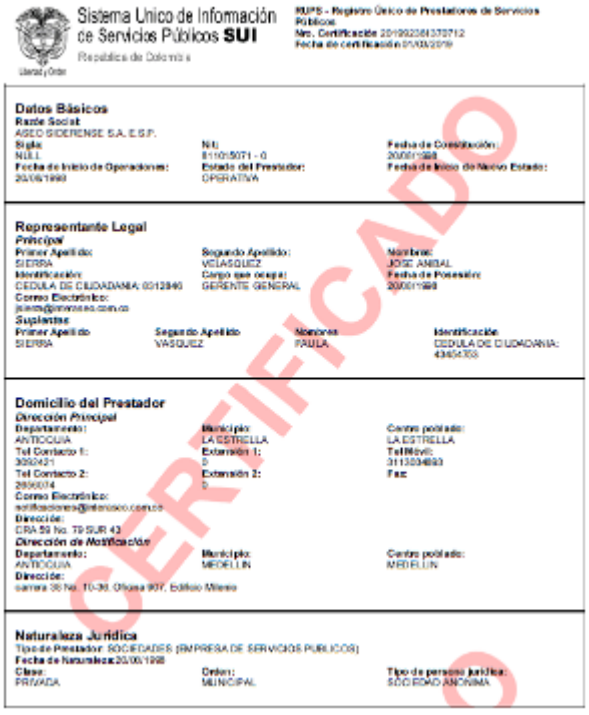
Formato /Formulario	Periodicidad	Periodos	Servicio
Programa para la Prestación del Servicio de Aseo_Nuap_923_ANTIOQUIA_LA ESTRELLA	ANUAL	Enero 2016	Aseo

Dicha solicitud se realizó para hacer las correcciones respectivas y reportar la información correcta.

2.6 Actualización del Registro Único de Prestadores de Prestadores – RUPS

De conformidad con la Resolución SSPD 120515 del 25 de septiembre de 2018, la sociedad radicó de forma oportuna la solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de

Prestadores – RUPS, pues se observa se realizó el trámite en febrero 26 de 2019, el cual fue certificado el 01 de marzo de 2019, bajo el radicado 201922361370712, luego se realizó de nuevo el trámite el 20 de junio de 2019, quedando certificado el 28 de junio de 2019 con el radicado 201962361372921.


Sistema Unico de Información de Servicios Públicos SUI

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Nro. Certificación 201922361370712
Fecha de certificación 01/03/2019

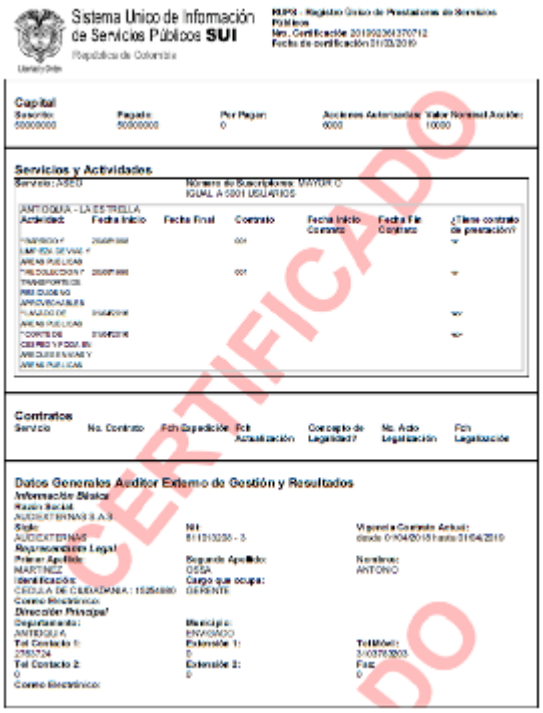
Datos Básicos
Razón Social:
ASEO SIDERENSE S.A. E.S.P.
Sigla: NULL
NIU: 8110153071 - 0
Fecha de Constitución: 20/08/1998
Fecha de Inicio de Operaciones: 20/08/1998
Estado del Prestador: OPERATIVA
Fecha de Inicio de Nuevo Estado:

