

# 2021 INFORME AEGR

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





## 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: .....	11
2. VIABILIDAD FINANCIERA.....	12
2.1. Análisis de provisiones .....	19
2.2. Análisis de pasivo pensional.....	20
2.3. Análisis Metas Establecidas en los Planes de Gestión y Resultados.....	21
3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS.....	21
3.1. Análisis de planes de mejoramiento. ....	21
3.2. Resultados encuesta de Nivel de Satisfacción de los Usuarios. ....	21
3.3. Verificación de información financiera, contable y de costo. ....	22
3.4. Análisis de Estados Financieros .....	22
3.5. Análisis de costos laborales. ....	24
3.6. Análisis del Plan de Gestión y Resultados.....	24



3.7. Puntos específicos.....	24
4. INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN. ....	39
4.1. Indicadores de proceso: .....	41
4.2. Concepto General de la Evaluación y Resultados: .....	41
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
9. CONCLUSIONES. ....	57



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador de Liquidez 2019 - 2021 - 2020 .....	17
Tabla 2. Indicador de Endeudamiento 2019-2020-2021 .....	18
Tabla 3. IPC Índice de Precios al Consumidor 2021-tabla tomada de Página Oficial DANE.....	19
Tabla 4. Evaluación de puntos específicos. Fuente elaboración propia .....	29
Tabla 5. Indicadores del Servicio Público Domiciliario de Aseo. Fuente elaboración propia.....	39
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., 2021 Vs 2020. Fuente elaboración propia. ....	12
Gráfica 2. Ingresos AMALFI S.A E.S.P., por servicios 2021. Fuente elaboración propia. ....	13
Gráfica 3. Egresos AMALFI S.A. E.S.P., 2021 Vs 2020. Fuente elaboración propia.....	14
Gráfica 4. Gastos administrativos por servicios 2021. Fuente elaboración propia. ....	15
Gráfica 5. Costos Operacionales por Servicios 2021. Fuente elaboración propia. ....	16
Gráfica 6. Provisiones Servicio Público Domiciliario de Aseo 2021. Fuente elaboración propia..	20
Gráfica 7. Capital de trabajo por servicio. Fuente elaboración propia. ....	25
Gráfica 8. Rentabilidad sobre patrimonio. Fuente Elaboración propia. ....	26
Gráfica 9 Coeficiente Operacional. Fuente Elaboración propia. ....	27
Gráfica 10. EBITDA por servicio. Fuente elaboración propia.....	28

## 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 2021.





## 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 2021. 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 2021, 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., 2021).

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.

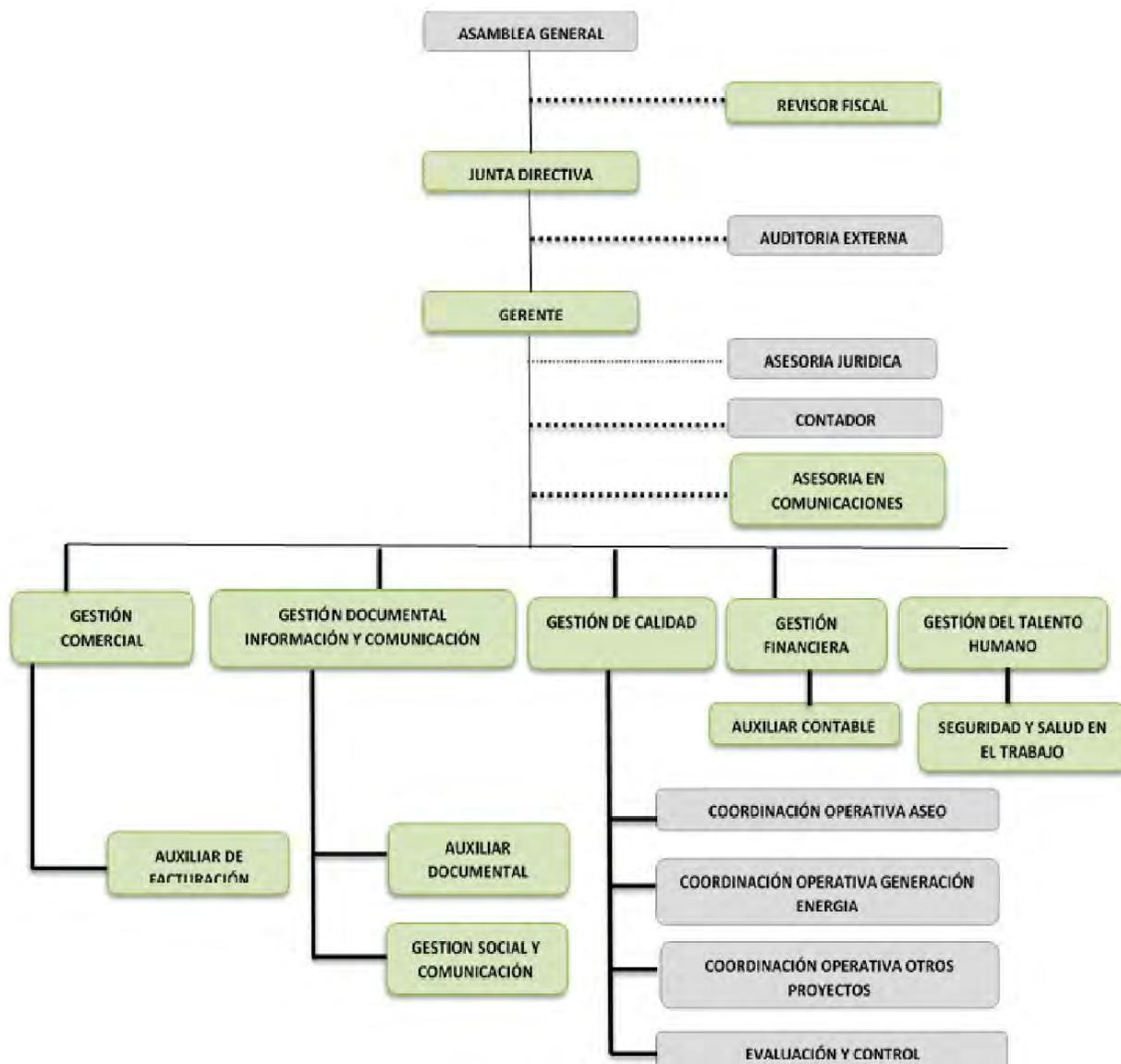


Ilustración 1. Organigrama.



### 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 2021, 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 a cabalidad 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.

