



**INFORME ANUAL DE
AUDITORÍA EXTERNA
DE GESTIÓN Y
RESULTADOS.
AMALFI S.A. E.S.P.**

2020

**CONSULTORÍA MULTISERVICIOS ZOMAC
S.A.S.**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 4 |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS | 4 |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES | 4 |
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| ALCANCE DE LA REVISIÓN..... | 7 |
| ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL | 8 |
| 1.1. Novedades..... | 8 |
| 1.2. Organigrama: | 8 |
| 1.3. Misión: | 10 |
| 1.4. Visión:..... | 10 |
| 1.5. Política ambiental: | 10 |
| 1.6. Valores corporativos: | 10 |
| 1.7. Análisis de las áreas que conforman la organización: | 10 |
| 2. VIABILIDAD FINANCIERA | 12 |
| 2.1. Análisis de provisiones | 20 |
| 2.2. Análisis de pasivo pensional..... | 21 |
| 2.3. Análisis Metas Establecidas en los Planes de Gestión y Resultados..... | 21 |
| 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS..... | 22 |
| 3.1. Análisis de planes de mejoramiento. | 22 |
| 3.2. Resultados encuesta de Nivel de Satisfacción de los Usuarios. | 23 |
| 3.3. Verificación de información financiera, contable y de costo. | 23 |
| 3.4. Análisis de Estados Financieros | 23 |
| 3.5. Análisis de costos laborales | 25 |
| 3.6. Análisis del Plan de Gestión y Resultados..... | 26 |

| | |
|--|----|
| 3.7. Puntos específicos..... | 26 |
| 4. INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN. | 40 |
| 4.1. Indicadores de proceso: | 41 |
| 4.2. Concepto General de la Evaluación y Resultados: | 42 |
| 5. INDICADORES CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO..... | 43 |
| 5.1. Indicadores de primer nivel | 43 |
| 5.2. Concepto general del riesgo:..... | 45 |
| 5.3. Concepto general sobre indicadores del segundo nivel: | 45 |
| 6. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR AL SUI... .. | 46 |
| 7. MATRIZ DEL RIESGO: | 47 |
| 7.1. Servicio Público Domiciliario de Aseo | 47 |
| 8. SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO DE AMALFI S.A. E.S.P..... | 54 |
| 8.1. Concepto sobre el control interno de AMALFI S.A. E.S.P..... | 55 |
| CONCLUSIONES..... | 57 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Indicador de Liquidez 2020 - 2019 | 17 |
| Tabla 2 Indicador de endeudamiento total 2020 vs. 2019..... | 18 |
| Tabla 3 IPC AÑO 2020 fuente: Elaboración propia..... | 19 |
| Tabla 4. Evaluación de puntos específicos. Fuente elaboración propia | 30 |
| Tabla 5 Indicadores del Servicio Público Domiciliario de Aseo. Fuente elaboración propia.... | 40 |
| Tabla 6 Indicadores de proceso. Fuente elaboración propia | 41 |
| Tabla 7 Clasificación de indicadores por nivel de riesgo. Fuente elaboración propia | 43 |
| Tabla 8 Matriz de riesgo. Fuente elaboración propia | 47 |
| Tabla 9 Respuestas de encuesta de control interno. Fuente elaboración propia..... | 54 |

ÍNDICE DE GRÁFICAS

| | |
|---|----|
| Gráfica 1 Ingresos AMALFI S.A. E.S.P., 2020 Vs 2019. Fuente elaboración propia | 12 |
| Gráfica 2 Ingresos AMALFI S.A E.S.P., por servicios 2020. Fuente elaboración propia. | 13 |
| Gráfica 3 Egresos AMALFI S.A. E.S.P., 2020 Vs 2019. Fuente elaboración propia | 14 |
| Gráfica 4 Gastos administrativos por servicios 2020. Fuente elaboración propia. | 15 |
| Gráfica 5 Costos Operacionales por servicios 2020. Fuente elaboración propia. | 16 |
| Gráfica 6 Capital de trabajo por servicio. Fuente elaboración propia. | 26 |
| Gráfica 7 Rentabilidad del Patrimonio. Fuente elaboración propia | 27 |
| Gráfica 8 Coeficiente Operacional. Fuente Elaboración propia..... | 28 |
| Gráfica 9 EBITDA por servicio. Fuente elaboración propia..... | 29 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--------------------------------|---|
| Ilustración 1 Organigrama..... | 9 |
|--------------------------------|---|

INTRODUCCIÓN

La empresa AMALFI S.A. E.S.P. se encuentra obligada a la contratación de una Auditoría Externa de Gestión y Resultados, en adelante, (AEGR) con personas privadas especializadas, independientemente del control interno y fiscal, tal y como lo establece la Ley 142 de 1994, en su artículo 51, quienes obrarán tanto en función de los intereses de la empresa y la de sus socios, como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios.

La AEGR de acuerdo a la Ley mencionada anteriormente, “está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera, las fallas que se encuentren en control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa”.

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., en aras de cumplir con la normatividad y asegurar tanto una adecuada prestación del servicio público de aseo en el municipio de Amalfi - Antioquia, así como el buen funcionamiento de la organización, contrató a la empresa CONSULTORÍA MULTISERVICIOS ZOMAC S.A.S, para llevar a cabo el proceso de AEGR.

Los compromisos por parte de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados consisten en:

- Evaluar la gestión de la compañía de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- Verificar la gestión realizada por parte de la compañía acorde a los componentes legal, técnico operativo, comercial, administrativo, financiero y contable del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación de servicio.
- Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de la compañía.
- Conceptuar sobre el sistema de control interno.

- Recordar medidas correctivas, preventivas o de mejora.
- Verificar la calidad de la información reportada por la compañía a través del SUI para la emisión de los conceptos, determinación de las cifras e indicadores solicitados por la Resolución CRA 20061300012295, Resolución del 18 de abril de 2006, emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A continuación, se presenta el informe anual de Auditoría Externa de Gestión y Resultados correspondiente al año 2020.



ALCANCE DE LA REVISIÓN

La AEGR se realizó conforme a la siguiente normatividad:

- Normas Internacionales de Auditoría y de Aseguramiento.
- Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001.
- Decreto 1784 de 2017
- Resolución 0938 de 2019
- Resoluciones 19 de 1996, 233 de 2002, 151 de 2001 y 11 de 1997 expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- Demás referentes normativos publicados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El presente informe es generado con base en el análisis de la información compartida por parte de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., a la AEGR y la verificación en campo llevada a cabo por nuestra Empresa mediante la realización de visitas técnicas y administrativas a la organización en la vigencia 2020. Por lo anterior, se presenta el siguiente informe abarcando los componentes técnicos-operativos, administrativos, financieros, y legales de la empresa AMALFI S.A E.S.P.

ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

1.1.Novedades.

La empresa AMALFI S.A E.S.P., para la vigencia 2020, no presentó modificaciones significativas en su arquitectura organizacional, con respecto al año inmediatamente anterior. Toda vez que continuó operando con las mismas líneas de mandos; dado que su arquitectura inicialmente planteada contribuyó a la articulación de sus estrategias y procesos, y por ende a la consecución de sus objetivos estratégicos.

1.2.Organigrama:

La empresa AMALFI S.A. E.S.P. *“es una empresa dedicada a la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el marco del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Amalfi - Antioquia; presta, además, el servicio de alumbrado público y operación de una Pequeña Central Hidroeléctrica (PCH), realiza asesorías y consultorías ambientales a instituciones o empresas públicas y privadas que lo requieran. Además, está comprometida en el ámbito social y ambiental, por eso trabaja constantemente capacitando a la comunidad en temáticas ambientales y demás actividades que vayan en pro de reducir los impactos negativos causados por el hombre al medio ambiente”*. (Beta Soluciones Empresariales SAS., 2020).

De acuerdo con los servicios que ofrece la empresa AMALFI S.A. E.S.P, su estructura organizacional se caracteriza por ser matricial en la cual los empleados participan en proyectos puntuales sin dejar de atender sus funciones. Se usan canales duales: por un lado, la jerarquía principal; y por otro, los programas específicos.

Adicionalmente, la AEGR identifica que la empresa aplica las dos grandes premisas que plantea el autor Henry Mintzberg en las estructuras de las organizaciones las cuales siempre obedecen a “una división del trabajo y, coordinación de estas tareas para alcanzar los objetivos definidos”, adicionalmente, manifiesta que cualquier empresa está constituida en seis partes fundamentales: Cumbre estratégica, Línea media, Estructura técnica, Núcleo de operaciones, Personal de apoyo.

En la siguiente Estructura Organizacional de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., se puede apreciar cada una de estas partes.

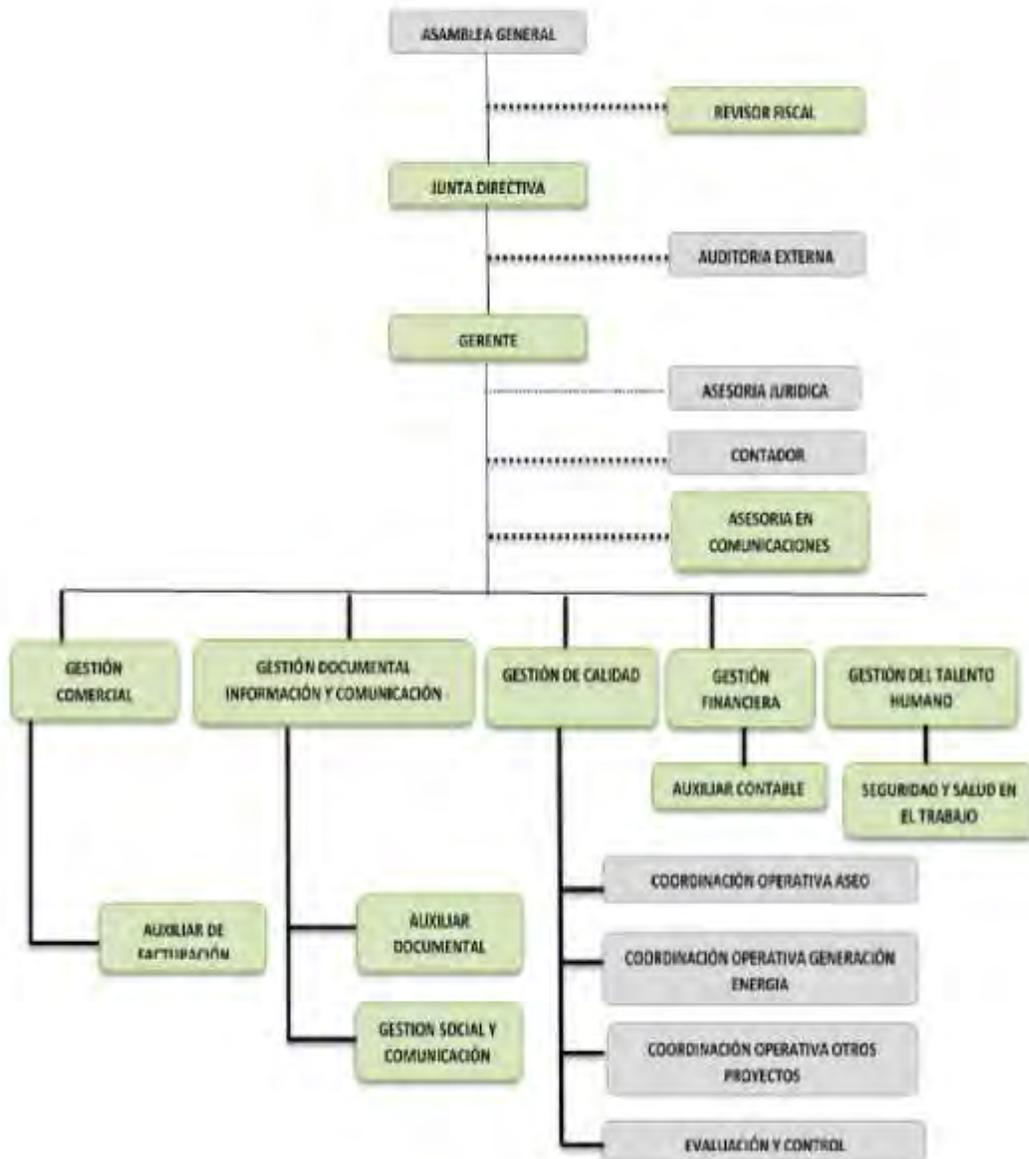


Ilustración 1 Organigrama.