Representante Legal
Principal
Primer Apellido: SIERRA
Segundo Apellido: VELASQUEZ
Nombres: JOSE AMBAL
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA 8312846
Cargo que ocupa: GERENTE GENERAL
Fecha de Posesión: 20/08/1998
Correo Electrónico:
Suplentes
Primer Apellido: SIERRA
Segundo Apellido: VASQUEZ
Nombres: PAULA
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA 43454703

Domicilio del Prestador
Dirección Principal
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: LA ESTRELLA
Centro poblado: LA ESTRELLA
Tel Contacto 1: 3692421
Extensión 1: 0
TelMóvil: 3113034893
Tel Contacto 2: 2896014
Extensión 2: 0
Fax:
Correo Electrónico:
Dirección: CRA 59 No. 79 SUR 43
Dirección de Notificación
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: MEDELLIN
Centro poblado: MEDELLIN
Dirección: carrera 36 No. 10-30, Oficina 907, Edificio Milenio

Naturaleza Jurídica
Tipo de Prestador: SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
Fecha de Naturaleza: 20/08/1998
Clase: PRIVADA
Orden: MUNICIPAL
Tipo de persona jurídica: SOCIEDAD ANONIMA

CERTIFICADO


Sistema Unico de Información de Servicios Públicos SUI

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Nro. Certificación 201922361370712
Fecha de certificación 01/03/2019

Capital
Suscrito: 50000000
Pagado: 50000000
Por Pagar: 0
Acciones Autorizadas: 4000
Valor Nominal Acción: 10000

Servicios y Actividades
Servicio: ASEO
Número de Suscriptores: MAYOR O IGUAL A 5001 USUARIOS
ANTIOQUIA - LA ESTRELLA
Actividad | Fecha Inicio | Fecha Final | Contrato | Fecha Inicio Contrato | Fecha Fin Contrato | ¿Tiene contrato de prestación?
RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO PELIGROSOS | 20/08/1998 | | 001 | | | N
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS | 20/08/1998 | | 001 | | | N
APROVECHABLES | | | | | | N
PLAZAS DE AREAS PUBLICAS | | | | | | NO
CORTE DE CESPED Y PODA EN AREAS PUBLICAS | 20/08/1998 | | | | | NO

Contratos
Servicio | No. Contrato | Fch Expedición | Fch Actualización | Concepto de Legalidad? | No. Acto Legalización | Fch Legalización

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados
Información Básica
Razón Social: AUDIDATEMAS S.A.S
Sigla: AUDIDATEMAS
NIU: 811010250 - 3
Vigencia Contrato Actual: desde 01/04/2015 hasta 31/04/2019
Representación Legal
Primer Apellido: MARTINEZ
Segundo Apellido: OSSA
Nombres: ANTONIO
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA 1152540880
Cargo que ocupa: GERENTE
Correo Electrónico:
Dirección Principal
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: ENVIGADO
Tel Contacto 1: 2765724
Extensión 1: 0
TelMóvil: 3103763203
Tel Contacto 2: 0
Extensión 2: 0
Fax: 0
Correo Electrónico:

CERTIFICADO

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

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

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

3 INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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

3.1 Cobertura del servicio

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Cobertura del Servicio (%)	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Durante la vigencia 2019 la cobertura no sufrió modificaciones, ya que contempla el Área de Prestación del Servicio (APS), de acuerdo con lo estipulado en el Programa de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), establecido por el operador.

3.2 Rotación de cartera

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Rotación de Cartera (Días)	28,73	26,71	28,55	25,39	36,00

El índice de rotación de cartera se ubicó en 25,39 días para el periodo 2019, cumpliendo con la meta estipulada y arrojando una variación favorable de 3,16 días frente al periodo anterior.

3.3 Ejecución de inversiones

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

La sociedad evaluada, Aseo Siderense S.A. realiza inversiones destinadas al desarrollo de actividades en las áreas de gestión social y ambiental, ejecutando el 100% del presupuesto.