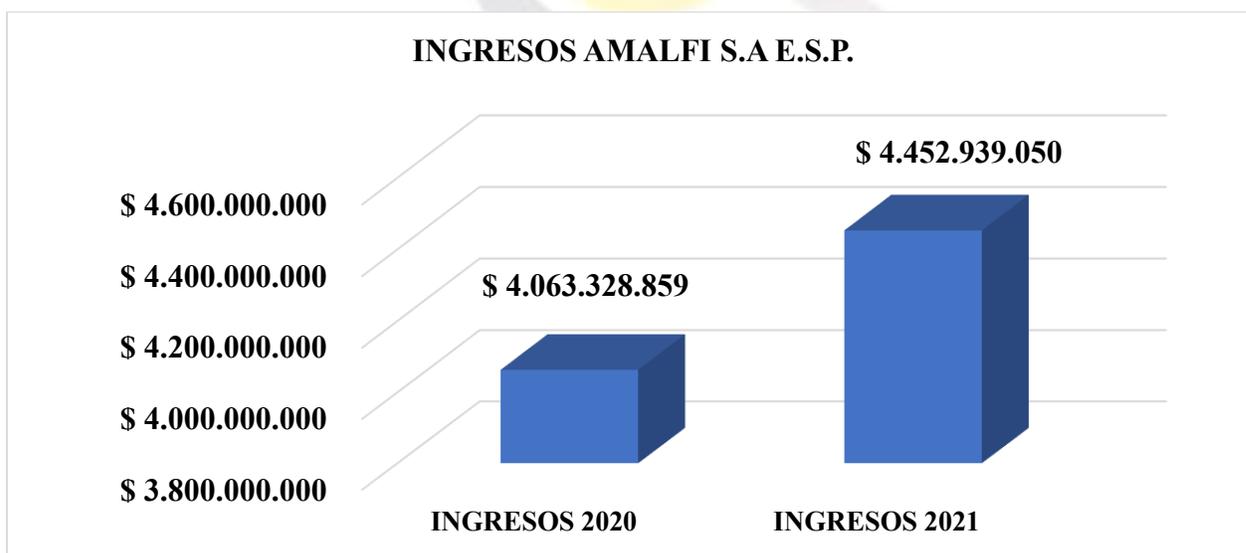
Todo lo anterior, se debe al grado de asertividad en la comunicación transversal que se maneja al interior de la organización, toda vez que la Dirección principal impulsa hacia el liderazgo, la racionalización y la eficiencia de sus coordinadores de línea media además de contar con el personal especializado 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 142/94 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 2021 a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) y a las visitas técnicas efectuadas por el equipo auditor durante el periodo evaluado.

Como se logra apreciar en la gráfica N°1, los ingresos brutos del período 2021 de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., fueron \$ 4.452.939.050, de los cuales el 99,97% corresponden a los ingresos operacionales y el 0,03% restante a ingresos no operacionales (rendimientos financieros y diversos). Por consiguiente, los ingresos en el año 2021 presentaron un aumento del 9.59% con respecto al año 2020.



Gráfica 1. Ingresos AMALFI S.A. E.S.P., 2021 Vs 2020. 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 1,96% corresponden a ingresos por la prestación del servicio de aseo urbano, el 5,91% por la prestación de aseo rural, el 7,40% por la prestación del servicio de Alumbrado Público y un 5,39% por la prestación del servicio de Generación de Energía.



Gráfica 2. Ingresos AMALFI S.A E.S.P., por servicios 2021. Fuente elaboración propia.

Al igual que los ingresos del año 2021, los egresos totales de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., tuvieron un aumento respecto al año anterior, dicho incremento alcanzó un valor porcentual del 6,19%. 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 96,37% del total de los ingresos de la compañía. Es decir, que la utilidad de la empresa sólo representó un 3,63% de los beneficios adquiridos durante la vigencia 2021.



Gráfica 3. Egresos AMALFI S.A. E.S.P., 2021 Vs 2020. Fuente elaboración propia

Como se puede apreciar en la gráfica N°4, el total de los gastos de administración alcanzó la suma de \$1.124.868.439. Donde el 51,10% corresponden a los gastos de administración por la prestación del servicio de aseo urbano, el 10,92% por la prestación de aseo rural, el 16,00% por la prestación del servicio de Alumbrado Público y un 21,98% por la prestación del servicio de Generación de Energía.

Ahora bien, de los ingresos percibidos por AMALFI S.A. E.S.P., un 25,26% se destinó a cubrir los gastos administrativos de la prestación de los servicios, siendo los rubros más significativos los gastos de personal con un 8,21% y los gastos generales de administración con un 7,40%.

Asimismo, se constata que el total de gastos de administración para la vigencia 2021 presentó un aumento del 16,10% en relación al año 2020.

A continuación, se detalla el total de gastos administrativos por servicio de la compañía para la vigencia 2021.

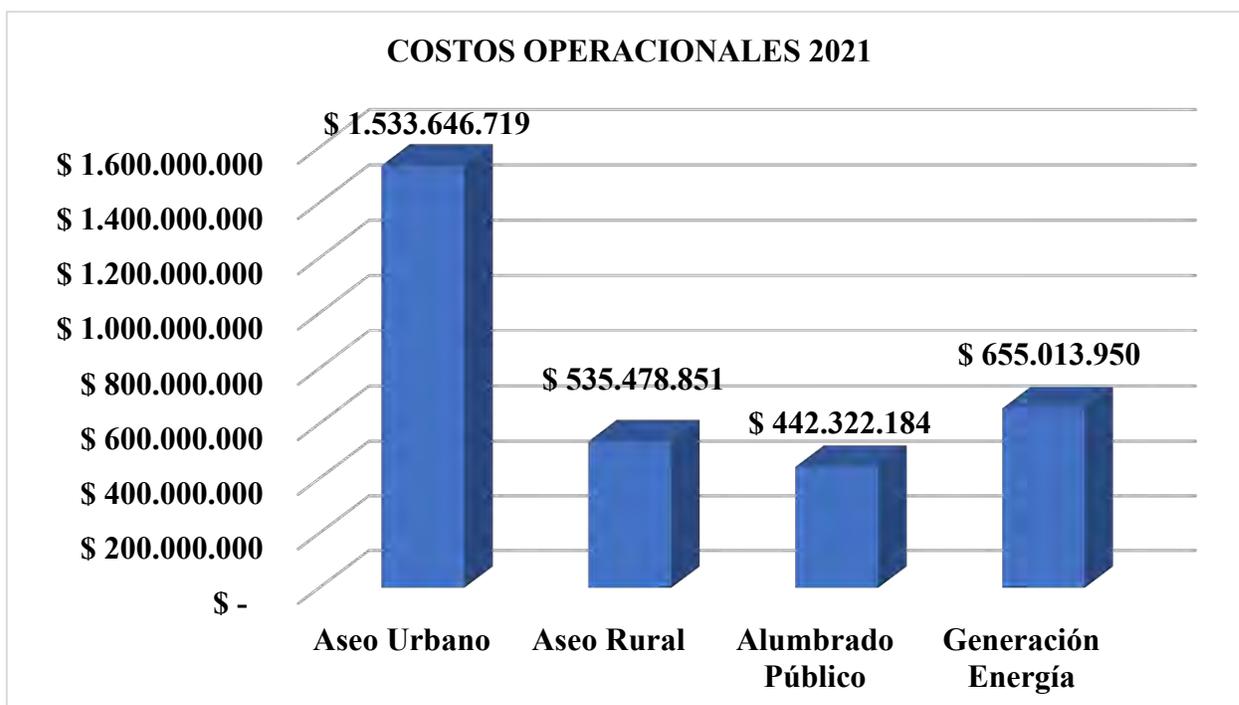


Gráfica 4. Gastos administrativos por servicios 2021. Fuente elaboración propia.