1.3.Misión:

Somos una empresa dedicada a la prestación integral de servicios públicos domiciliarios y ambientales, orientados a satisfacer nuestros clientes y a conservar el medio ambiente.

1.4.Visión:

Ser una empresa líder en conocimientos, tecnologías ambientalmente apropiadas y desarrollo social.

1.5.Política ambiental:

AMALFI S.A. E.S.P. es una empresa que utiliza de manera apropiada los recursos de todo tipo, buscando que todas nuestras actividades prevengan y reduzcan la generación de impactos ambientales significativos, teniendo en cuenta las tecnologías apropiadas y disponibles. Asimismo, nos comprometemos con el cumplimiento de la legislación ambiental vigente que aplique a nuestra labor y a promover el mejoramiento continuo de cada uno de los programas de gestión ambiental desarrollados.

1.6.Valores corporativos:

- **Trabajo en equipo:** Valoramos el aporte de nuestros colaboradores para el cumplimiento de los objetivos y la toma de decisiones organizacionales.
- **Vocación de servicio:** Orientamos nuestras capacidades y habilidades para la prestación de los servicios siempre con amabilidad, respeto y profesionalismo.
- **Responsabilidad:** Cumplimos nuestros compromisos oportunamente buscando beneficios para los grupos de interés (stakeholders) y el medio ambiente.
- **Solidaridad:** Respaldamos las causas a favor del desarrollo de nuestros colaboradores y de la comunidad.

1.7. Análisis de las áreas que conforman la organización:

Durante el año 2020, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados logró evidenciar que la empresa AMALFI S.A. E.S. P, sigue siendo una organización flexible con capacidad de

adaptarse a las exigencias del mercado. Toda vez que su cúspide estratégica conoce sus fortalezas y debilidades, con las primeras tienen el enfoque de aprovecharlas, ponerlas en práctica para mostrar la organización y venderlas cuando se presentan oportunidades, las segundas se enfocan en superarlas internamente y solucionarlas para evitar las amenazas del mercado.

El capital humano que tiene la organización, no sólo ha permitido que esta cumpla con sus compromisos, metas y objetivos planteados en cuanto a calidad, eficiencia, y satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio público domiciliario de Aseo, sino que ha conllevado a que esta sea competitiva en el mercado y sustentable en el tiempo.

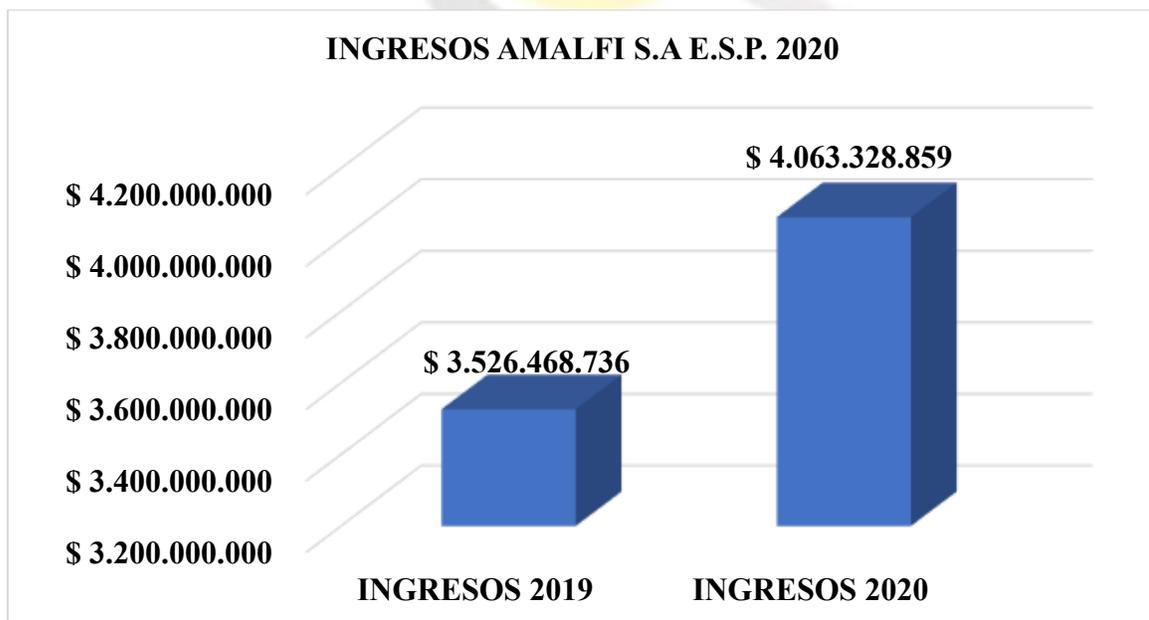
Todo lo anterior, se debe al grado de asertividad en la comunicación transversal que se maneja al interior de la organización, toda vez que la Dirección principal impulsa hacia el liderazgo, la racionalización y la eficiencia de sus coordinadores de línea media y estos cuentan con personal especializado en la base de operaciones que ejecutan las actividades principales en la prestación del servicio de cara con la comunidad, todos reconocidos con una identidad ideológica de la empresa que ha perdurado con el pasar del tiempo, finalmente la colaboración y la innovación que se plantea desde las área de apoyo siempre es recibida desde el ápice estratégico.

2. VIABILIDAD FINANCIERA

Según la Ley 142 de 1994 en su Artículo 181 considera que una empresa no es viable cuando su patrimonio es negativo o si las obligaciones existentes exceden la capacidad operativa de la empresa para servir las.

A continuación, se presenta el análisis financiero de la empresa AMALFI S.A E.S.P., conforme a la información suministrada por la empresa durante la vigencia del año 2020 a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) y a las visitas técnicas efectuadas durante el periodo evaluado por el equipo auditor.

Como se logra apreciar en la gráfica N°1, los ingresos brutos del período 2020 de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., fueron \$ 4.063.328.859, de los cuales el 99,57% corresponden al total de ingresos operacionales y el 0,43% restante a ingresos no operacionales (rendimientos financieros y diversos). Por consiguiente, los ingresos presentaron un aumento del 15,22%. con respecto al año anterior.



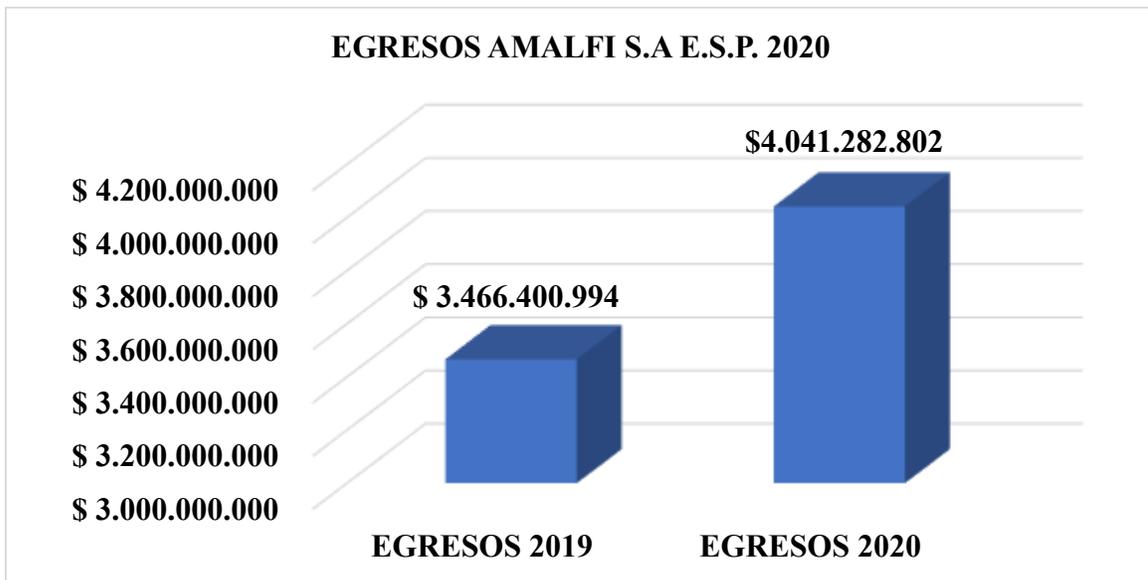
Gráfica 1 Ingresos AMALFI S.A. E.S.P., 2020 Vs 2019. Fuente elaboración propia

Por otro lado, la gráfica N°2 muestra la distribución del ingreso tanto operacional como no operacional por cada servicio, donde el 64,07% corresponden a ingresos por la prestación del servicio de aseo, y un 35,93% por la prestación de otros servicios.



Gráfica 2 Ingresos AMALFI S.A E.S.P., por servicios 2020. Fuente elaboración propia.

Al igual que los ingresos del año 2020, los egresos totales de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., tuvieron un aumento respecto al año anterior, dicho incremento alcanzó un valor del 16,58%. Esto se debe entre otras cosas al cubrimiento de los costos y gastos de la prestación del servicio público domiciliario de aseo. Sin embargo, los egresos representaron el 99,46% del total de los ingresos de la compañía. Es decir, que la utilidad de la empresa sólo representó un 0,54% de los beneficios adquiridos durante la vigencia 2020.



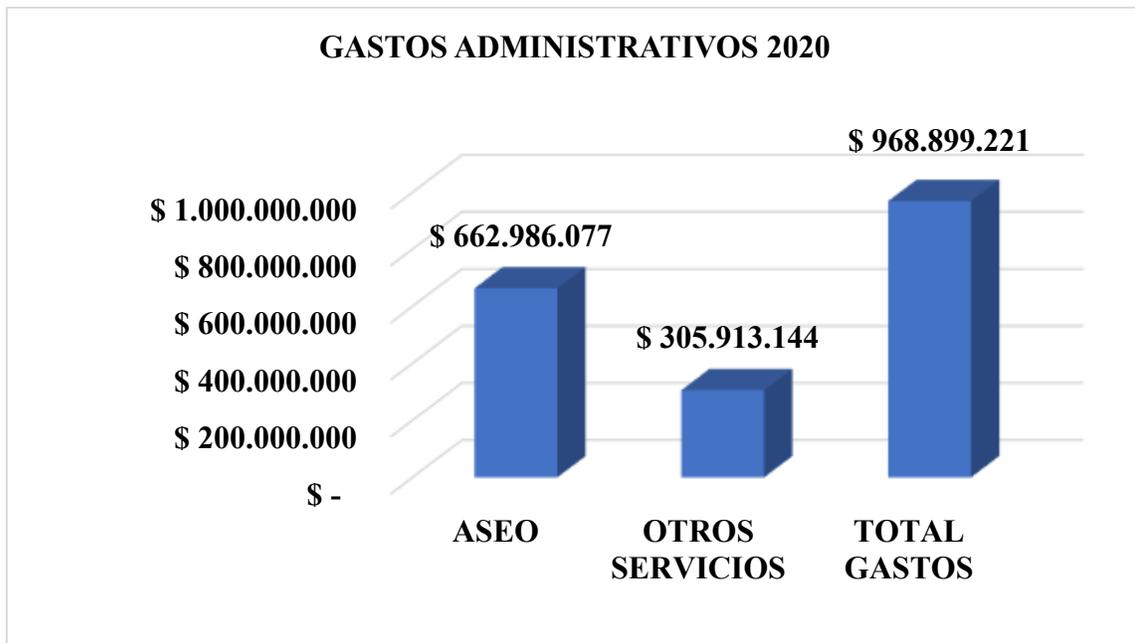
Gráfica 3 Egresos AMALFI S.A. E.S.P., 2020 Vs 2019. Fuente elaboración propia

Como se logra apreciar en la gráfica N°4, del total de gastos administrativos, los gastos en la prestación del servicio de aseo representaron el 68,43% y los gastos en la prestación de otros servicios de la compañía un 31,57%.

Ahora bien, de los ingresos percibidos por AMALFI S.A. E.S.P., un 23,84% se destinó a cubrir los gastos administrativos de la prestación de los servicios, siendo los rubros más significativos los gastos generales de administración con un 11,99% y los gastos de personal con un 10,21%.