3.4 Índice de eficiencia laboral

	2016	2017	2018	2019	
				LOGRO	META
Eficiencia Laboral ($/Ton)	26.173	29.204	37.320	46.047	40.735

La prestación del servicio arrojó un índice de eficiencia laboral de $46.047 por tonelada para el período 2019. Dicho resultado presenta una variación desfavorable, equivalente a $8.727/ton, frente al resultado del período 2018, aunque la operación del servicio se sigue ejecutando con criterios de eficiencia.

3.5 Índice de disposición final

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

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

3.6 Continuidad del servicio

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

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

4 INDICADORES DE PROCESO

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

INDICADORES DE PROCESO			
COMPROMISOS	NORMAS LEGALES	CUMPLE	
		SI	NO
Realizar la evaluación de su viabilidad empresarial	Art. 181 Ley 142/1994	X	
Efectuar la transformación de la naturaleza jurídica de la entidad, si ello fuera necesario	Art.180 Ley 142/1994	X	
Cuantificar el costo económico del servicio	Arts. 88 y 179 Ley 142/1994	X	
Separar la contabilidad del servicio	Arts. 6.4 y 18 Ley 142/1994	X	
Implantar el sistema uniforme de contabilidad, que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Art. 79.3 Ley 142/1994	X	

INDICADORES DE PROCESO			
COMPROMISOS	**NORMAS LEGALES**	**CUMPLE**	
		SI	**NO**
Organizar el sistema de control interno de la entidad.	Arts. 45 a 51 Ley 142/1994	X	
Garantizar la recepción de peticiones quejas y recursos de los usuarios	Arts. 152 a 159 Ley 142/1994	X	
Desarrollar el censo de usuarios de los servicios	Art. 146 Ley 142/1994	X	

5 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS

El convenio, celebrado entre la sociedad Aseo Siderense S.A. e INTERASEO S.A.S., para la operación del servicio en el municipio de La Estrella, no sufrió modificación alguna durante el período 2019. La compañía INTERASEO S.A.S. continúa como operador y tiene a cargo la prestación del servicio, como también las inversiones en infraestructura y equipos.

En el período evaluado, los Activos de la sociedad Aseo Siderense S.A. muestran un buen crecimiento de $223,1 millones, equivalente al 23,48%, con respecto al período anterior, mientras que los Pasivos se aumentaron en un 27,29%, el equivalente a $131,3 millones, en comparación con el periodo anterior, dicha variación desfavorable es producto de recaudos a favor de terceros por la actividad de aprovechamiento, lo cual no afecta el buen manejo de la entidad.

Los Pasivos de la sociedad siempre se han caracterizado por ser de corto plazo debido a que no realiza inversiones en Activos Fijos para la prestación del servicio.

Los ingresos por actividades ordinarias u operacionales de la sociedad en el período 2019 arrojaron una variación favorable del 17,62%, frente a un aumento de $95,0 millones en los Costos de Ventas, el equivalente al 16,97%.

Los ingresos de actividades ordinarias muestran un crecimiento del 25,67% en los últimos cuatro años, pasando de $560,6 millones, reflejados en el período 2016 a $729,7 millones alcanzados en el período 2019.

Durante el período evaluado se obtuvo un déficit de $360,1 millones en el cruce de cuentas entre las contribuciones recibidas y los subsidios aplicados a los estratos bajos de la población. Dicha partida se contabiliza en los Activos de la sociedad como una cuenta por cobrar al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio de La Estrella, aunque en el período 2019 se recibieron algunas partidas por dicho concepto.

La sociedad arrojó utilidades por $91,8 millones, un 594,38% más que en el año 2018, demasiado significativo en porcentaje, más no en pesos.

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

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

La eficiencia de los operarios de barrido manual para el período 2019 se ubicó en el mejor rendimiento obtenido en los últimos cuatro años, pues se obtuvo un rendimiento de 6,23 kms/operario día Dicha variación coincidió con el aumento en más del 40% de los kilómetros barridos por mes. De igual manera, el rendimiento de los operarios de recolección superó el promedio de los últimos años, aumentado un 4,95% su eficiencia, en comparación con el periodo 2018. Dicho resultado es producto del comportamiento en la producción de residuos durante el período 2019.