Por otra parte, en la gráfica N°5 se evidencia que, el total de los costos de operación alcanzó la suma de \$ 3.166.461.704. Donde el 48,43% corresponden a los costos operativos por la prestación del servicio de aseo urbano, el 16,91% por la prestación de aseo rural, el 13,97% por la prestación del servicio de Alumbrado Público y un 20,69% por la prestación del servicio de Generación de Energía.

En cuanto a los costos de operación, estos representaron el 71,11% del total de los ingresos, siendo las cuentas más representativas los costos del personal con el 18,97%, y los costos de repuestos y combustibles con un 15,12%.

De igual forma, se evidencia que el total de costos operativos para la vigencia 2021 tuvo un incremento del 3,06% respecto al año anterior.

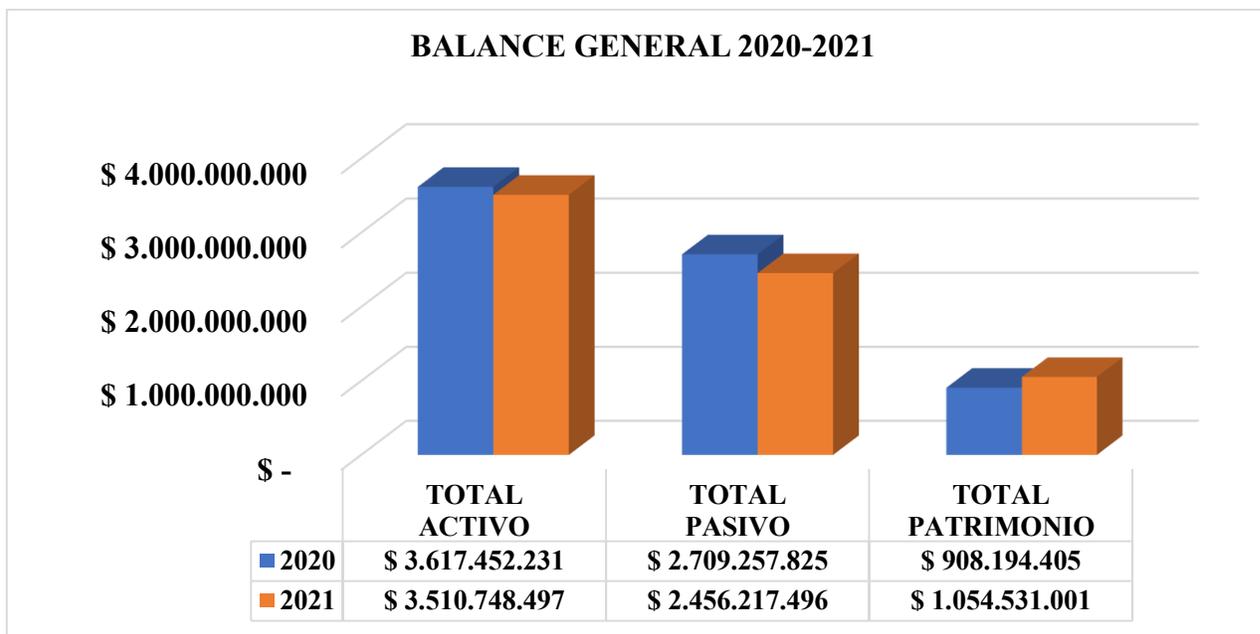


Gráfica 5. Costos Operacionales por Servicios 2021. Fuente elaboración propia.

En relación al resultado del ejercicio, se evidencia un valor positivo de \$ 161.608.907 lo que representa una rentabilidad sobre el patrimonio de 15,33%, generando así, mayor 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 2021, el activo total de la Organización, alcanzó un valor de \$3.510.748.497 obteniendo una disminución del 2,95% respecto al año anterior. El total del activo se encuentra representado en un 31,38% de activo circulante, y en un 68,62% de activo fijo, del cual el 19,77% corresponde a otros activos no financieros.

De otro lado, se evidencia que el pasivo total de la empresa alcanzó la suma de \$2.456.217.496, con una disminución del 9,34% respecto al año inmediatamente anterior. Igualmente, se constata que el 29,54% de los pasivos corresponden al pasivo inmovilizado o corriente y el 70,46% al pasivo no corriente.



Gráfica 6. Estado de situación financiera. Fuente elaboración propia.

En relación al nivel patrimonial, se evidencia un incremento del 16,11% respecto al año 2020. Las utilidades retenidas después de reserva legal, han contribuido para el pago del impuesto de renta del año anterior y posterior distribución a los socios de la empresa AMALFI S.A E.S.P.

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 1,52. Es decir que por cada peso que se debe, se tiene 1,52 pesos para respaldar los pasivos exigibles de corto plazo. Asimismo, se evidencia un aumento del 5,90 % respecto al año anterior, lo que significa que la empresa adquirió en menor proporción obligaciones que flujos de efectivo.

Tabla 1. Indicador de Liquidez 2019 - 2021 - 2020

INDICE LIQUIDEZ	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
<b>Razón corriente</b>	1,21	1,43	1,52



Por otra parte, respecto al índice total de endeudamiento se tuvo una disminución de 6,58% respecto al año anterior, lo que significa que la empresa tiene el 70% de sus activos comprometidos con sus obligaciones.

Tabla 2. Indicador de Endeudamiento 2019-2020-2021

INDICE ENDEUDAMIENTO	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Endeudamiento	0,53	0,75	0,70

Adicionalmente, respecto a los indicadores macroeconómicos presentados en Colombia durante el año 2021, según El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) se comportaron de la siguiente manera:

- El Producto Interno Bruto creció 10,6% en el año 2021pr respecto al año 2020p
- El Índice de Costos de Construcción Pesada (ICCP) registró una variación anual de 3,78% en diciembre de 2021 en comparación con el mismo mes del año anterior. Este resultado es inferior en 1,23 puntos porcentuales frente al presentado en el mismo periodo del año anterior (5,01%).
- El Índice de Precios del Productor (IPP) de la producción nacional, en diciembre de 2021 presentó una variación de 26,60% respecto a diciembre de 2020, las subclases más representativas fueron: aceites de petróleo y aceites obtenidos de minerales bituminosos, crudos (66,86%), hulla, sin aglomerar (120,22%) y café (94,92%), que en conjunto aportaron 11,09 puntos porcentuales a la variación del IPP. Por otro lado, es impórtate mencionar que el yeso, cal y cemento (-4,56%) aportaron unas contribuciones negativas en la variación de este indicador.
- En diciembre de 2021 El Índice de Precios al Consumidor (IPC) fue del 5,62 %, casi cuatro puntos porcentuales más que el registrado en el 2020 de (1,61 %).