Asimismo, se constata que el total de gastos de administración para la vigencia 2020 presentó una disminución del 3,45% en relación al año 2019.

A continuación, se detallan los gastos administrativos por servicio de la compañía de la vigencia 2020.



Gráfica 4 Gastos administrativos por servicios 2020. Fuente elaboración propia.

Por otra parte, la gráfica N°5 muestra que, del total de costos de operación, el 53,90% correspondió a costos del servicio de aseo, y el 46,10% a otros servicios.

En cuanto a los costos de operación, estos representaron el 75,61% del total de los ingresos, siendo las cuentas más representativas los costos del personal con el 16,54%, mantenimiento y reparaciones con un 15,42%, y los costos de repuestos y combustibles con un 15,24%.

De igual forma, se evidencia que el total de costos operativos para la vigencia 2020 tuvo un incremento del 24,75% respecto al año anterior.

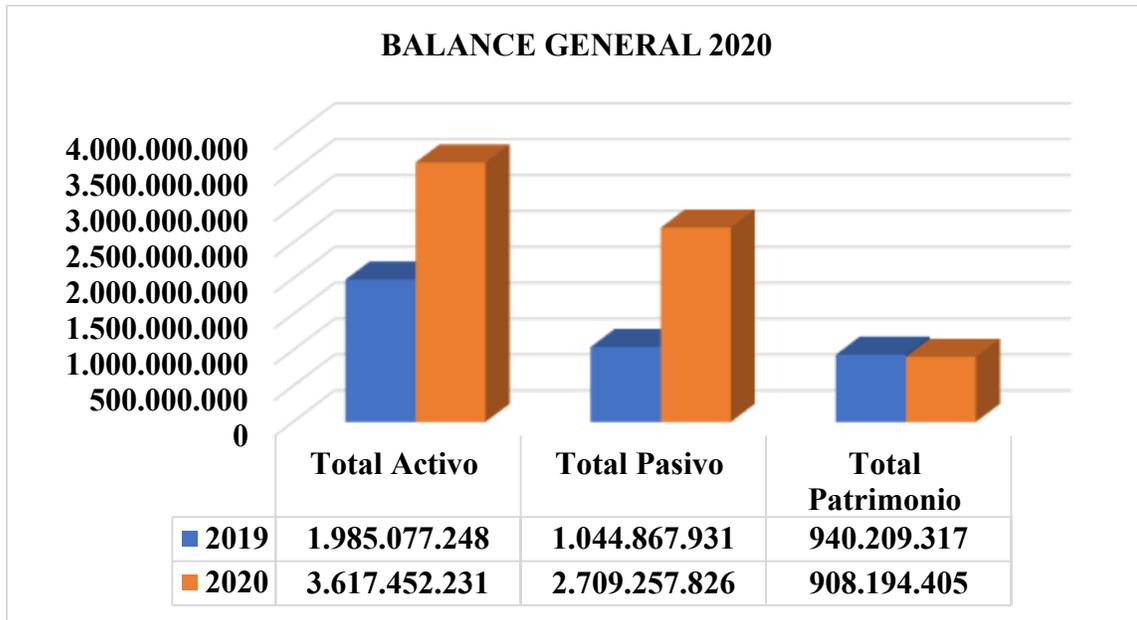


Gráfica 5 Costos Operacionales por servicios 2020. Fuente elaboración propia.

En relación al resultado del ejercicio, se evidencia un valor positivo de 22.046.057, lo que representa una rentabilidad sobre el patrimonio de 2,43%, generando así, rendimiento para los accionistas sobre los fondos invertidos en la empresa AMALFI S.A E.S.P.

Adicionalmente, respecto a las cuentas del Estado de la Situación Financiera para la vigencia del año 2020, el activo total de la Organización, alcanzó un valor de \$3.617.452.231 obteniendo un incremento del 82,23% respecto al año anterior. El total del activo se encuentra representado en un 41,39% de activo circulante, y en un 58,61% de activo fijo, del cual el 11,76% corresponde a otros activos no financieros.

De otro lado, se evidencia que el pasivo total de la empresa alcanzó la suma de \$2.709.257.826, con un incremento significativo del 159,29% respecto al año inmediatamente anterior. Igualmente, se constata que el 61,45% de los pasivos corresponden al pasivo inmovilizado y el 38,55% al pasivo corriente.



Gráfica 5 Balance General. Fuente elaboración propia.

En relación al nivel patrimonial, se evidencia un decremento del 3,41% respecto al año 2019. Esto obedece inicialmente por las pérdidas generadas en el ejercicio en cuanto a la prestación de otros servicios.

Por otro lado, con respecto al índice de liquidez, se observa que la empresa tiene la capacidad para responder al pasivo, con respecto al activo que posee en el corto plazo, arrojando un indicador de 1,43. Es decir que por cada peso que se debe, se tiene \$1,43 para respaldar los pasivos exigibles de corto plazo. Asimismo, se evidencia un aumento del 18,85% respecto al año anterior, lo que significa que la empresa adquirió en menor proporción obligaciones que flujos de efectivo.

Tabla 1 Indicador de Liquidez 2020 - 2019

| ÍNDICE DE LIQUIDEZ | 2020 | 2019 |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Razón corriente | 1,43 | 1,21 |

Igualmente, respecto al índice total de endeudamiento este tuvo un incremento del 42,29% respecto al año anterior, lo que significa que la empresa tiene el 75% de sus activos comprometidos con sus obligaciones.

Tabla 2 Indicador de endeudamiento total 2020 vs. 2019.

| INDICADOR | 2020 | 2019 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Índice total de endeudamiento | 0,75 | 0,53 |

Adicionalmente, respecto a los indicadores macroeconómicos presentados en Colombia durante el año 2020, según El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) se comportaron de la siguiente manera:

- El Producto Interno Bruto (PIB) para el cuarto trimestre de 2020 decreció -3,6% y el acumulado anual fue del -6,8%.
- La variación anual del Índice de Costos de Construcción Pesada (ICCP) en diciembre de 2020 en comparación con diciembre de 2019, la variación anual del ICCP fue 5,01%, este resultado es superior en 1,54 puntos porcentuales frente al presentado en el mismo mes del año anterior (3,47%) y superior en 3,40 puntos porcentuales con relación al IPC anual a diciembre de 2020 (1,61%).
- En diciembre de 2020 el IPP de la producción nacional presentó una variación anual de -0,87% comparado con diciembre de 2019.
- El índice de Precios de Producción Nacional para el mes de diciembre en lo que tiene que ver con aceites de petróleo tuvieron una variación positiva de (7,50%), otros combustibles (10,05%) y otros frutos oleaginosos (16,54%), que en conjunto aportaron 0,84 puntos porcentuales a la variación del Índice de Precios de la Producción Nacional. Sin embargo, su acumulado en los últimos doce meses fueron: aceites de petróleo (-25,35%), gasolina para automotores (-24,23%) y otros combustibles (-27,56%), que en conjunto restaron 4,35 puntos porcentuales a la variación del Índice de Precios de la Producción Nacional.

- En diciembre de 2020 la variación anual del Índice de Precios al Consumidor IPC fue 1,61%, es decir, 2,19 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 3,80%.

Tabla 3 IPC AÑO 2020 fuente: Elaboración propia

| MES | MENSUAL | AÑO CORRIDO | ANUAL | AÑO CORRIDO AEGR (%) |
|------------|---------|-------------|-------|-------------------------|
| Enero | 0,42 | | 3,62 | |
| Febrero | 0,67 | 1,09 | 3,72 | 1,09 |
| Marzo | 0,57 | 1,67 | 3,86 | 1,66 |
| Abril | 0,16 | 1,83 | 3,51 | 1,82 |
| Mayo | -0,32 | 1,5 | 2,85 | 1,5 |
| Junio | -0,38 | 1,12 | 2,19 | 1,12 |
| Julio | 0 | 1,12 | 1,97 | 1,12 |
| Agosto | -0,1 | 1,12 | 1,88 | 1,02 |
| Septiembre | 0,32 | 1,44 | 1,97 | 1,34 |
| Octubre | -0,06 | 1,38 | 1,75 | 1,28 |
| Noviembre | -0,15 | 1,23 | 1,49 | 1,13 |
| Diciembre | 0,38 | 1,61 | 1,61 | 1,51 |

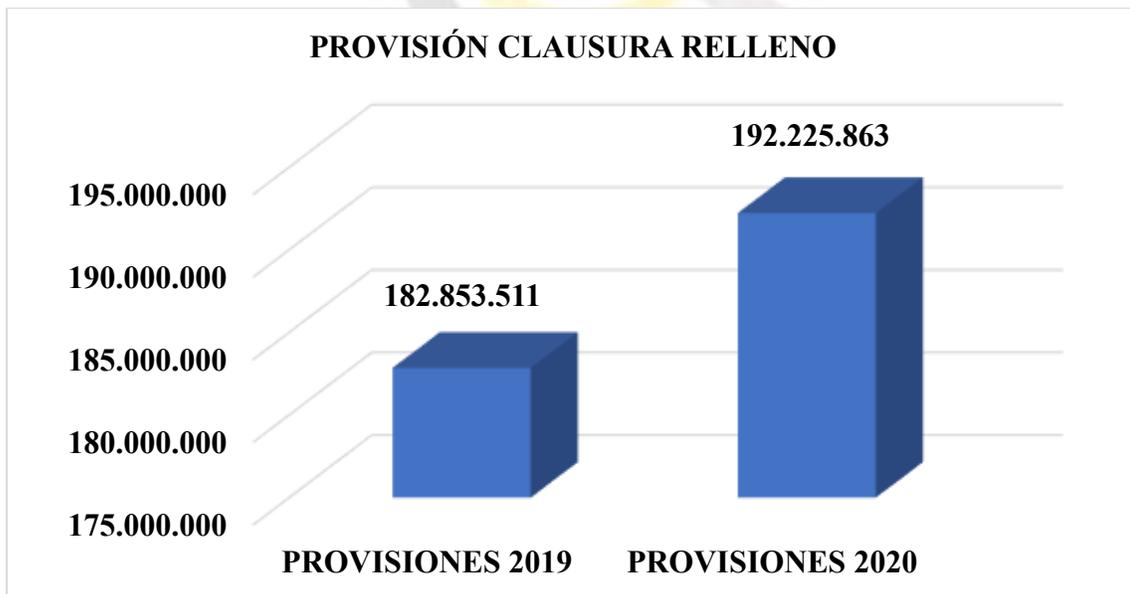
Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que la Empresa AMALFI S.A E.S.P., realiza la actualización tarifaria del servicio de acuerdo al artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece: *“Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula”*

No obstante, el presidente de la república de Colombia en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, por medio del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, lo que conllevó a una desaceleración económica, que influyó notablemente en todos los indicadores Macroeconómicos del país. Por lo anterior, la empresa AMALFI S.A E.S.P., no realizó la

actualización tarifaria toda vez que el IPC inicio a decrecer y no logró acumular los (3) puntos porcentuales que se requerían para realizar la actualización tarifaria.

2.1. Análisis de provisiones

Dando cumplimiento al Decreto 838 de 2005 artículo 19 el cual menciona “ Con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos económicos para realizar el cierre, clausura, posclausura y posterior monitoreo de los rellenos sanitarios , toda persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad de disposición final de residuos sólidos, deberá constituir y mantener una provisión, que garantice la disponibilidad permanente de las sumas acumuladas durante el periodo de operación del relleno sanitario, necesarias para construir las obras de clausura y posclausura requeridas y llevar a cabo el monitoreo por el período que se determine en la licencia ambiental”. La empresa AMALFI S.A. E.S.P., presentó las provisiones destinadas al cierre y clausura del relleno sanitario las cuales suman para el servicio de aseo un total \$192.225.863, alcanzando un incremento del 5,13% respecto al año 2019 y dando cumplimiento al Decreto anteriormente descrito.



Gráfica 6 Provisiones servicio público domiciliario de aseo 2020. Fuente elaboración propia

2.2. Análisis de pasivo pensional

La empresa AMALFI S.A. E.S.P, cuenta con toda su planta de personal debidamente afiliada al Sistema de Seguridad Social Integral, dando cumplimiento a la Ley 100 de 1993, por lo tanto, el reconocimiento de las obligaciones pensionales en favor de sus trabajadores o ex- trabajadores, entre ellos los bonos pensionales, cuotas partes y/o Pensiones Obligatorias, no aplica para la organización.