El índice de rotación de cartera, calculado por la vía Resolución CRA 12 de 1995, se ubicó en 25,39 días, cumpliendo con la meta establecida.

Durante el período evaluado, se obtuvo un índice de eficiencia laboral de $46.047/ton, con una variación desfavorable, equivalente a $8.727/ton, frente al resultado del período 2018.

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

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

Las quejas recibidas por la prestación del servicio en el período evaluado solamente ascendieron a 80 radicados, con un aumento de 26 quejas frente al periodo anterior, lo cual indica un nivel moderado de quejas en dicha localidad. De igual manera, se recibieron 321 reclamaciones por el servicio de aseo, de las cuales el 52,96% corresponden a la causal de reclamación descuento por predio desocupado.

Las reclamaciones se presentan por varias causales, y su variación durante los últimos periodos no fue significativa, excepto la causal descuento por predio desocupado.

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

6 INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO

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

6.1 Concepto de nivel de riesgo

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

	2016	2017	2018	2019
NIVEL DE RIESGO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO

Aseo Siderense S.A., por su situación financiera y operativa, obtenida en el período 2019, se mantiene en un **NIVEL DE RIESGO BAJO,** producto de los rangos de clasificación, arrojados para los Indicadores de primer nivel de riesgo, tanto financieros, como operativos.

En materia operativa se conservan muy buenos indicadores, pues la operación es ejecutada, a través del convenio de colaboración empresarial, celebrado con INTERASEO S.A.S., entidad que garantiza calidad y continuidad en la prestación del servicio.

6.2 Indicador Financiero Agregado (IFA)

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

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

El IFA se clasificó en el **RANGO I,** lo que representa un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO** para la sociedad evaluada.

6.2.1 Liquidez y endeudamiento (LE)

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

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

Con los resultados obtenidos y 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 en el período 2019 se ubica en un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**, para un **RANGO I,** clasificación obtenida por cuarto año consecutivo.

6.2.1.1 Liquidez ajustada (Li)

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces	Variación %
Liquidez Ajustada (L) (Veces)	1,12	1,45	1,86	1,70	-0,17	-8,95

Se presenta una variación desfavorable en la liquidez ajustada, al pasar de 1,86 veces en el 2018 a 1,70 veces en el 2019, aunque sigue siendo un buen resultado, pues la sociedad conserva una buena capacidad de disposición de efectivo para atender obligaciones del corto plazo.

6.2.1.2 Endeudamiento (Ei)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Endeudamiento (E) (%)	51,80	53,93	50,62	52,19	1,56

El nivel de endeudamiento desmejoró para la sociedad, al pasar del 50,62%, obtenido en el año 2018 a un 52,19% en el período 2019, situación generada por la proporción de los Pasivos frente a los Activos, aunque cabe advertir que los Pasivos de la sociedad son de carácter corriente y son utilizados para el funcionamiento de la sociedad, más no para financiar la operación.

6.2.2 Eficiencia en el recaudo (ER)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Eficiencia del Recaudo (ER) (%)	63,21	102,10	90,23	87,42	-2,81
Rango de la Eficiencia del Recaudo (ER)	II	I	I	I	

El indicador de eficiencia en el recaudo, calculado por la vía financiera, o sea por Resolución CRA 315 de 2005, se ubicó en el 87,42%, clasificando el indicador en el **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**, aunque es preciso advertir que la sociedad no causa el 100% de los ingresos por el servicio de aseo en el municipio de La Estrella, sino el porcentaje convenido con el socio operador del servicio sobre los ingresos.

6.2.3 Cobertura de intereses (CI)

	2016	2017	2018	2019	Variación Veces	Variación %
Cobertura de Intereses (CI) (Veces)	173,53	158,81	69,58	124,64	55,06	79,14
Rango de la Cobertura de Intereses	I	I	I	I		

La cobertura de intereses desmejoró con respecto al periodo anterior, arrojando un resultado de 124,64 veces para el período 2019, manteniendo la clasificación del indicador en un **RANGO I**, para un **NIVEL SUPERIOR DE DESEMPEÑO**.

