

## RESUMEN EJECUTIVO DE INFORME DE LA AEGR 2019

La Empresa **SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.- SERVINGTEGRAL S.A. E.S.P.**, con NIT. 828002229-2, en cumplimiento del Artículo 53 de la Ley 142/94 informa a todos sus clientes, el resumen ejecutivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, 2019 realizado por la firma Auditora ACINSA S.A.

### Indicadores de Gestión y Resultados.

DETALLE	LOGRO VIGENCIA ACTUAL	VALOR META VIGENCIA	EVOLUCIÓN	CONCEPTO DE LA AEGR
Cobertura(%) Aseo	94,7	94,7	MEJORÓ	Se presenta una leve mejoría en el nivel de cobertura, por la gestión en la vinculación de nuevos usuarios y retiros de la competencia, pero sumadas las dos empresas se tiene una cobertura del 100%, además se cumplió con la meta para la vigencia.
Rotación de Cartera (días) Aseo	66	55	DETERIORÓ	La cartera de usuarios del servicio domiciliario de aseo aumentó un 6,5%, pues creció la cartera de difícil recaudo, la cual no ha sido depurada, mientras los ingresos crecieron solo un 4%, con lo cual este indicador desmejora un poco y se aleja de la meta de 55 días.
Ejecución de Inversiones Aseo	100	100	SE MANTINE	No se tenía presupuestado ninguna inversión para el 2019.
Índice de eficacia Laboral (\$/m3 o Ton) Aseo	76.138	64.122	DETERIORÓ	Se presenta un deterioro importante de este indicador, como consecuencia del incremento de los costos laborales por la contratación de más operarios de recolección y escobitas para cubrir la ampliación de la cobertura del barrido, con lo que los costos de nómina aumentaron un 10,2% y el costo de personal administrativo aumentó un 26,8%, por ampliación de los cargos en el área administrativa; alejándose igualmente de la meta de reducir este indicador.
Índice de disposición final (%) Aseo	100	100	SE MANTINE	Se dispone el 100% de los residuos recogidos, igual que en años anteriores.
Continuidad Aseo	100	100	SE MANTINE	En este año no se presentaron dificultades de orden público y se prestó el servicio todos los días del año de acuerdo a las frecuencias establecidas.

## **Concepto General de la Evaluación**

De acuerdo a los resultados de la evaluación de los distintos componentes, en el año 2019, podemos concluir que la empresa mantiene una buena gestión en la prestación del servicio de aseo, conservando una tendencia de crecimiento de sus ingresos, pero tuvo en deterioro en su nivel de rentabilidad operacional, por costos extraordinarios en la clausura del relleno sanitario, pero la rentabilidad neta por el contrario se incrementó sustancialmente en un 61%, gracias a los ingresos igualmente extraordinarios por la recuperación de subsidios adeudados por el Municipio de los años 2004 y 2005, los cuales no habían sido reconocidos inicialmente, pero que mediante proceso judicial se logró la recuperación de estos recursos con los respectivos intereses y los cuales se aprovecharon para realizar las labores de clausura del relleno sanitario, pues la provisión que se tenía ya se había agotado, así mismo se mantiene una buena cobertura y participación en el mercado a pesar de la competencia, continuando con el crecimiento de los suscriptores, lo que refleja la prestación de un buen servicio, con usuarios satisfechos de acuerdo a la encuesta de satisfacción del cliente; pero se continúa pendiente de hacer las inversiones necesarias para tener una base de alistamiento propia; igualmente se mantiene una buena gestión de cartera que ha permitido la recuperación de saldos en mora de algunos deudores; también se continúa cumpliendo con las obligaciones establecidas en la licencia ambiental en la clausura y pos-clausura del relleno; la empresa mantiene una buena gestión basada en la planeación de corto y largo plazo y al monitoreo de los indicadores, así mismo continúa fortaleciendo cada vez más su control interno, con la implementación de adecuadas políticas de control y seguimiento.

## **Concepto General del Riesgo-Nivel de riesgo alto**

En el 2019 se presenta un deterioro en el nivel de riesgo, como consecuencia de la presentación de un EBITDA negativo, ocasionado por la realización de importantes erogaciones en las actividades de clausura del antiguo relleno sanitario y que estaban pendientes de realizarse y para lo cual ya se había agotado la provisión, pero que fueron cubiertos con los recursos extraordinarios obtenidos por los intereses moratorios reconocidos por Municipio en el pago de los subsidios de los años 2004 y 2005, por lo que en la realidad no se generó déficit operativo, pues si descontamos estos costos el resultado operativo es incluso superior al de años anteriores y la empresa no tuvo dificultades para cubrir el servicio de la deuda, pues mantuvo un buen nivel de liquidez y el endeudamiento disminuyó y adicionalmente el nivel de recaudo se mantuvo en un buen nivel, semejante al de años anteriores; igualmente en los indicadores operativos se observa que la continuidad siguió siendo del 100% tanto en la recolección de residuos como en el barrido y la disposición final está garantizada en el largo plazo, no obstante que se clausuro el relleno sanitario operado por la Empresa, pero con el nuevo relleno construido por la Empresa SAMAMB S.A.S E.S.P., se tiene garantizada la disposición final a largo plazo, por lo que todos los indicadores operativos siguen en mínimo riesgo, por lo tanto la situación de alto riesgo es transitoria y se espera que para el próximo año la empresa vuelva a estar en un nivel de riesgo mínimo.

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

De acuerdo con los indicadores de segundo nivel podemos decir, que lo más preocupante continúa siendo el endeudamiento de corto plazo el cual continúa alto aunque disminuye un poco y pasa de un 83,8% en el 2018 a un 81,37% en el 2019 del total de endeudamiento, lo anterior es producto de la disminución del pasivo corriente en un 7,5%, mientras el no corriente lo hizo en un 5%, con lo cual el pasivo de largo plazo aumentó su participación de un 16,7% en el 2018 a un 18,63% en el 2019; el nivel de la cartera aumentó un poco al pasar su nivel del 17,6% en el 2018 a un 18,04% en el 2019, lo anterior por la ligera reducción del recaudo y la no depuración de la cartera de más de 360 días, la cual se continúa aumentando, el costo de los créditos mejoro al pasar del 24,39% en el 2018 a un 20,21% en el 2019, por la cancelación de los créditos con particulares a tasas más altas; la rentabilidad del activo continuó mejorando bastante al pasar de 6,22% en el 2018 a un 9,87% en el 2019, pues el resultado del periodo aumentó significativamente frente al presentado en el año anterior en un 61%; el índice de las reclamaciones comerciales disminuyo ligeramente al pasar de un 3,94% en el 2018 a un 3,36% en el 2019, el cual sigue siendo un poco alto, producto básicamente por las reclamaciones de inmuebles desocupados, que son difíciles de controlar por parte de la empresa, por cuanto el usuario informa solo después de que recibe la factura de cobro, el índice de exactitud también disminuyo un poco al pasar de un 1,32 a un 1,13% y no se presentaron quejas por el servicio, reflejando la calidad del servicio prestado y todas las reclamaciones se han atendido dentro de los términos legales.

**ACINSA S.A.**