2.3. Análisis Metas Establecidas en los Planes de Gestión y Resultados.

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., para la vigencia 2020, no presenta el Plan de Gestión y Resultados, por lo tanto, la AEGR, no conceptúa al respecto.

Es de resaltar que el análisis de viabilidad financiera, se efectuó con base a la información del Balance General y el Estado de Resultados; Estados Financieros de la vigencia 2020, aprobados por la asamblea de accionistas y realizados bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS.

3.1. Análisis de planes de mejoramiento.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó visita a la empresa AMALFI S.A E.S.P., en el mes de julio del año 2019, en dicha visita se generó en primera instancia un pre-informe. Posteriormente, para el mes de diciembre del año 2019, generó un informe definitivo con el siguiente consolidado:

| DESCRIPCIÓN | Nº DE OBSERVACIONES O HALLAZGOS INFORME DEFINITIVO |
|----------------------------------|--|
| Aspectos administrativos | 2 |
| Aspectos financieros | 2 |
| Aspectos Técnico - Operativos | 18 |
| Aspectos comerciales | 5 |
| TOTAL | 27 |

Conforme a lo anterior, la empresa debía dar respuesta a las observaciones o hallazgos definitivos para el mes de febrero de 2020. En la revisión realizada por la AEGR, se constató que la empresa AMALFI S.A. E.S.P., procedió a dar respuesta dentro del término legal con todos los medios de verificación correspondientes. Sin embargo, quedó pendiente la construcción de la base de operaciones, toda vez que a causa de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, los recaudos disminuyeron considerablemente, por lo que la empresa se quedó sin recursos para realizar dicha inversión.

Por otra parte, la AEGR constata que para el año 2020, la empresa AMALFI S.A. E.S.P., no presenta planes de mejoramiento frente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación al servicio de Aseo. Toda vez, que la empresa ha presentado un efectivo manejo en la recopilación y unificación de la información reportada en el SUI, además de estar a la

vanguardia de las disposiciones normativas de la Superintendencia. Razón por la cual, no se emite concepto en relación a los planes en mención.

3.2. Resultados encuesta de Nivel de Satisfacción de los Usuarios.

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., tuvo la intención de acatar la directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos realizada en la Resolución N SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006 en la cual sugiere al operador aplicar a una muestra de usuarios la encuesta NSU, para que la AEGR conceptúe acerca de los resultados obtenidos, sin embargo, para la vigencia de la prestación del servicio durante el año 2020 no fue posible realizar la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario, toda vez que mediante el Decreto 417 de 2020 se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, la cual se mantiene vigente hasta la fecha.

3.3. Verificación de información financiera, contable y de costo.

La AEGR constató que la información financiera reportada por la empresa AMALFI S.A. E.S.P., está elaborada conforme a la Resolución SSPD-20051300033635 de 2005, Resolución SSPD 20131300001025 de 2013, y bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y demás normatividad vigente aplicable a la contabilidad de las empresas de servicios públicos. Adicionalmente, se comprobó que los Estados Financieros de la organización están debidamente firmados y certificados por el contador, revisor fiscal y gerente de la sociedad con previa autorización de la Asamblea general de Accionistas, y esta es consecuente con la información reportada en el Sistema Único de Información SUI.

3.4. Análisis de Estados Financieros

La AEGR al verificar los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2020, identificó que estos se encuentran Certificados con las firmas del señor JULIAN FERNANDO IBARBO GIL en calidad de Representante Legal, el Doctor LUIS FERNANDO CORTÉS MARTÍNEZ, Contador Público, con Tarjeta Profesional No. 53704–T, y el señor JAIME ALZATE GAVIRIA revisor fiscal de la sociedad, el cuál informa en estos, a través, del documento denominado

INFORME DE REVISOR FISCAL que, *“Al examinar los estados financieros de la vigencia 2020 y 2019, la función de la revisoría fiscal se orientó a formar un juicio profesional acerca de la objetividad de la información contable, el cumplimiento de la normatividad legal y las decisiones de los Órganos de Administración, así como la observación de las normas sobre libros y documentos comerciales, la efectividad del Sistema de Control Organizacional, el cumplimiento del objeto social y la proyección empresarial, la responsabilidad y diligencia de los Administradores y la concordancia del informe de Gestión preparado por los Administradores con los informes contables”.*

Adicionalmente, expresa que *“Se obtuvo la información necesaria para cumplir las funciones de fiscalización y se efectuaron los exámenes de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, con el propósito de satisfacer de la razonabilidad de los estados financieros y que con base en el resultado del desarrollo de las labores de Revisoría Fiscal, conceptúa; que durante el año 2020 y 2019, la información financiera y contable de la entidad se llevó conforme a las normas legales y a la técnica contable y que las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Socios”.*

El señor Jaime Álzate Gaviria, concluye lo siguiente respecto a la vigencia de los estados financieros de 2020 y 2019.

- *La actuación de los Administradores de la entidad estuvo centrada en el cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias.*
- *La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de contabilidad y actas se llevan y conservan adecuadamente.*
- *Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los Estatutos de la Entidad, a las decisiones de la Asamblea de Socios.*
- *La información se lleva conforme a las normas de contabilidad y de información financiera.*
- *Existen medidas adecuadas de control, de conservación y custodia de los bienes de la empresa y los de terceros que están en su poder.*

- *Se ha dado cumplimiento a las diversas obligaciones de Ley: Legislación Laboral, Aportes Parafiscales, Impuestos Gravámenes y Contribuciones Nacionales Departamentales y Municipales; Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, específicamente el uso de Software licenciado.*
- *El informe de gestión correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, ha sido preparado por la Administración de la Empresa, dando cumplimiento a disposiciones legales.*
- *El informe de gestión contiene todas las informaciones exigidas por la Ley.*
- *La información Financiera que contiene el citado informe concuerda con la de los Estados Financieros correspondientes al año 2020 y 2019. La Revisoría Fiscal se limitó a verificar que dicho informe de gestión contuviera las informaciones exigidas por la Ley y a constatar su concordancia con los Estados Financieros; y no incluye revisión de información distinta de la contenida en los registros contables de la entidad.*
- *La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de Seguridad Social Integral, correspondiente al año 2020, y en particular, la relativa a afiliados y la correspondiente a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables.*
- *La Empresa, a diciembre 31 de 2020 no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.*

3.5. Análisis de costos laborales

De acuerdo al análisis efectuado a los estados financieros se logra determinar que la empresa cumple con todas las obligaciones establecidas en el código sustantivo del trabajo, en cuanto remuneración de sus colaboradores, afiliación al sistema de seguridad social integral de acuerdo a lo establecido en la Ley 100 de 1993 y con el pago de trabajo suplementario y horas extras a sus empleados, por lo anterior, la AEGR concluye que la información reportada es aceptable de acuerdo a la operación de la empresa.

3.6. Análisis del Plan de Gestión y Resultados.

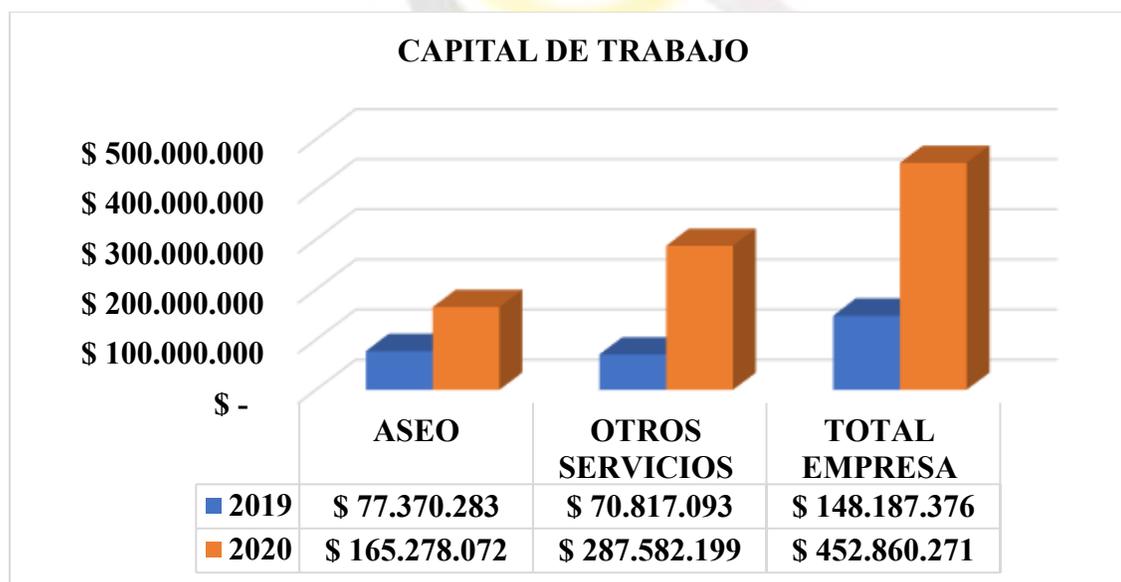
La empresa AMALFI SA E.S.P., no presenta el Plan de Gestión y Resultados para el año auditado 2020, por tanto, la AEGR, no conceptúa al respecto.

3.7. Puntos específicos

CAPITAL DE TRABAJO:

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., contó para el año 2020 con un capital de trabajo de \$452.860.271, lo que significa que la compañía cuenta con los activos suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Se constata un aumento significativo del 205,60% con respecto al año inmediatamente anterior.

En el mismo sentido, la siguiente gráfica muestra la distribución de capital de trabajo por servicio, en la cual se aprecia que el servicio de aseo aporta el 36,50% de liquidez para cubrir las obligaciones de corto plazo de la compañía, y el 63,50% lo contribuyen los otros servicios.

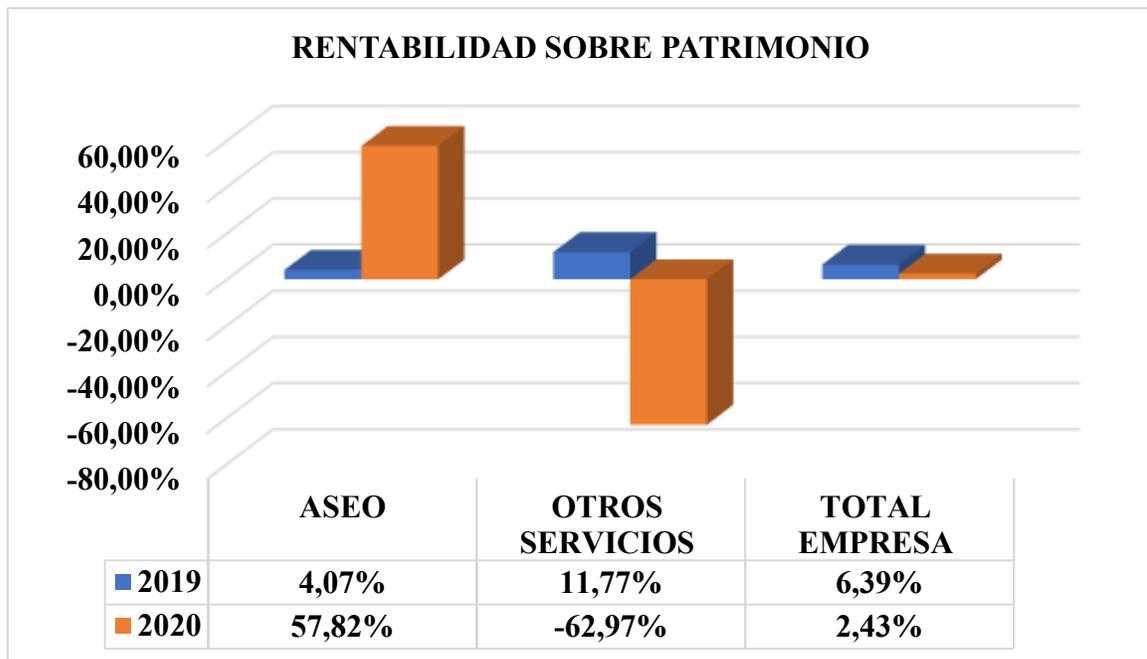


Gráfica 6 Capital de trabajo por servicio. Fuente elaboración propia.

RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO:

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2020 presentó una rentabilidad sobre el patrimonio del 2,43%, lo que indica que este valor es el rendimiento que obtendrán los accionistas de las inversiones realizadas en la compañía. Se evidencia una disminución de este indicador del 62,00% en relación al año anterior.

En el mismo sentido, el servicio público domiciliario de aseo generó un ROE positivo del 57,82%, no obstante, los otros servicios prestados por la organización, generaron un ratio negativo del 62,97%; beneficios que recibirán proporcionalmente los accionistas que invirtieron en alguna de estas líneas de negocio.



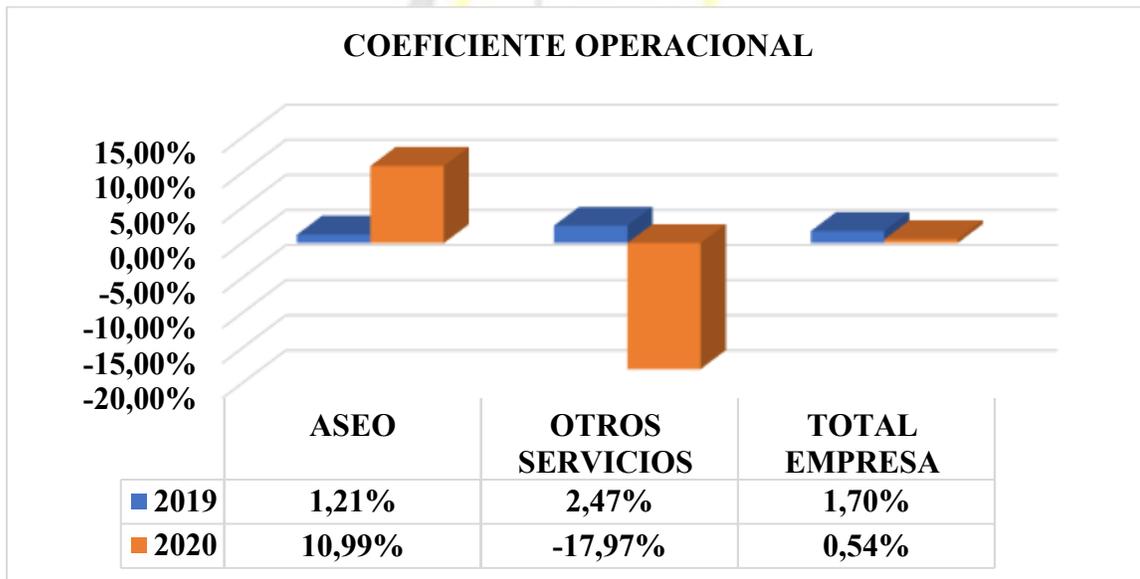
Gráfica 7 Rentabilidad del Patrimonio. Fuente elaboración propia

COEFICIENTE OPERACIONAL:

La empresa AMALFI S.A. E.S.P. presentó un coeficiente operacional o en otras palabras un margen neto positivo de 0,54% para el cierre del año 2020, obtenido una disminución de este

margen del 68,16% respecto al año anterior. Si bien se puede constatar que la organización está generando ingresos de sus activos para cubrir los costos y gastos operativos, se hace necesario que se tomen las medidas necesarias para evaluar con regularidad la eficiencia de su institución financiera, toda vez que una variación en los activos o en las fuentes de fondos pueden alterar el cubrimiento de sus costos.

En el mismo sentido, este indicador para el servicio público domiciliario de aseo se reportó en un 10,92%. Sin embargo, para los demás servicios prestados por la compañía este margen fue negativo alcanzando un valor porcentual del 17,96% indicando que la compañía no generó suficientes ingresos de sus activos para cubrir sus costos y fuentes de financiación. Por lo tanto, se recomienda a la empresa ejercer mayor control sobre los costos que se generan por la prestación de otros servicios, toda vez que están incidiendo significativamente en el estado financiero general de la empresa.

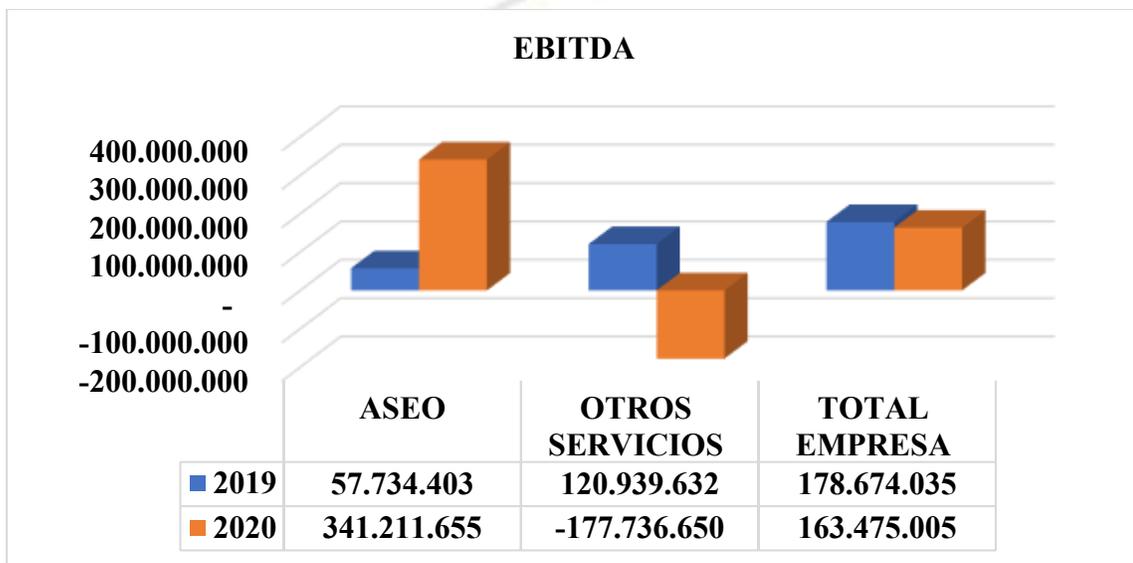


Gráfica 8 Coeficiente Operacional. Fuente Elaboración propia.

EBITDA:

Para el año 2020 la empresa AMALFI S.A. E.S.P., presentó una disminución del 8,51% del EBITDA en comparación con el año anterior. Toda vez, que se generó una reducción en la utilidad neta. No obstante, para la vigencia 2020 la capacidad para generar valor a la empresa fue de \$163.475.005, permitiendo la deducibilidad de los gastos financieros, como el pago de impuestos, compromisos y servicio a la deuda.

Asimismo, este indicador se situó en \$341.211.655 para el servicio público domiciliario de aseo, obteniendo un incremento considerable del 491,00% respecto al año 2019. Sin embargo, se constata un valor negativo de \$177.736.650 en cuanto a la prestación de otros servicios, lo que indica la incapacidad de generar beneficios a la empresa por dichos servicios.



Gráfica 9 EBITDA por servicio. Fuente elaboración propia.

CÁLCULO ACTUARIAL – VALOR POR AMORTIZAR:

Debido a que la empresa AMALFI S.A. E.S.P., cuenta con todo su personal afiliado al sistema de seguridad social integral de acuerdo a lo establecido en la Ley 100 de 1993; este componente no es aplicable a la organización.

ESTADO DEL SANEAMIENTO CONTABLE:

De acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa AMALFI S.A. E.S.P., es considerada una empresa privada, toda vez que el capital mayoritario pertenece a particulares. Del mismo modo, de acuerdo a Ley 901 de 2004 en su artículo 2 depuración de saldos contables se establece que: “*Las entidades públicas llevarán a cabo las gestiones necesarias que permitan depurar los valores contables*” Por lo anterior, este Numeral no aplica para la empresa AMALFI S.A. E.S.P., puesto que su naturaleza obedece al régimen privado.

Sin embargo, es de anotar que la empresa cumple con todos los mandatos normativos dictaminados por la ley 142 de 1994. Además, de las normas que expiden las Comisiones de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, de Energía y Gas CREG, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás normatividades aplicables al plan de contabilidad para las empresas de servicios públicos. Por lo anterior, las políticas financieras internas y los controles establecidos generan confiabilidad en las cifras contables presentadas.

Tabla 4. Evaluación de puntos específicos. Fuente elaboración propia

| ÁREA | CONCEPTO |
|----------------------|--|
| TÉCNICO OPERATIVA | Vida útil de Disposición final – Licencia: La empresa AMALFI S.A. E.S.P. reportó una vida útil de 6,08 años del Relleno Sanitario La Española ubicado en el municipio de Amalfi, al 31 de diciembre del año 2020. La empresa cuenta con licencia del sitio de disposición final, expedida el día 25 de julio de 2006 por la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, Oficina Territorial Zenufaná en el año de expedición bajo Resolución N°130ZF 2347. |
| | La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con tipo de disposición final: las tarifas aplicadas, fueron estipuladas, de acuerdo con la normatividad actual Resolución CRA 720 de 2015, realizada acorde al número de suscriptores con el que cuenta la empresa AMALFI S.A. E.S.P., |

| | |
|--|--|
| | <p>en la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Amalfi. La tarifa efectivamente es consecuente con el estado y manejo del relleno sanitario Parque Ambiental la Española.</p> |
| | <p>Capacidad Remanente del sitio de disposición final: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., reportó para este índice una capacidad de 17.765 m³ para el relleno sanitario Parque Ambiental la Española, obteniendo así una disminución del 14,00% respecto al año anterior.</p> |
| | <p>Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final: para la vigencia 2020, Amalfi fue el único municipio que dispuso residuos sólidos en el relleno sanitario Parque Ambiental la Española.</p> |
| | <p>Dispone de sistema de pesaje en el sitio de disposición final: La empresa AMALFI S.A. E.S.P., no cuenta con un área de pesaje de los residuos sólidos dentro del sitio de disposición final. Por tanto, el pesaje lo ha venido realizando bajo subcontratación de terceros.</p> <p>Actualmente, el pesaje es realizado en la báscula urbana de la empresa TRANSPORTES RIACHÓN LTDA., identificada con NIT. N.º 900.056.479-1 con domicilio en el municipio de Amalfi Antioquia. La báscula es marca PROMETALICOS N 100214/1330 con capacidad hasta 40.000 Kg. Es de resaltar que la báscula cuenta con el respectivo certificado de calibración.</p> |
| | <p>Kilómetros barridos / operario / día: la empresa AMALFI S.A. E.S.P. en el año 2020 reportó en promedio 17,18 kilómetros barridos por operario día. Presentando así, un aumento del 17,66% en relación al año anterior. Es de anotar, que la empresa AMALFI S.A E.S.P., realiza el barrido por área, es decir, se barre toda la vía a lo largo y ancho.</p> |
| | <p>Toneladas recogidas / operario / día: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2020, reportó que la cantidad de residuos ordinarios recolectados por operario día fue 1,64 toneladas y la cantidad de residuos orgánicos recolectados por operario día fue de 0,61 toneladas.</p> |

Características y estado del parque automotor: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el periodo 2020 contó con la siguiente flota de vehículos: tres vehículos compactadores (dos en arrendamiento) y una volqueta utilizada como vehículo de contingencia y para la recolección veredal.

| PLACA | TIPO DE VEHÍCULO |
|------------|--------------------------------|
| LHJ747 | Compactador |
| WCN659 | Compactador |
| OMK406-418 | Compactadores en arrendamiento |
| LHG184 | Volqueta |

En adición, la empresa AMALFI S.A. E.S.P., cuenta con un bulldozer y una retroexcavadora 416B para trabajos realizados en el sitio de disposición final.

El estado general del parque automotor se encuentra en adecuadas condiciones, garantizando la continuidad en la prestación del servicio de aseo y dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 2981 de 2013, artículo 37, características de los vehículos de recolección y transporte de los residuos sólidos y artículo 51, características del parque automotor.

Las instalaciones del parque automotor están construidas en el Sector Villa Delfina, sobre la vía que conduce al Relleno Sanitario.