6.3 Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)

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

El nivel de riesgo en materia operativa para la prestación del servicio de aseo en el municipio de La Estrella, 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 limpieza y vida útil del sitio de disposición final.

6.3.1 Continuidad de recolección (ICER)

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

La prestación del servicio de recolección en el municipio de La Estrella obedece al Programa de Prestación del Servicio (PPSA), en concordancia con los planes operativos, garantizando la continuidad en dicha actividad.

6.3.2 Continuidad de barrido y limpieza (ICTBL)

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

La actividad de barrido en el municipio de La Estrella también se mantuvo en el **RANGO I**, pues se viene realizando, de conformidad con lo establecido en el Programa de Prestación del Servicio, en concordancia con los planes operativos, elaborados por el operador INTERASEO S.A.S.

6.3.3 Vida útil del sitio de disposición final (VU)

	2016	2017	2018	2019
Vida útil del sitio de disposición final del prestador (VU) (años)	>2	>2	>2	>2
Rango de la vida útil del sitio de disposición	I	I	I	I

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

6.4 Calidad de la información

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

Concepto de la auditoría externa:

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

7 INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL

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

7.1 Indicadores financieros de segundo nivel

7.1.1 Razón de endeudamiento de corto plazo (RCP)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Razón de Endeudamiento de Corto Plazo (%)	100,00	100,00	99,99	100,00	0,01

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)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Razón de Endeudamiento de Largo Plazo (%)	0,00	0,00	0,01	0,00	-0,01

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

7.1.3 Costo promedio de pasivos financieros y pensionales (CPPF)

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

7.1.4 Maduración de cartera

El estado de la cartera suministrada por la sociedad refleja los valores correspondientes a las actividades del servicio.

La comercialización del servicio se específica por estrato y uso.

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

RELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR										
Detalle de cuentas por Cobrar	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	**TOTAL**
Servicio de Aseo										
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	0	279.932	0	0	11.909	0	0	0	0	291.841
Disposición Final	0	53.319	0	0	2.268	0	0	0	0	55.587
Tratamiento de Lixiviados	0	5.894	0	0	251	0	0	0	0	6.145
Corte de césped	0	2.533	0	0	108	0	0	0	0	2.640
Poda de arboles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Limpieza y lavado de áreas públicas	0	148	0	0	6	0	0	0	0	154
Limpieza de playas costeras y rivereñas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suministro e instalación de cestas en vías y áreas públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento de cestas en vías y áreas públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barrido y limpieza	0	85.138	0	0	3.622	0	0	0	0	88.759
Transferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aprovechamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Manejo de residuos especiales	0	20.819	0	0	886	0	0	0	0	21.704
Otros ingresos servicio aseo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comercialización										
Residencial Estrato 1	0	104	0	0	2.444	0	0	0	0	2.548
Residencial Estrato 2	0	606	0	0	14.256	0	0	0	0	14.863
Residencial Estrato 3	0	475	0	0	11.154	0	0	0	0	11.629
Residencial Estrato 4	0	194	0	0	4.563	0	0	0	0	4.757

RELACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR										
Detalle de cuentas por Cobrar	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	**TOTAL**
Residencial Estrato 5	0	12	0	0	289	0	0	0	0	301
Residencial Estrato 6	0	2	0	0	52	0	0	0	0	54
No residencial industrial	0	33	0	0	786	0	0	0	0	820
No residencial comercial	0	73	0	0	1.707	0	0	0	0	1.780
No residencial oficial	0	5	0	0	124	0	0	0	0	129
No residencial especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Comercialización	**0**	**1.505**	**0**	**0**	**35.374**	**0**	**0**	**0**	**0**	**36.879**
Cuentas por Cobrar brutas servicio de Aseo	**0**	**449.287**	**0**	**0**	**54.424**	**0**	**0**	**0**	**0**	**503.710**

7.1.5 Nivel de cartera (NC)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Nivel de Cartera (%)	7,87	7,32	7,82	6,95	-0,87

El nivel de cartera del servicio de aseo representa el 6,95% sobre la facturación. Dicho resultado es favorable para la sociedad, ya que se conservan bajos niveles de cuentas por cobrar servicio de aseo, según lo reflejado por la sociedad.