Tabla 3. IPC Índice de Precios al Consumidor 2021-tabla tomada de Página Oficial DANE

HISTÓRICO MENSUAL DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR IPC 2021				
MES	MENSUAL	AÑO CORRIDO	ANUAL	AÑO CORRIDO AGR (%)
Enero	0,41	0,41	0,41	
Febrero	0,64	1,05	1,56	1,05
Marzo	0,51	1,56	1,51	1,56
Abril	0,59	2,16	1,95	2,15
Mayo	1	3,18	3,3	3,15
Junio	-0,05	3,13	3,63	3,10
Julio	0,32	3,47	3,97	3,42
Agosto	0,45	3,93	4,44	3,87
Septiembre	0,38	4,33	4,51	4,25
Octubre	0,01	4,34	4,58	4,26
Noviembre	0,5	4,86	5,26	4,76
Diciembre	0,73	5,62		5,49

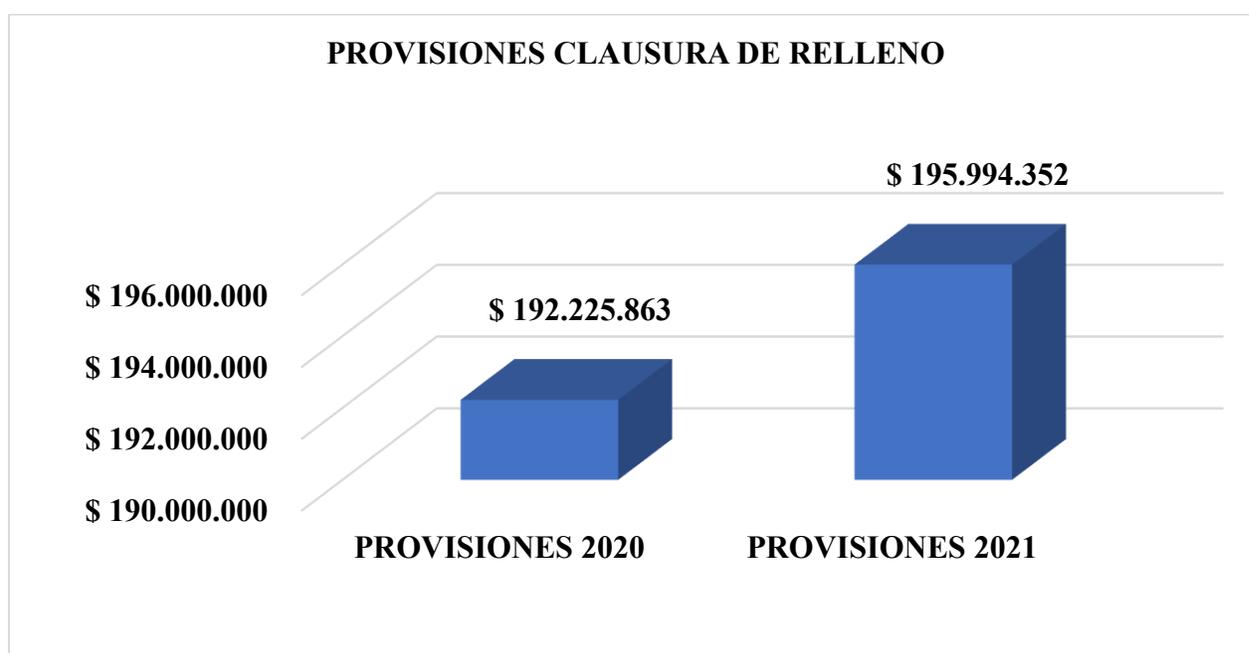
Como se puede apreciar en la tabla anterior, el IPC para el mes de mayo alcanzó un acumulado de 3,15 según el informe de este periodo (DANE, 2022), lo que permitiría a la empresa AMALFI S.A E.S.P., realizar la actualización tarifaria según el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, “durante el período de 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”.

Sin embargo, es importante aclarar que dicha actualización no fue efectuada por la organización debido a políticas internas de la sociedad, en la cual se establece que la actualización tarifaria será sólo una vez al año durante el cambio de vigencia de año.

## 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 año 2021 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 \$ 195.994.352, alcanzando un incremento del 2,14% respecto al año 2020 y dando cumplimiento al Decreto anteriormente descrito.



Gráfica 6. Provisiones Servicio Público Domiciliario de Aseo 2021. 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 2021, 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, el Estado de Resultados; Estados Financieros de la vigencia 2021, 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.**

Por otra parte, la AEGR constata que para el año 2021, 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 2021 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 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 2021, identificó que estos se encuentran Certificados con las firmas de la señora **NATALIA TORRES ZAPATA** 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 2021 y 2020, 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 2021 y 2020, la información financiera y contable de la entidad se llevó conforme a las normas legales y a la técnica contable, 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 2021 y 2020.

- *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 se 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 2021 y 2020, 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 2021 y 2020. 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 2021, 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 2021 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 de Trabajo, en cuanto a 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.**

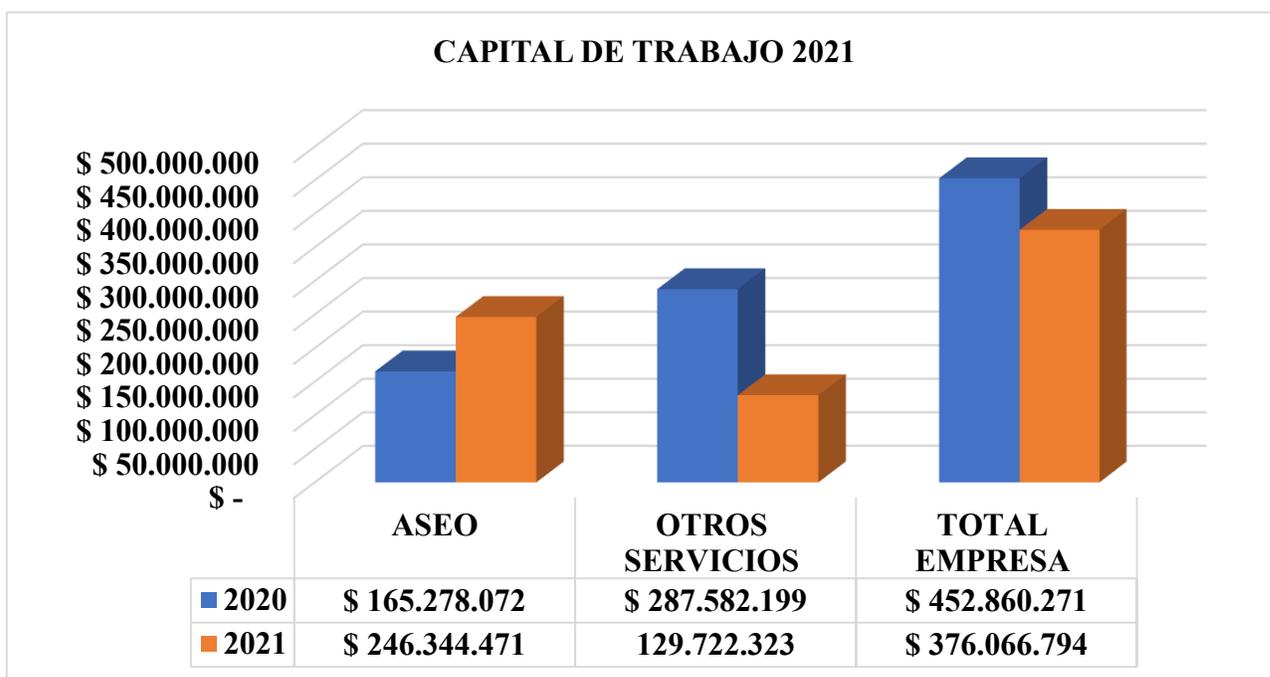
La empresa AMALFI SA E.S.P., no presenta el Plan de Gestión y Resultados para el año auditado 2021, por tanto, la AEGR, no conceptúa al respecto.