La empresa implementa listas de chequeo preoperacional y formatos de control para los mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos, en adición, cuenta con un mecánico, y un taller debidamente dotado.

Cada uno de los vehículos de la empresa, se encuentra identificado con el respectivo logo e información de la empresa, asimismo, se encuentran

| | |
|--|---|
| | <p>dotados con kit de carretera como extintor, botiquín, conos reflectivos y herramientas menores.</p> <p>El centro de operación automotor cuenta con: señalización, área de parqueo, vestidor para los operarios, bodega para la herramienta, alacenas para los operarios, kit de primeros auxilios, extintor para control de incendios, servicio de energía y equipo de seguridad para la prevención de accidentes.</p> <p>Costo de mantenimiento: los costos de mantenimiento para el parque automotor fueron considerados en \$220.512.979 los cuales incluyen, mantenimientos preventivos y correctivos en cada uno de los vehículos. En comparación con el año 2019, se constata un aumento del 79,31% por dicho concepto.</p> <p>Aprovechamiento de residuos sólidos: La empresa AMALFI S.A. E.S.P. reportó 459 toneladas aprovechadas en el año 2020 que equivalen al 15,36% de los residuos recogidos por la empresa, de las cuales el 95,64% corresponde a aprovechamiento de residuos orgánicos y un 4,36% a residuos reciclables.</p> <p>Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio: La empresa AMALFI S.A. E.S.P. trabaja articuladamente con la administración municipal y da cumplimiento con lo establecido dentro del PGIRS que rige actualmente, realizado bajo convenio de cooperación N°001 del 27 de diciembre de 2016 y desarrollando por parte de la empresa actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de rutas y microrrutas para actividades de barrido y limpieza de las áreas públicas del municipio de Amalfi. • Creación de los horarios para las diferentes actividades relacionadas con el servicio de aseo. • Recolección y disposición final de los residuos en vehículos compactadores. • Lavado y limpieza de áreas públicas. |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Corte de césped y poda de árboles de las áreas públicas. • Instalación de canastillas o recipientes contenedores en áreas públicas. • Capacitación constante a la comunidad sobre cuidado y protección del medio ambiente. |
| | <p>Prestación del servicio de recolección de residuos especiales: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., habitualmente programa jornadas de recolección de residuos especiales, acorde a la solicitud y necesidad de los usuarios.</p> <p>La recolección de residuos especiales incluye residuos como: colchones, muebles, vegetales, estufas, neveras y llantas. Lo anterior, acorde a lo establecido dentro del Programa para la Prestación del Servicio de aseo para el municipio de Amalfi.</p> <p>Algunos otros residuos especiales como lo son provenientes por parte de la construcción, son competencia de la administración municipal de Amalfi.</p> |
| | <p>Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., no realiza la recolección de residuos peligrosos. Para lo anterior, la empresa ASEI (Asesorías, Servicios Ecológicos e Industriales) es la encargada de realizar el tratamiento a dichos residuos.</p> |
| | <p>Estaciones de transferencias: No aplica para la empresa AMALFI S.A. E.S.P.</p> |
| | <p>Continuidad en recolección: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., reportó un indicador del 100% en este componente, lo que indica que la empresa prestó este servicio, acorde a las metas establecidas para el año 2020.</p> |
| | <p>Continuidad en barrido y Limpieza: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., reportó un indicador del 100%, lo que indica que la empresa prestó este servicio acorde a las metas establecidas para el año 2020.</p> |
| | <p>Ejecución del plan de inversiones: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para la vigencia del año 2020 ejecutó en un 100% los Planes de Inversión para el Servicio de Aseo, los cuales fueron proyectados para ampliación de plataformas del relleno sanitario para la disposición final de los residuos</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>sólidos; repotenciación del parque automotor, estudios y diseños de la base de operaciones.</p> |
| | <p>Ejecución de aportes realizados por el ente territorial para el servicio: para el año 2020, el monto de subsidios otorgados por el ente territorial, fue quinientos ochenta y tres millones sesenta y tres mil ochocientos setenta y cinco pesos (\$583.063.875) correspondiente a los subsidios para el servicio público domiciliario de aseo, estratos 1, 2 y 3.</p> |
| | <p>Cobertura del servicio: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., presta el servicio para todo el casco urbano, por tanto, la cobertura es del 100%. Para la cobertura en la zona rural, la empresa realizó alianza en el año 2019 con la administración municipal para la prestación del servicio en cinco circuitos veredales, en el año 2020 se habilita un nuevo circuito veredal comprendido por tres centros poblados. Por lo anterior, según el último censo de suscriptores realizado en el año 2019 y 2020, de los 6 circuitos veredales atendidos, se estimó que existen aproximadamente 586 suscriptores, lo que se traduce en 2.344 beneficiarios, teniendo en cuenta una ocupación por vivienda de 4 personas.</p> |
| | <p>Análisis de equilibrio entre subsidios y contribuciones - Relación entre lo facturado y lo recaudado: la empresa AMALFI S.A. E.S.P., facturó en el año 2020 al ente territorial la suma de \$583.063.875 por concepto de subsidios a los estratos bajos 1, 2, y 3. Asimismo, las contribuciones facturadas sumaron aproximadamente \$88.039.994.</p> <p>En concordancia a lo anterior, los subsidios otorgados a los estratos 1, 2 y 3 sumaron \$671.103.869 de los cuales sólo el 13,12% lo aportan las contribuciones del sector comercial e industrial. Por lo anterior, La AEGR verificó que no se da un equilibrio entre los subsidios y las contribuciones realizadas por los usuarios en el año 2020, toda vez que, el total de subsidios es mayor al total de contribuciones, lo cual se traduce en un déficit, que la</p> |

| | |
|-----------|---|
| | <p>Administración Municipal subsana mensualmente con cargo al fondo de solidaridad y redistribución del ingreso.</p> <p>Es de resaltar que las transferencias de los recursos del Servicio Público Domiciliario de Aseo de los estratos 1, 2 y 3, a través del Fondo de Solidaridad y Distribución de Ingresos (FSRI) para el primer semestre del año 2020, se efectuó mediante el contrato N° 12032001 del 12 de marzo de 2020; y para el segundo semestre, del año en cuestión, se realizó bajo lo estipulado en el contrato N°08102004 del 08 de octubre de 2020.</p> |
| COMERCIAL | <p>Aplicación de los recursos recibidos para subsidios: la AEGR verificó que la empresa AMALFI S.A. E.S.P., aplicó los descuentos correspondientes a los estratos bajos (1, 2 y 3) en las facturas que reciben los usuarios y el sobreprecio al sector comercial e industrial, tal como se describe a continuación:</p> <p>Subsidios: Para estrato 1, estrato 2 y estrato 3 corresponden a un 70%, 40% y 15% respectivamente.</p> <p>Contribuciones: pequeño productor, gran productor e industrial corresponden a un 50%, 50% y 30%, respectivamente.</p> <p>Recaudo y cartera - edad de la cartera y valor de la provisión: la eficiencia en el recaudo de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., fue del 95% para el año 2020, incurriendo en una cartera del 5% equivalente a \$122.015.403; la cual corresponden a cuentas por cobrar a los usuarios y a subsidios adeudados por el ente territorial. Sin embargo, la cartera total de la empresa por el servicio de aseo suma \$437.522.831.</p> <p>Ahora bien, de las cuentas por cobrar el 30% representa la cartera de 0 a 30 días, el 42% la cartera de 31 a 60 días, y finalmente el 28% se ubica en una cartera mayor a los 181 días.</p> |

| Finalmente, se constata que la empresa AMALFI S.A. E.S.P., no presenta provisiones para la cartera mayor a 180 días, para el periodo de análisis. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|----|-------------------------------|-----|---------------------------------|----|------------------------------|----|--|----|--|----|-------------------------------------|---|
| <p>Composición de usuario por uso y estrato. Última actualización del catastro de usuarios: la distribución de los usuarios de la zona urbana para el año 2020 de la empresa AMALFI S.A. E.S.P fue la siguiente:</p> <p>Total de usuarios a 31 de diciembre de 2020: 5.092, agrupados así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ESTRATO/CATEGORÍA</th> <th>CANTIDAD USUARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>1051</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td>1788</td> </tr> <tr> <td>Estrato 3</td> <td>1731</td> </tr> <tr> <td>Estrato 4</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Pequeño productor (comercial)</td> <td>417</td> </tr> <tr> <td>Pequeño Productor (Industrial):</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Pequeño Productor (Oficial):</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Comercial):</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Oficial):</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Gran Productor (> 6 m3 o >1,5 Ton):</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> | ESTRATO/CATEGORÍA | CANTIDAD USUARIOS | Estrato 1 | 1051 | Estrato 2 | 1788 | Estrato 3 | 1731 | Estrato 4 | 18 | Pequeño productor (comercial) | 417 | Pequeño Productor (Industrial): | 22 | Pequeño Productor (Oficial): | 37 | Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Comercial): | 15 | Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Oficial): | 11 | Gran Productor (> 6 m3 o >1,5 Ton): | 2 |
| ESTRATO/CATEGORÍA | CANTIDAD USUARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrato 1 | 1051 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrato 2 | 1788 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrato 3 | 1731 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrato 4 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pequeño productor (comercial) | 417 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pequeño Productor (Industrial): | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pequeño Productor (Oficial): | 37 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Comercial): | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gran Productor (1< 6 m3 o 0,25 < 1,5 Ton) (Oficial): | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gran Productor (> 6 m3 o >1,5 Ton): | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Convenio de facturación conjunta: la empresa ASESORÍAS Y SERVICIOS S.A.E.S.P., el 01 de febrero del año 2019, cedió el contrato CT-20190130010252 de facturación conjunta a la empresa AMALFI S.A. E.S.P., el cual fue suscrito con Empresas Públicas de Medellín (EPM).</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Facturación: para la facturación realizada durante año 2020, la empresa AMALFI S.A. E.S.P., reportó mensual y oportunamente los valores a facturar para cada uno de sus usuarios aplicando los descuentos correspondientes a usuarios subsidiados y el sobreprecio a los usuarios de la categoría comercial e industrial.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Análisis del origen de las principales causas de reclamación: durante el año 2020 la empresa atendió un total de 212 PQR's, de las cuales el 0,47% fueron quejas interpuestas por los usuarios, el 0,47% peticiones realizadas y</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| | <p>un 99,06% correspondieron a reclamaciones. Las PQR's del año 2020 presentaron un incremento del 41,33% respecto al año anterior.</p> <p>Del total de las PQR's interpuestas, el 60,38% se concentró en los meses de mayo y junio, por motivo de solicitud de devoluciones, toda vez que el servicio de aseo prestado entre el 27 de marzo y el 27 de abril y facturado en el mes de mayo consideró el cobro a todos los estratos comerciales, los cuales se encontraban aislamiento obligatorio (cerrados) por causa de la emergencia sanitaria declarada en el país. Sin embargo, se constata que la empresa emitió un comunicado por diferentes medios masivos, en los cuales se aclaraba a los estratos comerciales que tenían derecho a la respectiva devolución.</p> |
| | <p>Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD: se verificó que para la vigencia 2020 no existieron fallos por parte de la SSPD en contra de la empresa AMALFI S.A. E.S.P.</p> |
| | <p>Tiempo de Atención: el promedio de atención a las PQR's, presentadas a la empresa AMALFI S.A. E.S.P., fue de 4,4 días, el cual es inferior a los 15 días hábiles para atención al usuario de las PQR's presentadas, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.</p> |
| | <p>Nivel de satisfacción del usuario: la empresa AMALFI S.A E.S.P., no llevó a cabo la aplicación de encuestas para el año 2020, por lo tanto, la AEGR no emite concepto sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario por dicha metodología.</p> <p>No obstante, la medición del nivel de satisfacción a los usuarios se realizó teniendo en cuenta las PQR's presentadas por los usuarios, donde se constata que las PQR's presentadas en el año 2020 equivalieron al 4,16% del total de los suscriptores.</p> |
| | <p>Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD, ETC.): La AEGR evidenció que la empresa presenta un adecuado cumplimiento con el marco normativo emitido por los diferentes organismos de control como: MAVDT,</p> |

la SSPD, la CRA, Corantioquia y con los contratos celebrados con el municipio de Amalfi.

| Normatividad | |
|---|-----------------|
| Resolución CRA 720 de 2015 | Cumple |
| Ley 142 de 1994 | Cumple |
| Ley 689 de 2001 | Cumple |
| RAS 2000 | Cumple |
| Resolución CRA 853 de 2018 | Cumple |
| Resolución CRA 151 de 2001 | Cumple |
| Decreto 1713 2002 | Cumple |
| Decreto 838 de 2005 | Cumple |
| Decreto 2981 de 2013 | Cumple |
| Decreto 1784 de 2017 | Cumple |
| Licencia ambiental | Cumple |
| PGIRS Municipal | Cumple |
| Compromisos contractuales con el Ente Territorial | En cumplimiento |

Legales (Demanda, sanciones, etc.): Durante el año 2020 no se emitieron ni demandas ni sanciones en contra de la empresa AMALFI S.A. E.S.P.