7.1.6 Rentabilidad sobre Activos (RA)

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Rentabilidad Sobre Activos (%)	9,74	8,70	1,39	7,83	6,43

Los beneficios obtenidos por la sociedad por el nivel Activos que posee, fueron del 7,83%, observándose una variación favorable de 6,43 puntos porcentuales, con respecto al año 2018, como producto de los buenos resultados del ejercicio.

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 que maneja el sector bancario nacional.

7.2 Otros indicadores de segundo nivel

7.2.1 Capacidad remanente del sitio de disposición final

La sociedad evaluada, como tampoco la auditoría externa, tienen acceso a la información sobre la capacidad remanente del relleno sanitario de Pradera.

7.2.2 Índice de quejas

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Índice de Quejas (IQOAS) (%)	0,03	0,09	0,22	0,31	0,09

Durante el periodo 2019 se presentaron 80 quejas de carácter operativo, arrojando un índice de reclamaciones en dicha materia del 0,31%, el cual desmejoró un poco con respecto a los últimos años, aunque sigue siendo un buen resultado.

7.2.3 Índice de reclamos

	2016	2017	2018	2019	Variación %
Índice de Reclamos (IQCAS) (%)	1,53	1,62	1,30	1,25	-0,05

En el período 2019 se presentaron 321 reclamaciones en materia comercial, para un índice de reclamaciones en dicha materia, equivalente al 1,25%. Es un buen indicador para la sociedad, ya que el volumen de reclamaciones es muy bajo.

7.2.4 Índice de atención de quejas y reclamaciones

Todos los asuntos radicados durante el periodo 2019 se atendieron dentro de los términos legales, según lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo.

7.3 Concepto general sobre indicadores de segundo nivel

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

Como resultado de los resultados del ejercicio, la sociedad mejoró la rentabilidad de los Activos que posee, al pasar de un indicador del 1,39%, arrojado en el período 2018, a un 7,83%, obtenido en el período 2019, recuperando los niveles, obtenidos en los años 2016 y 2017.

La sociedad alcanzó un nivel de cartera del 6,95%, conservando el mismo nivel de los últimos cuatro años.

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

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

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

En el período 2019 no se fallaron Silencios Administrativos Positivos contra la sociedad Aseo Siderense S.A., pues las reclamaciones se vienen atendiendo dentro de los términos legales.

8 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

8.1. Novedades en el esquema organizacional

Durante el período 2019 no se presentaron variaciones en el esquema para la prestación del servicio público de aseo en el municipio de La Estrella. El convenio de colaboración empresarial, celebrado con el operador del servicio INTERASEO S.A.S. para la operación del servicio continúa vigente.

El esquema organizacional de Aseo Siderense S.A., al igual que el capital, la composición accionaria y la Representación Legal de la sociedad, no fueron modificados en el período evaluado.

La sociedad Aseo Siderense S.A. cuenta con página web, en la que se observa su misión y la visión, sin embargo, es importante tener en cuenta que la visión se encuentra proyectada solamente hasta el año 2020, aunque en el manual de funciones se tiene proyectada la visión hasta el año 2023, es importante que la información sea coherente.

La matrícula mercantil fue renovada de manera oportuna ante la Cámara de Comercio del Aburrá sur. De igual manera, el Registro Único Tributario (RUT) se encuentra debidamente actualizado.

