

RESUMEN EJECUTIVO DE INFORME DE LA AEGR 2020

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, 2020 realizado por la firma Auditora ACINSA S.A.

Indicadores de Gestión y Resultados.

DETALLE	LOGRO VIGENCIA ACTUAL	VALOR META VIGENCIA	EVOLUCION	CONCEPTO DE LA AEGR
Cobertura (%) Aseo	94,5	94,74	MEJORO	Se presenta un leve deterioro en el nivel de cobertura, por una mayor participación de la competencia, pero sumadas las dos empresas se tiene una cobertura del 100%, además no se cumplió con la meta para la vigencia.
Rotación de Cartera (días) Aseo	76,5	55	DETERIORÓ	La cartera de usuarios del servicio domiciliario de aseo aumentó un 26,4%, viéndose afectada por la pandemia del covid-19 que redujo la capacidad de pago de los usuarios, a pesar que los ingresos crecieron en un 8,7%, con lo cual este indicador desmejora y se aleja de la meta de 55 días.
Ejecución de Inversiones Aseo	100	100	SE MANTINE	La única inversión que se tenía presupuestada es la compra de un compactador, la cual se hizo.
Índice de eficacia Laboral (\$/m3 o Ton) Aseo	95.806	76.140	DETERIORÓ	Se presenta un deterioro importante de este indicador, como consecuencia del incremento de los costos laborales, por la contratación de más operarios para los servicios de barrido y CLUS para cubrir la ampliación de estos servicios, con lo que los costos de nómina aumentaron un 18,1% y el costo de personal administrativo aumentó un 22,4%, 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 2020, podemos concluir que la empresa mantiene una buena gestión en la prestación del servicio de aseo, conservando una tendencia de crecimiento de sus ingresos, gracias a la ampliación de los servicios prestados y a la vinculación de nuevos usuarios, que sumado a un buen control de sus costos y gastos operativos, mejoro bastante su nivel de rentabilidad operacional, a pesar de las dificultades presentadas por efectos de la pandemia del covid-19, que redujo las toneladas recogidas y la capacidad de pago de los usuarios, así mismo se mantiene una buena cobertura y participación en el mercado a pesar de la competencia, 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; 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 bajo

En el 2020 se presenta una reversión del nivel de riesgo, regresando a un bajo riesgo, como consecuencia de la mejora del EBITDA, por el importante crecimiento de los ingresos por los nuevos servicios prestados y manteniendo el crecimiento de los suscriptores, complementado con una mayor austeridad en los costos y gastos, lo cual le permitió volver a tener una adecuada cobertura de los intereses y la empresa no tuvo dificultades para cubrir el servicio de la deuda, pues mantuvo un buen nivel de liquidez, aunque se tuvo la necesidad de aumentar el endeudamiento a un nivel de alto riesgo para tener mayor disponible y no afectar la operación por la caída del recaudo, el cual aunque disminuyo se mantuvo en el rango de bajo riesgo; 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 ESP, se tiene garantizada la disposición final a largo plazo, por lo que todos los indicadores operativos siguen en mínimo riesgo.

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 81,37% en el 2019 a un 74,1% en el 2020 del total de endeudamiento, lo anterior es producto del aumento del pasivo corriente en un 31%, mientras el no corriente lo hizo en un 45%, con lo cual el pasivo de largo plazo aumentó su participación de un 18,63% en el 2019 aun



25,9% en el 2020, por el crédito contratado a largo plazo para cubrir la financiación de la cartera de usuarios que entraron en mora por la pandemia covid-19; el nivel de la cartera aumentó al pasar su nivel del 18,04% en el 2019 a un 20,97% en el 2020 producto como ya se dijo de la situación de pandemia presentada en la vigencia, el costo de los créditos mejoró bastante al pasar del 20,21% en el 2019 a un 11,46% en el 2020, por las menores tasas de intereses en los nuevos créditos; la rentabilidad del activo desmejoró al pasar de 9,87% en el 2019 a un 6,92% en el 2020, pues el resultado del periodo disminuyó un 14,5% frente al presentado en el año anterior, mientras los activos crecieron un 22%; el índice de las reclamaciones comerciales aumentaron al pasar de un 3,36% en el 2019 a un 3,74% en el 2020, el cual sigue siendo alto, producto básicamente por las reclamaciones de inmuebles desocupados que constituyeron el 94% de las reclamaciones y 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 aumentó al pasar de un 1,13% a un 1,27% 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.