### **3.7. Puntos específicos**

#### **CAPITAL DE TRABAJO:**

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., contó para el año 2021 con un capital de trabajo de \$ 376.066.794, lo que significa que la compañía cuenta con los activos suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Se constata una disminución del 16,96% 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 65,51% de liquidez para cubrir las obligaciones de corto plazo de la compañía, y el 34,49% lo contribuyen los otros servicios.

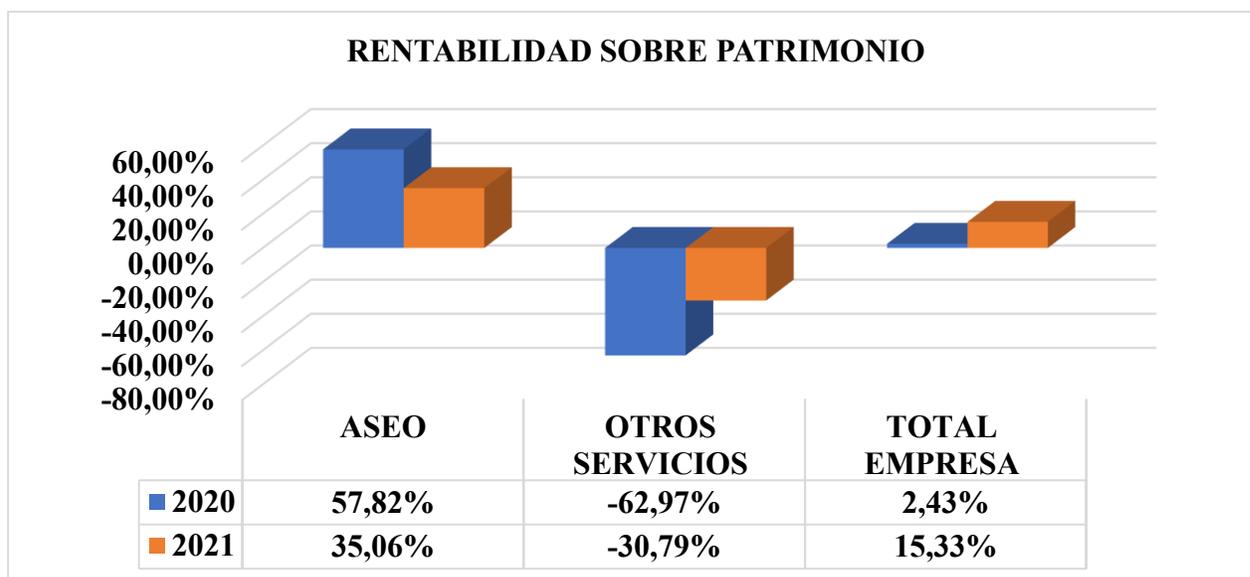


Gráfica 7. Capital de trabajo por servicio. Fuente elaboración propia.

### RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO:

La empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2021 presentó una rentabilidad sobre el patrimonio del 15,33%, lo que indica que este valor es el rendimiento que obtendrán los accionistas de las inversiones realizadas en la compañía. Se evidencia un aumento de este indicador del 531,33% en relación al año anterior.

En el mismo sentido, el servicio público domiciliario de aseo generó un ROE positivo del 35,06%, no obstante, los otros servicios prestados por la organización, generaron un ratio negativo del 30,79%; beneficios que recibirán proporcionalmente los accionistas que invirtieron en alguna de estas líneas de negocio.

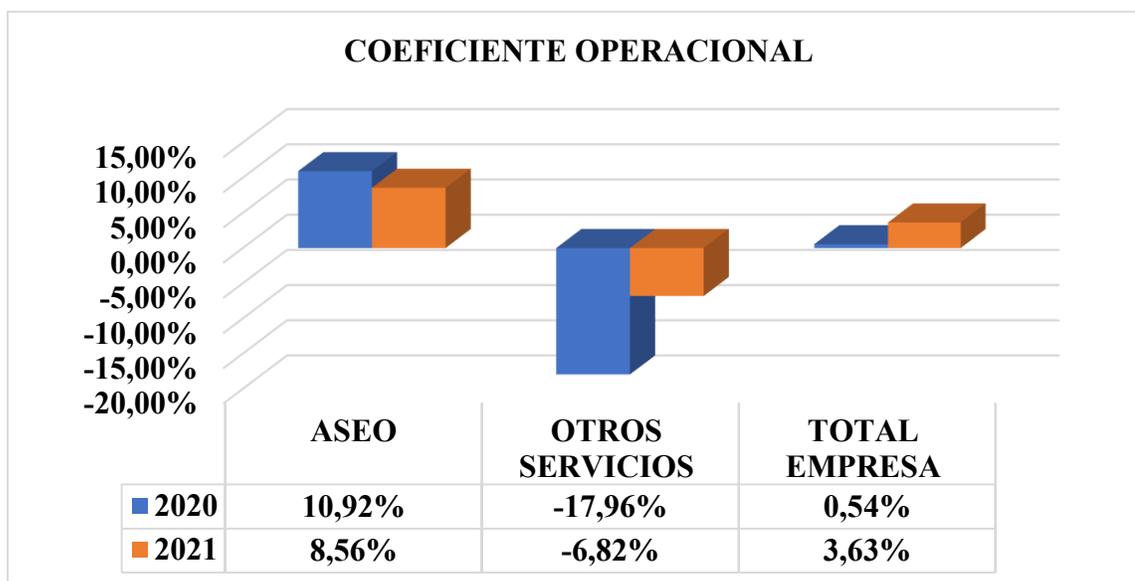


Gráfica 8. Rentabilidad sobre patrimonio. Fuente Elaboración propia.

#### **COEFICIENTE OPERACIONAL:**

La empresa AMALFI S.A. E.S.P. presentó un coeficiente operacional o, en otras palabras, un margen neto positivo de 3,63% para el cierre del año 2021, obtenido un aumento del 569,10% respecto al año anterior. Si bien se puede verificar 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 8,56%. Sin embargo, para los demás servicios prestados por la compañía, este margen fue negativo alcanzando un valor porcentual del 6,82% 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.