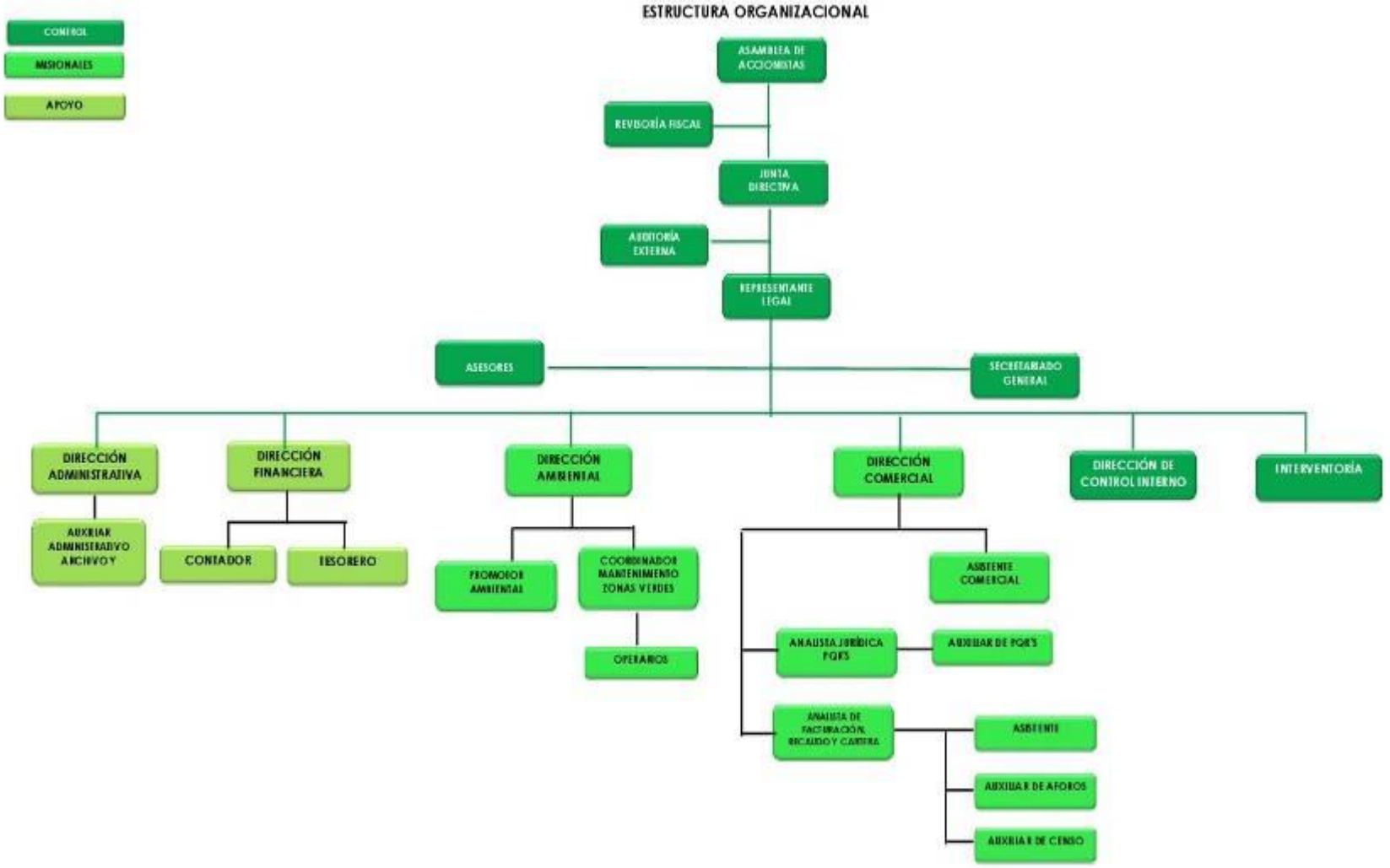
Se cuenta con manual de funciones para la sociedad, advirtiendo que las funciones, contempladas en dicho documento hacen referencia a los cargos establecidos en el organigrama.

No se conoce información sobre el certificado en competencias laborales del personal contratado por INTERASEO SAS, según lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004, en cuanto a la exigibilidad de la certificación por parte del SENA para los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo, técnico-operativo o administrativo.

8.2. Organigrama

Opinión de la Auditoría Externa:

El organigrama puesto en marcha y publicado en la página web de Aseo Siderense S.A. se ajusta al modelo de funcionamiento de una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, más no a la operación que se ejecuta en la localidad de La Estrella, lo cual se refleja en el organigrama de INTERASEO S.A.S, operador del servicio.