Intervención por parte de la SSPD: Sin intervenciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el año auditado 2020.

Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales: durante el año 2020 la organización presentó buenas relaciones con el ente territorial, las autoridades ambientales, la SSPD, y demás organizaciones locales.

4. INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.

Tabla 5 Indicadores del Servicio Público Domiciliario de Aseo. Fuente elaboración propia.

| INDICADOR | LOGRO 2019 | LOGRO 2020 | META | EVOLUCIÓN | CONCEPTO AEGR |
|---|------------|------------|-----------|-------------|---|
| Cobertura (%) | 100 | 100 | 100 | Se mantiene | La empresa AMALFI S.A E.S.P., presenta una cobertura del 100% en la prestación del servicio de aseo en el área urbana del municipio de Amalfi, como también en los seis circuitos veredales que atiende con sus respectivos centros poblados. |
| Rotación cartera (días) | 38,5 | 60,68 | 55 | Deterioro | Se evidencia que, al cierre del año 2020, la cartera de la empresa AMALFI S.A E.S.P., por el servicio de aseo fue \$ 437.522.831, lo que conllevó a una rotación de cartera promedio de 60,68 días. |
| Ejecución de inversiones. | 100 | 100 | 100 | Se mantiene | Al cierre del período 2020 la empresa AMALFI S.A. E.S.P., contó con un nivel de ejecución de inversiones del 100% para el servicio de aseo, reflejando capacidad de gestión entorno a las inversiones proyectadas. |
| Eficiencia laboral (\$/m3 o ton) | \$237.310 | \$301.038 | \$240.000 | Deterioro | Para la vigencia del año 2020 la empresa AMALFI S.A E.S.P., obtuvo una eficiencia laboral de \$301.038, presentando un incremento del 26,85% en relación al año anterior. Por lo cual, se recomienda evaluar la estructura de costes del personal, con el |

| | | | | | |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-------------|---|
| | | | | | objeto de optimizar la eficiencia por dicha partida. |
| Índice de disposición final. | 100 | 100 | 100 | Se mantiene | La empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2020 alcanzó una eficiencia en disposición final del 100%; dando cumplimiento a las metas planteadas, toda vez que dispuso en el relleno sanitario el 100% de los residuos sólidos ordinarios producidos. Del mismo modo, se evidencia que la empresa mantiene el resultado obtenido en el último período. |
| Continuidad (%) | 100 | 100 | 100 | Se mantiene | La empresa AMALFI S.A. E.S.P prestó continuamente el servicio de aseo durante el año 2020, alcanzando un 100% para las frecuencias de recolección, según las proyecciones y cumpliendo con las frecuencias y rutas establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes y el Programa para la Prestación del Servicio. |

4.1. Indicadores de proceso:

Tabla 6 Indicadores de proceso. Fuente elaboración propia

| INDICADORES DE PROCESO | CUMPLE |
|---|--------|
| Realizar el estudio de viabilidad empresarial | SI |
| Cuantificar el costo del servicio. | SI |
| Separa la contabilidad del servicio. | SI |

4.2. Concepto General de la Evaluación y Resultados:

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución 315 de 2005, en atención a sus modificaciones, y en concordancia con el análisis realizado por la AEGR, se conceptúa positivamente a nivel general las acciones técnico-operativas y financieras de la empresa AMALFI S.A E.S.P., toda vez que el resultado del ejercicio económico generó utilidades y valor a la empresa. Ahora bien, lo que respecta al servicio de aseo, se consta la capacidad para el cubrimiento de gastos y obligaciones con terceros, lo que conllevó a la generación de beneficios para los socios y un buen rendimiento de ingresos operacionales. No obstante, en cuanto a la prestación de los otros servicios de la empresa, se evidencia insuficiencia para la deducibilidad de las obligaciones de corto plazo, lo que incide considerablemente en el rendimiento general de la compañía. Por lo anterior, se hace necesario mayor control sobre las operaciones y evaluación de la estructura de costos y gastos por cada servicio prestado, con el objeto de alcanzar una eficiente gestión de los recursos totales disponibles.

Desde el componente comercial, se puede constatar que, para el servicio en referencia, se efectuó una adecuada gestión de la cartera, toda vez que se presentó una eficiencia en el recaudo del 95%. Asimismo, se coteja la capacidad de ejecución de inversiones según lo planteado en las metas establecidas por la empresa, dado que, se ejecutó el 100% de lo programado.

Finalmente, respecto a las operaciones técnico-operativas del servicio de aseo, se alcanzaron excelentes resultados con un nivel superior de desempeño, dado que los indicadores de continuidad, cobertura y disposición final alcanzaron un 100%, cumpliendo con las metas previstas y sosteniendo los resultados del periodo anterior. En cuanto a la eficiencia laboral, se alcanzó la suma de \$301.038, presentando un incremento del 26,85% respecto al año anterior. Por lo que se recomienda un análisis de los costos del personal, a fin de mejorar este indicador.

5. INDICADORES CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO

5.1. Indicadores de primer nivel

Tabla 7 Clasificación de indicadores por nivel de riesgo. Fuente elaboración propia

| INDICADOR | RANGO VIGENCIA ACTUAL | CONCEPTO AEGR |
|-------------------------------|-----------------------|---|
| Liquidez y Endeudamiento (LE) | II | De acuerdo a los rangos establecidos en la Resolución CRA 315 de 2005 y conforme a los resultados obtenidos en el proceso de la AEGR, la empresa AMALFI S.A E.S.P., se clasifica en un en Rango II, correspondiente a un nivel intermedio de desempeño, con un resultado en Liquidez de 1,32 y Endeudamiento de 0,75. Lo que indica que la empresa está en capacidad de generar liquidez suficiente para respaldar las obligaciones de pago contraídas a corto y mediano plazo. |
| Eficiencia en el Recaudo (ER) | I | La empresa AMALFI S.A. E.S.P., obtuvo una eficiencia en el recaudo favorable del 0,95, la cual la ubica en un rango I con un nivel superior de desempeño; reflejando consistencia y efectividad de las estrategias implementadas en las gestiones comerciales para realizar el recaudo. |
| Cobertura de intereses (CI) | I | El indicador de cobertura de intereses para la empresa en la vigencia del año 2020, arrojó un valor positivo de 3,27, obteniendo un incremento porcentual del 51,57 respecto al año anterior, y clasificándose en un rango I con un nivel superior de desempeño. Lo que indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones asociadas a gastos financieros. |

| | | |
|---|----------|---|
| <p>Indicador Financiero Agregado (IFA)</p> | <p>I</p> | <p>Como se evidenció anteriormente, los indicadores de liquidez, endeudamiento, eficiencia en el recaudo y cobertura de intereses arrojaron excelentes resultados. Por lo cual, el Indicador Financiero Agregado IFA se clasifica en rango I, con un nivel de riesgo bajo de inviabilidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la Resolución CRA 315 de 2005.</p> |
| <p>Continuidad de Recolección (ICER)</p> | <p>I</p> | <p>Para la vigencia 2020 el índice de continuidad en recolección alcanzó un 100%, lo que significa que no se presentaron eventualidades que pudiesen afectar el desarrollo de esta actividad, razón por la cual, la empresa se sitúa en un nivel superior de desempeño.</p> |
| <p>Continuidad de Barrido y Limpieza (ICTBL)</p> | <p>I</p> | <p>La continuidad del servicio de barrido y limpieza para el año 2020 fue del 100%, lo que indica que el servicio se prestó sin presentar interrupciones durante el año en referencia. Razón por la cual, la empresa se sitúa en un nivel superior para este indicador.</p> |
| <p>Vida útil del sitio de disposición Final (VU)</p> | <p>I</p> | <p>La empresa AMALFI S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2020 cuenta con una vida útil de 6,08 años en el Relleno Sanitario La Española ubicado en el municipio de Amalfi, lo que conlleva a que dicho indicador arroje un alto nivel de desempeño.</p> |
| <p>Indicador Operativo y de Calidad Agregado - Aseo (IOCA)</p> | <p>I</p> | <p>Los indicadores de vida útil de disposición final, continuidad en recolección, barrido, y limpieza, presentaron excelentes resultados. Por lo cual, el Indicador Operativo de Calidad IOCA se clasifica en rango I, con un nivel de riesgo bajo de inviabilidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CRA 315 de 2005.</p> |

5.2. Concepto general del riesgo:

5.2.1. Nivel del riesgo:

La AEGR después de realizar el respectivo análisis para la empresa AMALFI S.A. E.S.P., correspondiente al año 2020, determina que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo I (bajo) de inviabilidad.

5.2.2. Concepto General sobre el nivel de riesgo:

En relación a la determinación de niveles de riesgos para la persona prestadora del que trata el Artículo 14 de la Resolución 315 de 2005, se tiene que el Indicador Financiero Agregado-IFA se clasifica en el rango I (bajo) toda vez que los indicadores de liquidez, endeudamiento, eficiencia en el recaudo y cobertura de intereses arrojaron excelentes resultados. De igual forma, el Indicador Operativo de Calidad-IOCA para el servicio de Aseo se ubicó en el rango I (bajo), dado que los indicadores de vida útil de disposición final, continuidad en recolección, barrido, y limpieza, presentaron un alto nivel de desempeño. Por lo anterior, la combinación del IFA y el IOCA resulta un en un nivel de riesgo I (bajo) de inviabilidad.

5.3. Concepto general sobre indicadores del segundo nivel:

Bajo los parámetros establecidos en la Resolución 315 de 2005, la AEGR evaluó los resultados obtenidos en los indicadores financieros y operativos de segundo nivel. Con respecto al servicio de aseo, la razón de endeudamiento de corto plazo representó el 0,3855 del total de pasivos y la del largo plazo obedeció al 0,6145. Por lo anterior, se deduce que, dado a la concentración del endeudamiento al largo plazo, la empresa está en capacidad de generar recursos para asumir sus obligaciones. En relación al nivel de cartera, se alcanzó un valor porcentual del 5%, reflejando efectividad en la gestión comercial. Por su parte, la rentabilidad del activo, arrojó un resultado 0,061, presentando una disminución del 0,7986 con respecto al año anterior. Ahora bien, las reclamaciones operativas se ubicaron en un 0,008, y las reclamaciones comerciales en un 0,405.

6. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR AL SUI

La AEGR comprobó que la información financiera suministrada por la empresa AMALFI S.A E.S.P., se encuentra aprobada por la asamblea, debidamente certificada y guarda una estrecha correlación con la información suministrada en el Sistema Único de Información SUI, la cual comprenden el estado de la situación financiera (balance general), estado de resultados, notas del balance general, estados del cambio de patrimonio y flujo de efectivo. Dichos estados financieros se encuentran avalados por las firmas de los señores: Julián Fernando Ibarbo Gil, representante legal de la empresa; Jaime Álzate Gaviria con tarjeta profesional No 34492-T de la Junta Central de contadores (JCC), revisor fiscal y el señor Luis Fernando Cortés Martínez, contador con tarjeta profesional No 53704-T de la JCC. Dentro de la información suministrada, se evidencia que la empresa ha estado dando cumplimiento a diversas obligaciones de ley con respecto a los aportes parafiscales, impuestos, gravámenes y legislación laboral, lo cual también fue el insumo para el cálculo de indicadores correspondientes al año 2020.