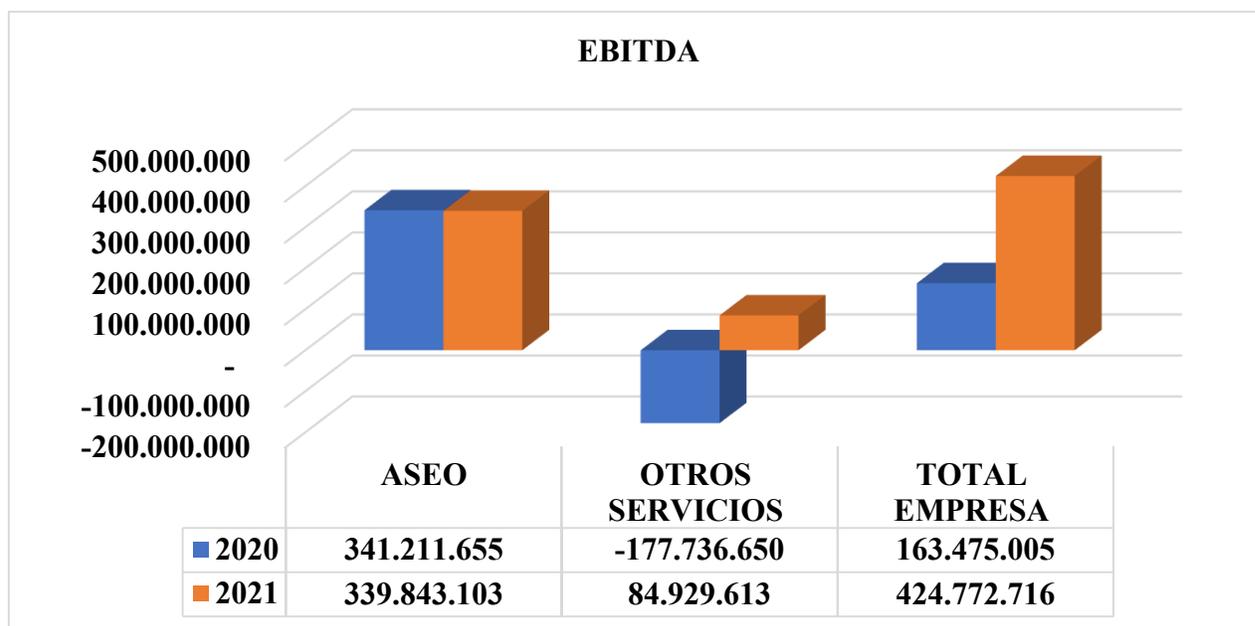


Gráfica 9 Coeficiente Operacional. Fuente Elaboración propia.

#### **EBITDA:**

Para el año 2021 la empresa AMALFI S.A. E.S.P., presentó un aumento del 159,84% del EBITDA en comparación con el año anterior. Toda vez, que se generó un aumento en la utilidad neta. Por otro lado, para la vigencia 2021, la capacidad para generar valor a la empresa fue de \$ 424.772.716, permitiendo la deducibilidad de los gastos financieros, como el pago de impuestos, compromisos y servicio a la deuda.

Asimismo, este indicador se situó en \$ 339.843.103 para el servicio público domiciliario de aseo, obteniendo una disminución de 0,40% respecto al año 2020. En cuanto a la prestación de otros servicios se evidencia un valor de \$ 84.929.613, lo que indica se cuenta con capacidad para generar beneficios a la empresa por dichos servicios.



Gráfica 10. 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	<b>Vida útil de Disposición final – Licencia:</b> La empresa AMALFI S.A. E.S.P. reportó una vida útil de 5,83 años del Relleno Sanitario La Española ubicado en el municipio de Amalfi, al 31 de diciembre del año 2021, con un volumen remanente de 15.166 m <sup>3</sup> . 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.
	<b>La tarifa cobrada a los usuarios es consecuente con tipo de disposición final:</b> 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., 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.
	<b>Capacidad Remanente del sitio de disposición final:</b> la empresa AMALFI S.A. E.S.P., reportó para este índice una capacidad de 15.166m <sup>3</sup> para el relleno sanitario Parque Ambiental La Española, presentando una disminución del 14,63% respecto al año 2020.
	<b>Municipios que disponen en ese mismo sitio de disposición final:</b> para la vigencia 2021, Amalfi fue el único municipio que dispuso residuos sólidos en el relleno sanitario Parque Ambiental la Española.



**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 continúa realizando bajo subcontratación de terceros.

Actualmente, el pesaje es realizado en la báscula urbana de la empresa TRANSPORTES RIACHÓN LTDA., identificada con NIT. N. ° 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.

**Kilómetros barridos / operario / día:** la empresa AMALFI S.A. E.S.P. en el año 2021 reportó en promedio 20,53 kilómetros barridos por operario día. Presentando así, un aumento del 19,50% en relación al año anterior. Es de notar, 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.

**Toneladas recogidas / operario / día:** la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2021, reportó que la cantidad de residuos recolectados por operario día fue 1,22 toneladas, presentando una variación negativa del 45,78%, con respecto al año 2020.

**Características y estado del parque automotor:** la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el periodo 2021 presentaba 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	FUNCIÓN
LHJ747	Camión Compactador	Recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios (solo primer semestre año 2021)
WCN659	Camión Compactador	Recolección y transporte de residuos sólidos orgánicos



OMK406	Camión Compactador	Recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios
OMK418	Camión Compactador	Recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios
TMA 008	Volqueta	- Transporte de material arenoso para las diferentes actividades que se realizan en el relleno - Recolección de residuos sólidos veredal
LHG184	Volqueta	- Transporte de material arenoso para las diferentes actividades que se realizan en el relleno - Recolección de residuos sólidos veredal
Línea 416 B	Excavadora	- Extracción y cargue de material de cobertura - Elaboración de zanjas y brechas"
Línea D6B 44A	Bulldozer	- Compactación, movimiento y dispersión y cobertura de residuos sólidos - Mantenimiento de las vías internas y externas del relleno sanitario"

El estado general del parque automotor se encuentra en adecuadas condiciones, los mantenimientos preventivos son programados y se ejecutan con las frecuencias necesarias, 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, durante el año 2021 se realizaron una serie de adecuaciones, ampliación y construcción de diferentes áreas, entre ellas, las unidades sanitarias, bodega de herramientas del mecánico, pintor, y soldador, adicionalmente, se construyó la oficina de coordinación del