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
CONTROL
MISIONALES
APOYO
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
REVISORÍA FISCAL
JUNTA DIRECTIVA
AUDITORÍA EXTERNA
REPRESENTANTE LEGAL
ASESORES
SECRETARIADO GENERAL
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN FINANCIERA
DIRECCIÓN AMBIENTAL
DIRECCIÓN COMERCIAL
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
INTERVENTORÍA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO ARCHIVO Y
CONTADOR
TESORERO
PROMOTOR AMBIENTAL
COORDINADOR MANTENIMIENTO ZONAS VERDES
OPERARIOS
ASISTENTE COMERCIAL
ANALISTA JURÍDICA PQRS
AUXILIAR DE PQRS
ANALISTA DE FACTURACIÓN, RECAUDO Y CARTERA
ASISTENTE
AUXILIAR DE AFOROS
AUXILIAR DE CENSO

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	1	2	1
	Viabilidad financiera comprometida	1	3	1
	Desconocimiento de las normas sobre servicios públicos domiciliarios	1	3	1
Código de buen gobierno	Generación de prácticas que afecten el buen nombre de la sociedad	1	2	1
FINANCIERA				
Contable	Sanciones de los entes de control por inexactitud en la información contable	1	2	1
Manejo financiero	Desconocimiento de principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia	1	2	1
Gestión de Cartera	Aumento de las cuentas por cobrar por cartera morosa	1	2	1
	No pago de subsidios por parte del municipio	1	2	1
TECNICA Y OPERATIVA				
Recolección de residuos	Fallas en la prestación del servicio de recolección	1	2	1
	Carencia de un programa de prestación del servicio	1	2	1
Barrido y Limpieza	Fallas en la prestación de la actividad de barrido	1	2	1
	Plan Operativo desactualizado en cuanto a macro y micro rutas de barrido	1	2	1
Aforos	Aumento de reclamaciones comerciales por errores en el proceso de aforos	1	2	1
Mantenimiento del parque automotor	Afectación del servicio por el aumento del tiempo de varadas debido a las dificultades en la adquisición de repuestos en la zona	1	2	1
COMERCIAL				
Facturación	Fallas en el proceso de facturación conjunta que afecte a los usuarios	1	2	1
	Afectación de ingresos por errores en la aplicación de la metodología tarifaria	1	3	1
Recaudo	Periodos de iliquidez de la sociedad por retrasos en la consignación de los recaudos	1	2	1
Atención al usuario	Apertura de investigaciones por presuntos silencios administrativos positivos	1	3	1
OTROS				
Sistemas de información	Inconsistencias en los reportes al SUI	1	2	1

MACROPROCESO / PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
	Imposición de sanciones por no cumplimiento de plazos para los reportes al SUI	2	2	1
Otros	Imposición de sanciones por la carencia de un programa de gestión del riesgo	1	2	1
	Sanciones por desconocimiento o incumplimiento de normas regulatorias	1	2	1
	Escasa participación ciudadana en el control social de los servicios públicos domiciliarios	3	1	3
	Carencia del Plan de Emergencia y Contingencia	1	3	1
	Carencia de un Plan de Gestión del Riesgo	1	3	1
	Aumento de sitios críticos por la no aplicación del comparendo ambiental	3	2	3

8.4. Concepto Matriz de riesgos

De conformidad con lo expuesto en la matriz de riesgos, durante el período 2019 no se evidenciaron situaciones de riesgo en el manejo de la sociedad que pudieran generar contravenciones a las normas legales sobre servicios públicos.

En materia operativa, no se observaron situaciones críticas que pudieran afectar los indicadores de continuidad y calidad del servicio. Las operaciones obedecen a un Programa de prestación del Servicio, implementado por INTERASEO S.A.S, sobre el cual se establecieron los planes operativos.

La falta de aplicación de los comparendos ambientales, según lo establecido en la ley 1466 de 2011, no permite castigar la falta de cultura de algunos usuarios que arrojan basuras en sitios no autorizados, generando los llamados puntos críticos.

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

8.1. 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?	

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

2. Subsistema de control de gestión

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

8.2. Concepto sobre la encuesta de control interno

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

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

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

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

ANTONIO MARTINEZ OSSA.
Representante Legal.
AUDIEXTERNAS S.A.S.