En adición, la AEGR constató que la información técnica operativa allegada por la empresa AMALFI S.A E.S.P., a la auditoría y verificada en las visitas técnicas realizadas durante la vigencia del año 2020, guardan una estrecha correlación con la información suministrada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Sistema Único de Información SUI.

Si bien, la empresa AMALFI S.A E.S.P., durante el año 2020, presentó algunos retrasos en el cargue de la información al Sistema Único de Información (SUI), se aclara que esto se continuó presentando por las inconsistencias presentadas en la transición de la empresa de menos de 5000 suscriptores a más de 5000 suscriptores, toda vez que en el SUI aún se encuentran habilitados cargues que ya no aplican a la empresa.

7. MATRIZ DEL RIESGO:

7.1. Servicio Público Domiciliario de Aseo

Tabla 8 Matriz de riesgo. Fuente elaboración propia

| MACROPROCESO | PROCESO | RIESGO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | MAGNITUD DEL IMPACTO | CONTROL |
|--------------------------|---|--|----------------------------|----------------------|---------|
| 1. Administrativo | 1.1. Administración del talento humano. | Alta rotación de personal. | 1 | 1 | 1 |
| | | Personal no ético en la ejecución de las actividades organizacionales. | 1 | 1 | 1 |
| | | Personal no idóneo para la ejecución de labores especializadas. | 1 | 1 | 1 |
| | | Selección inadecuada del personal | 1 | 2 | 1 |
| | | Ausencia de formalización para los contratos de trabajo. | 1 | 3 | 1 |
| | 1.2 Código del buen gobierno. | Ausencia de reglamento interno de trabajo documentado. | 1 | 1 | 1 |
| | | Inadecuada inducción al personal nuevo. | 2 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|----------------------|-------------------|---|---|---|---|
| | | Difusión inadecuada del reglamento interno de trabajo. | 1 | 1 | 1 |
| | | Ausencia de políticas y procedimiento escrito de los procesos de reinducción. | 1 | 1 | 1 |
| 2. Financiero | 2.1 Contable | Ausencia de software contable. | 1 | 1 | 1 |
| | | Manejo inadecuado del software contable. | 1 | 1 | 1 |
| | | Baja confiabilidad en la información suministrada por el software contable. | 1 | 1 | 1 |
| | 2.2 Presupuestal. | Presupuesto global no ajustado al proyectado. | 1 | 3 | 1 |
| | | Personal no idóneo y no ético para el manejo presupuestal. | 1 | 1 | 1 |
| | | Alteración de rubros presupuestales | 1 | 3 | 1 |

| | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---|---|---|---|
| | 2.3 Gestión de cartera. | Ausencia de personal o personal no idóneo para calcular la recuperación de cartera. | 2 | 1 | 1 |
| | | Ausencia de acciones por parte de la Organización para la recuperación de la cartera. | 2 | 1 | 2 |
| 3. Técnico Operativo | 3.1 Recolección de residuos. | Fallas del vehículo. | 2 | 2 | 2 |
| | | Desabastecimiento de combustible en el municipio. | 1 | 2 | 1 |
| | | Inhabilitación de vías en el municipio. | 2 | 2 | 2 |
| | | Accidente con atropellamiento de un habitante del municipio | 1 | 3 | 1 |
| | | Accidente con atropellamiento de un colaborador | 2 | 3 | 1 |
| | | Accidente de tránsito | 2 | 2 | 1 |
| | 3.2. Barrido y limpieza | Fallas en la limpieza y barrido de calles y parques | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|--|-------------------------|---|---|---|---|
| | | Fallas en la poda de parques y áreas públicas | 2 | 1 | 1 |
| | 3.4. Disposición final. | Fallas del vehículo para el descargue de los residuos | 1 | 2 | 1 |
| | | Inhabilitación de vías para el acceso a sitio de disposición final. | 1 | 2 | 1 |
| | | Generación de impactos ambientales negativos por contaminación de corrientes subterráneas y superficiales de agua, y contaminación del recurso suelo. | 1 | 3 | 1 |
| | | Suspensión de la licencia ambiental en el sitio de disposición final | 1 | 3 | 1 |
| | | Cierre del relleno por parte de la comunidad | 1 | 2 | 1 |
| | | El vehículo se queda atascado en el sitio de disposición final | 1 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|---------------------|--|---|---|---|---|
| | 3.5. Realización de Aforos. | Inadecuada medición en la generación y tipo de residuos sólidos generados en el municipio | 1 | 1 | 1 |
| | 3.6. Mantenimiento del parque automotor. | Ausencia de repuestos en el municipio. | 3 | 2 | 1 |
| | | Inadecuada gestión de mantenimiento (gestión de activos). | 1 | 2 | 1 |
| | | Ausencia de mano de obra calificada para el mantenimiento del parque automotor. | 1 | 2 | 1 |
| 4. Comercial | 4.1 Facturación | Ausencia de software para facturación. | 1 | 1 | 1 |
| | | Desactualización del catastro de usuarios. | 1 | 1 | 1 |
| | | No entrega del documento equivalente a factura a los usuarios | 1 | 3 | 2 |
| | 4.2 Recaudo | Recaudo menor al 90% | 2 | 3 | 2 |
| | | Imposibilidad de pago por parte de los usuarios | 2 | 3 | 1 |

| | | | | | |
|----------|-----------------------------|--|---|---|---|
| | 4.3 Atención al cliente. | Interrupción prolongada de línea telefónica (para atención al cliente). | 1 | 2 | 1 |
| | | Único Sistema recepción y atención de quejas y reclamos | 1 | 2 | 1 |
| | | Ausencia de personal para la atención oportuna a quejas y reclamos. | 1 | 2 | 1 |
| | | Desconocimiento del contrato de condiciones uniformes. | 3 | 2 | 1 |
| | | Atención inoportuna a las P.Q.R. | 1 | 3 | 1 |
| 5. Otros | 5.1 Sistemas de información | Baja fluidez en las comunicaciones al interior de la Empresa. | 2 | 2 | 1 |
| | | Desinformación en temas de especial importancia con los grupos de interés identificados por AMALFI S.A.. | 1 | 1 | 1 |
| | 5.2 Otros. | Ausencia de personal para el cargue al S.U.I. | 1 | 1 | 1 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | Fallas en la Oportunidad para el cargue de información al S.U.I. | 1 | 3 | 1 |
| | Problemas en el envío de documentación, correspondencia y encomiendas por imposibilidades en la comunicación terrestre con el municipio | 2 | 2 | 1 |
| | No existen políticas ni procedimientos escritos para la gestión de la seguridad física de la red. | 2 | 3 | 2 |
| | Problemas en los sistemas de conectividad de la Organización. (Internet, teléfono y correo). | 2 | 2 | 2 |

8. SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO DE AMALFI S.A. E.S.P

Tabla 9 Respuestas de encuesta de control interno. Fuente elaboración propia

| ÍTEM | RESPUESTA |
|--|---|
| Nombre del Jefe de Control Interno: | JULIAN FERNANDO IBARBO GIL |
| Teléfono: | 830 07 23 |
| e-mail: | serviciospublicos@amalfisa.com.co |
| Fecha de la evaluación | 10/03/2021 |
| 1. ¿Existe una metodología de 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, ¿cuál es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo? | |
| Agente generador del riesgo | Adecuado |
| Circunstancias de tiempo | Adecuado |
| Circunstancias de lugar | Poco adecuado |
| Circunstancias de modo | Poco adecuado |
| Impacto del riesgo | Adecuado |
| Probabilidad del riesgo | Adecuado |
| 3. ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos? | Siempre |
| 4. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos? | Existe una cultura organizacional que comprende formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero los demás niveles, es aún incipiente. |
| 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? | Casi siempre |
| 7. ¿Los controles que se diseñan se implementan? | Siempre |

Email: Consultoriamultiservicioszomac@gmail.com

Celular: 314 557 2642

Carrera 30 Mosquera N° 24-15

NIT: 901.286.383-1

Amalfi - Antioquia

| | |
|--|--|
| 8. ¿Se efectúan 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 |

8.1. Concepto sobre el control interno de AMALFI S.A. E.S.P.

Consultoría Multiservicios Zomac S.A.S. ha evaluado el sistema de control interno de la empresa AMALFI S.A E.S.P. para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, basado en los criterios definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con la finalidad de identificar dentro de la empresa las debilidades y fortalezas de su control interno.

La Gerencia de la empresa es la responsable de mantener su control interno operando de forma efectiva y nuestra responsabilidad como Auditores Externos de Gestión y Resultados se fundamenta en emitir un concepto general sobre la estructura, la madurez del control interno de la organización basado en la respuesta obtenidas que se realizó a la empresa y para ello este análisis incluyó los siguientes componentes del control interno.

- Ambiente de control.
- Información y comunicación.
- Actividad de control.
- Monitoreo.
- Gestión del riesgo.

En cuanto a los resultados obtenidos de la evaluación aplicada a la empresa AMALFI S.A E.S.P., en su control interno, la AEGR concluye lo siguiente:

El control interno de la empresa se encuentra en cabeza del ápice estratégico, el cual recibe ayuda del staff de apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos en el corto, mediano y largo plazo, plasmados en su planeación estratégica.

Adicional a lo expresado, la empresa tiene establecidas metodologías como matrices, DOFA en el ámbito organizacional y matriz de riesgos en el componente operativo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST que le ayudan a la identificación y valoración de riesgos, para posteriormente implementar acciones preventivas y correctivas que permitan mitigarlos o eliminarlos. Por tanto, la empresa cumple en forma admisible con los objetivos de control establecidos por la administración y con los aspectos indicados en la Ley 142 de 1994.

Por otra lado, la empresa AMALFI S.A. E.S.P., cuenta con el departamento de gestión Humana, el cual se encarga del proceso de reclutamiento, selección, inducción, contratación y evaluación del personal, por ende cada uno de los empleados desempeñan sus labores de acuerdo al perfil de cargos y funciones establecidas por la organización y tienen claras las responsabilidades que le fueron asignadas, también, la empresa tiene documentado el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), el cual fue socializado a cada uno de los empleados y se encuentra publicado en cada uno de los frentes de trabajo, al igual que las políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

La empresa cuenta con personal idóneo, para la identificación y prevención de riesgos asociados a la prestación del servicio, los cuales están claramente definidos para cada servicio prestado por la empresa AMALFI S.A. E.S.P., lo que permite emitir un concepto favorable por parte de la AEGR en el control interno de la organización.

CONCLUSIONES.

La AEGR concluye acorde los resultados obtenidos durante la auditoría 2020 lo siguiente:

- La organización muestra que, generalmente presenta resultados satisfactorios para la actividad administrativa, financiera, técnica y comercial.
- Después de realizada la auditoría y analizar los diferentes resultados, la AEGR no observó escenarios que pongan en riesgo la viabilidad financiera, técnica operativa de la compañía, los resultados de riesgos y calificación general de los indicadores determinan que la compañía ha realizado una buena gestión dentro de estos aspectos.
- La estrategia competitiva de la empresa se encuentra en armonía y de la mano con lo estipulado dentro de su misión y visión de la organización.
- La empresa AMALFI S.A. E.S.P. durante el año 2020, desarrolló su objeto social dando cumplimiento con lo estipulado dentro de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad que se le obliga a cumplir como empresa.
- La prestación de los servicios públicos que son prestados por la empresa, se ha venido realizado de forma eficiente.
- Los indicadores de liquidez, endeudamiento, eficiencia en el recaudo y cobertura de intereses arrojaron excelentes resultados. Por lo cual, el Indicador Financiero Agregado (IFA) se clasifica en rango I, con un nivel de riesgo bajo de inviabilidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la Resolución CRA 315 de 2005.
- Los indicadores de vida útil de disposición final, continuidad en recolección, barrido, y limpieza, presentaron excelentes resultados. Por lo cual, el Indicador Operativo de Calidad IOCA se clasifica en rango I, con un nivel de riesgo bajo de inviabilidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CRA 315 de 2005.


LICET JAQUELINE VALLEJO ORTIZ
Representante Legal
Consultoría Multiservicios Zomac S.A.S
Grupo auditor.

Email: Consultoriamultiservicioszomac@gmail.com

Celular: 314 557 2642

Carrera 30 Mosquera N° 24-15

NIT: 901.286.383-1

Amalfi - Antioquia