<p>parque automotor y el guaje para el lavado de vehículos, actualmente se encuentran en trámites ante la corporación ambiental para la concesión de agua y permiso de vertimiento de aguas residuales.</p> <p>La empresa implementa listas de chequeo preoperacionales y formatos de control para los mantenimientos preventivos y correctivos cada uno de los vehículos.</p> <p>Cada uno de los vehículos de la empresa, se encuentra identificado con el respectivo logo e información de la empresa, asimismo, se encuentran dotados con kit de carretera como extintor, botiquín, conos reflectivos y herramientas menores.</p> <p>Con las adecuaciones realizadas durante el año 2021, la base de operaciones de la empresa contaba con señalización, áreas de parqueo, Oficina para la coordinación, unidades sanitarias, bodegas para la herramienta de mecánico, pintor y soldador, kit de primeros auxilios y emergencias, extintor para control de incendios y servicio de energía.</p>
<p><b>Costo de mantenimiento:</b> los costos de mantenimiento para el parque automotor fueron considerados en \$ 463.695.330 los cuales incluyen, mantenimientos preventivos y correctivos en cada uno de los vehículos. En comparación con el año 2020, se constata un aumento del 110% por dicho concepto, se constató que el aumento obedece a la ampliación de los vehículos del parque automotor de la empresa AMALFI SA ESP, en la prestación del servicio de Aseo.</p>
<p><b>Aprovechamiento de residuos sólidos:</b> La empresa AMALFI S.A. E.S.P. reportó 562,42 toneladas aprovechadas en el año 2021 que equivalen al 20,19% de los residuos recogidos por la empresa, de las cuales el 97,23% corresponde a aprovechamiento de residuos orgánicos y un 2,77% a residuos reciclables,</p>



<p>presentando un aumento del 22,48% con respecto a los residuos aprovechados en el año 2020.</p>
<p><b>Obligaciones del prestador en el PGIRS del municipio:</b> 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"><li>• Cumplimiento de rutas y Microrutas para actividades de barrido y limpieza de las áreas públicas del municipio de Amalfi.</li><li>• Creación de los horarios para las diferentes actividades relacionadas con el servicio de aseo.</li><li>• Recolección y disposición final de los residuos en vehículos compactadores.</li><li>• Lavado y limpieza de áreas públicas.</li><li>• Corte de césped y poda de árboles de las áreas públicas.</li><li>• Instalación de canastillas o recipientes contenedores en áreas públicas.</li><li>• Capacitación constante a la comunidad sobre cuidado y protección del medio ambiente.</li></ul> <p>Se constata que dado a que el PGIRS se encuentra desactualizado y no contiene la totalidad de áreas que requieren la prestación de los diversos servicios, la empresa AMALFI SA ESP, se encuentra prestando los servicios en zonas adicionales a las especificadas en el PGIRS actual.</p>
<p><b>Prestación del servicio de recolección de residuos especiales:</b> la empresa AMALFI S.A. E.S.P., tiene establecida la recolección de residuos especiales, todos los días viernes, para ellos se cuenta con un vehículo (Camión TLA 503). 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><b>Prestación del servicio de recolección de residuos peligrosos:</b> 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><b>Estaciones de transferencias:</b> No aplica para la empresa AMALFI S.A. E.S.P.</p>
	<p><b>Continuidad en recolección:</b> 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 2021.</p>
	<p><b>Continuidad en barrido y Limpieza:</b> 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 2021.</p>
	<p><b>Ejecución del plan de inversiones:</b> la empresa AMALFI S.A. E.S.P., para la vigencia del año 2021 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 sólidos; repotenciación del parque automotor, estudios y diseños de la base de operaciones.</p>
	<p><b>Ejecución de aportes realizados por el ente territorial para el servicio:</b> para el año 2021, el monto de subsidios otorgados por el ente territorial, fue SEISCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$637.956.796) correspondiente a los subsidios para el servicio público domiciliario de aseo, estratos 1, 2 y 3.</p>
	<p><b>Cobertura del servicio:</b> 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</p>



	<p>2020 se habilita un nuevo circuito veredal comprendido por tres centros poblados, por lo cual se tiene una cobertura en 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><b>Análisis de equilibrio entre subsidios y contribuciones - Relación entre lo facturado y lo recaudado:</b> la empresa AMALFI S.A. E.S.P., facturó en el año 2021 al ente territorial la suma de \$ 637.956.796 por concepto de subsidios a los estratos bajos 1, 2, y 3. Asimismo, las contribuciones facturadas sumaron aproximadamente \$103.065.766.</p> <p>En concordancia a lo anterior, los subsidios otorgados a los estratos 1, 2 y 3 sumaron \$741.022.562 de los cuales sólo el 13,91% 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 2021, toda vez que, el total de subsidios es mayor al total de contribuciones, lo cual se traduce en un déficit, que la Administración Municipal subsana mensualmente con cargo al fondo de solidaridad y redistribución del ingreso.</p>
COMERCIAL	<p><b>Aplicación de los recursos recibidos para subsidios:</b> 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><b>Subsidios:</b> Para estrato 1, estrato 2 y estrato 3 corresponden a un 70%, 40% y 15% respectivamente.</p> <p><b>Contribuciones:</b> pequeño productor, gran productor e industrial corresponden a un 50%, 50% y 30%, respectivamente.</p>
	<p><b>Recaudo y cartera - edad de la cartera y valor de la provisión:</b> la eficiencia en el recaudo de la empresa AMALFI S.A. E.S.P., superó el 100% para el año</p>



2021. Lo cual obedece a la recuperación de cuentas por pagar de periodos anteriores. No obstante, se constata que, la cartera total de la empresa por el servicio de aseo para el periodo de análisis alcanzó la suma de \$ 292.839.168.

Ahora bien, de las cuentas por cobrar el 48,17% representa la cartera de 1 a 30 días, el 8,46% la cartera de 31 a 60 días, el 2,68% la cartera de 91 a 120 días y finalmente el 38,79% se ubica en una cartera mayor a los 361 días.

En suma, 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.

**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 2021 de la empresa AMALFI S.A. E.S.P fue la siguiente:

Total, de usuarios a 31 de diciembre de 2021: 5151, agrupados así:

ESTRATO/CATEGORÍA	CANTIDAD USUARIOS
Estrato 1	1067
Estrato 2	1834
Estrato 3	1735
Estrato 4	15
Pequeño productor (comercial)	430
Pequeño Productor (Industrial):	23
Pequeño Productor (Oficial):	47

**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).

El día 13 de agosto de 2021, se firmó ACTA DE MODIFICACIÓN BILATERAL No. 05 AL CONTRATO CT-2016-002361 entre la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de AMALFI S.A. E.S.P y Empresas Públicas



<p>de Medellín E.S.P. –EPM, en la cual se modificó la cláusula Tercera: Valor del servicio, las demás cláusulas, continuaron vigentes.</p>
<p><b>Facturación:</b> para la facturación realizada durante año 2021, 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><b>Análisis del origen de las principales causas de reclamación:</b> durante el año 2021 la empresa atendió un total de 42 PQR's, de las cuales el 11,90% fueron quejas interpuestas por los usuarios, el 30,95% peticiones realizadas y un 57,14% correspondieron a reclamaciones. Las PQR's del año 2021 presentaron una disminución del 80,19% respecto al año anterior.</p> <p>Del total de las PQR's interpuestas, el 30,95% se concentró en los meses de marzo y agosto, por motivo de predio desocupado e inconformidad con la tasa de aseo.</p>
<p><b>Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD:</b> se verificó que para la vigencia 2021 no existieron fallos por parte de la SSPD en contra de la empresa AMALFI S.A. E.S.P.</p>
<p><b>Tiempo de Atención:</b> el promedio de tiempo de atención a las PQR's, presentadas a la empresa AMALFI S.A. E.S.P., fue de 5,88 días, se constata que para cada una de las PQR's interpuestas, se dio respuesta en un tiempo igual o inferior a 15 días, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.</p>
<p><b>Nivel de satisfacción del usuario:</b> la empresa AMALFI S.A E.S.P., no llevó a cabo la aplicación de encuestas para el año 2021, 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</p>



que las PQR's presentadas en el año 2021 equivalieron al 0,82% del total de los suscriptores.

**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, 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 2021 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 2021.

**Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales:** durante el año 2021 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	LOGRO 2021	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO AEGR
<b>Cobertura (%)</b>	100	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.
<b>Rotación cartera (días)</b>	38,5	60,68	45,79	55	Mejóro	Se evidencia que, al cierre del año 2021, la cartera de la empresa AMALFI S.A E.S.P., por el servicio de aseo fue \$292.839.168, lo que conllevó a una rotación de cartera promedio de 45,79 días.
<b>Ejecución de inversiones</b>	100	100	100	100	Se mantiene	Al cierre del período 2021 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.



<b>Eficiencia laboral (\$/m3 o ton)</b>	\$237.310	\$301.038	\$460.278	\$240.000	Deterioro	Para la vigencia del año 2021 la empresa AMALFI S.A E.S.P., obtuvo una eficiencia laboral de \$460.278, presentando un incremento del 52,90% 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.
<b>Índice de disposición final.</b>	100	100	100	100	Se mantiene	La empresa AMALFI S.A. E.S.P., para el año 2021 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.
<b>Continuidad (%)</b>	100	100	100	100	Se mantiene	La empresa AMALFI S.A. E.S.P prestó continuamente el servicio de aseo durante el año 2021, 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 superior al



100%. 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 \$460.278, presentando un incremento del 52,90% 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 1,28 y Endeudamiento de 0,70. 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 101%, 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 2021, arrojó un valor positivo de 3,02, obteniendo una disminución de 7,49% 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.



<b>Indicador Financiero Agregado (IFA)</b>	<b>I</b>	<b>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.</b>
Continuidad de Recolección (ICER)	I	Para la vigencia 2021 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.
Continuidad de Barrido y Limpieza (ICTBL)	I	La continuidad del servicio de barrido y limpieza para el año 2021 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.
Vida útil del sitio de disposición Final (VU)	I	La empresa AMALFI S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2021 cuenta con una vida útil de 5,83 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.
<b>Indicador Operativo y de Calidad Agregado - Aseo (IOCA)</b>	<b>I</b>	<b>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.</b>



## 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 2021, determina que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo I (bajo).

### 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 29,54% del total de pasivos y la del largo plazo obedeció al 70,46%. 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 para el periodo de análisis, se evidencia efectividad en la gestión comercial. Por su parte, la rentabilidad del activo, arrojó un resultado 4,60%, presentando un aumento de 655,33% con respecto al año anterior. Ahora bien, las reclamaciones operativas se ubicaron en un 0,17%, y las reclamaciones comerciales en un 0,64%.



## 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: Natalia Torres Zapata, 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 2021.

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 2021, 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 2021, 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
<b>1. Administrativo</b>	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	2	1
	1.2 Código del buen gobierno.	Ausencia de reglamento interno de trabajo documentado.	1	2	1
		Inadecuada inducción al personal nuevo.	2	2	1



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



	2.3 Gestión de cartera.	Ausencia de personal o personal no idóneo para calcular la recuperación de cartera.	2	2	2
		Ausencia de acciones por parte de la Organización para la recuperación de la cartera.	2	2	2
3. Técnico Operativo	3.1 Recolección de residuos.	Fallas del vehículo.	3	2	1
		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	1	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	2	2
	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.	2	3	2
		Suspensión de la licencia ambiental en el sitio de disposición final	1	2	1
		Cierre del relleno por parte de la comunidad	1	1	1
		El vehículo se queda atascado en el sitio de disposición final	2	2	1



	3.5. Realización de Aforos.	Inadecuada medición en la generación y tipo de residuos sólidos generados en el municipio	1	1	2
	3.6. Mantenimiento del parque automotor.	Ausencia de repuestos en el municipio.	2	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
<b>4. Comercial</b>	4.1 Facturación	Ausencia de software para facturación.	1	2	2
		Desactualización del catastro de usuarios.	2	2	1
		No entrega del documento equivalente a factura a los usuarios	1	2	2
	4.2 Recaudo	Recaudo menor al 90%	1	2	1
		Imposibilidad de pago por parte de los usuarios	2	2	2



	4.3 Atención al cliente.	Interrupción prolongada de línea telefónica (para atención al cliente).	2	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.	2	2	2
		Desconocimiento del contrato de condiciones uniformes.	1	2	1
		Atención inoportuna a las P.Q.R.	3	2	2
5. Otros	5.1 Sistemas de información	Baja fluidez en las comunicaciones al interior de la Empresa.	1	2	1
		Desinformación en temas de especial importancia con los grupos de interés identificados por AMALFI S.A.	1	2	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	2	1
	Problemas en el envío de documentación, correspondencia y encomiendas por imposibilidades en la comunicación terrestre con el municipio	2	2	2
	No existen políticas ni procedimientos escritos para la gestión de la seguridad física de la red.	2	2	1
	Problemas en los sistemas de conectividad de la Organización. (Internet, teléfono y correo).	2	2	1



## 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:	NATALIA TORRES ZAPATA
Teléfono:	311 7110006
e-mail:	gerenciagr@amalfisa.com.co
Fecha de la evaluación	14/03/2022
1. ¿Existe una metodología de Identificación y Valoración de riesgos que se aplique a todos los niveles de la organización?	No
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	Poco adecuado
Circunstancias de tiempo	Poco 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?	En algunas ocasiones
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 riesgos pero que no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico.
6. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados?	En algunas ocasiones
7. ¿Los controles que se diseñan se implementan?	En algunas ocasiones



8. ¿Se efectúan pruebas a los controles?	En ocasiones
9. ¿Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos?	Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos
10. ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos?	En algunas ocasiones

### 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 2021 y el 31 de diciembre de 2021, 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.

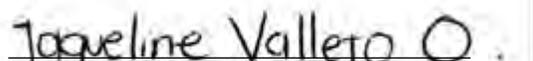
La empresa cuenta con personal idóneo, para la identificación y prevención de riesgos asociados a la prestación del servicio, los cuales están claramente definidos para cada servicio prestado por la empresa AMALFI S.A E.S.P., lo que permite emitir un concepto favorable por parte de la AEGR en el control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



## 9. CONCLUSIONES.

La AEGR concluye acorde los resultados obtenidos durante la auditoría 2021 lo siguiente:

- La organización muestra que, generalmente presenta resultados satisfactorios para la actividad administrativa, financiera, técnica y comercial.
- Después de realizar 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 2021, 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.