

# ***ASESORIAS Y CONSULTORIAS INTERSERVICIOS S.A.S***



**CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P**

**AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS  
AÑO 2021**

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA. ....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 NOVEDADES.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>10</b>
<b>2. VIABILIDAD FINANCIERA.....</b>	<b>13</b>
<b>3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS. ....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 ÁREA FINANCIERA. ....</b>	<b>15</b>
<b>3.1.1 CUMPLIMIENTOS DE AUDITORIA.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1.2 CONCEPTOS SOBRE PUNTOS ESPECÍFICOS DEL ÁREA FINANCIERA:.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 ÁREA TECNICA Y OPERATIVA.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1 Vida del sitio de disposición final .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.2 Tarifa de disposición final cobrada al usuario.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.4 Municipios que disponen en el sitio de disposición final .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.5 kilómetros de barrido/operario/día .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.6 toneladas/ operario/día .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.7 Características y estado actual del equipo automotor.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.8 Costos de mantenimiento .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.9 Aprovechamiento de residuos sólidos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.10 Obligaciones del prestador en el PGIRS del Municipio de Cartago .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.11 Prestación de recolección de residuos especiales y peligrosos. .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.12 Estaciones de transferencias.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.13 Continuidad en recolección. ....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.14 Continuidad en barrido y limpieza.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.15 Ejecución del plan de inversiones.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.16 Esquema de aportes realizados por el ente territorial para prestación del servicio. ....</b>	<b>21</b>
<b>3.2.17 Cobertura del servicio .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 ÁREA COMERCIAL.....</b>	<b>24</b>

3.3.1	Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones .....	24
3.3.2	Aplicación de los recursos recibidos para subsidios .....	24
3.3.3	Recaudo y cartera .....	24
3.3.4	Composición de usuario por uso y estrato .....	25
3.3.5	Convenio de facturación conjunta.....	26
3.3.6	Facturación.....	26
3.3.7	Análisis del origen de las principales causales de reclamación	27
3.3.8	Nivel de cumplimiento de los fallos de SSPD .....	28
3.3.9	Tiempo de atención .....	28
3.3.10	Nivel de satisfacción del usuario .....	28
3.4.	EXTERNOS.....	28
3.4.1	Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD).....	30
3.4.2	Legales .....	31
3.4.3	Intervención por parte de la SSPD.....	31
3.4.4	Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales.....	31
4.	INDICADORES Y REFERENTES.....	32
4.2	INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS.....	33
5.	INDICADORES CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO Y CONCEPTO GENERAL DE RIESGO.....	35
5.1	RESULTADO INDICADORES DE RIESGO DE PRIMER NIVEL.....	35
5.2	EVOLUCION DE LA CALIFICACION DE LOS INDICADORES DE PRIMER NIVEL.....	36
6.	CONCEPTOS AUDITORIA DE 2021.....	39
6. 1	CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	39
6.2	CONCEPTO DEL RIESGO: NIVEL DE RIESGO BAJO. ....	39
6. 3	CONCEPTO INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL. ....	39
7.	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN AL SUI. ....	41
8.	EVALUACION DE CONTROLES .....	42
8.1	MATRIZ DE RIESGO. ....	42
8.2	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	47
8.2.1.	COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	48
8.3	ENCUESTA DE CONTROL INTERNO.....	58
9.	RECOMENDACIONES.....	61

## PRESENTACIÓN

En calidad de Auditores Externos de Gestión y Resultados efectuamos la auditoría, dando cumplimiento a lo establecido en las normas internacionales de auditoría, Leyes 142/94 y 689 de 2001 y las Resoluciones 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017 emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por lo establecido en las Resoluciones 12/95 y 315/05 expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -.

El presente informe contiene los cambios de la arquitectura organizacional de CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. ESP del año 2021 con respecto al año 2020, la opinión sobre los cambios más significativos presentados en el periodo, la viabilidad financiera de la Empresa, la información financiera, comercial, técnica, el resultado de sus indicadores de gestión y el cumplimiento de los mismos con respecto a los referentes emitidos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el resultado de los indicadores de nivel de riesgo, la opinión sobre el sistema de control interno, el inventario de riesgos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la Resolución No SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006.

Resultado de nuestro trabajo de auditoría, emitimos la conclusión final sobre los aspectos indicados en la resolución No SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017, la cual hace parte integral de este informe.

La auditoría externa debe asegurar los siguientes aspectos:

- Que el servicio se preste con calidad, continuidad y costos óptimos tal como lo establecen las normas al respecto.
- Eliminar los riesgos inherentes de la empresa.
- Asegurar la viabilidad financiera del negocio.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, considerando de ellas sus causas, sus consecuencias, el marco de referencia y la evolución de la realidad que la afecta.
- Analizar, definir y aplicar las medidas correctivas necesarias para anular las desviaciones y enrutar la organización hacia el logro de los objetivos propuestos y hacia su mejoramiento continuo.

Dada la importancia estratégica que la EMPRESA CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A E.S.P, tiene para los clientes, accionistas, trabajadores y proveedores; Acinsas espera que este informe contribuya al mejoramiento continuo y con ello a una eficiente y eficaz administración en la operación del sistema, lo cual redundará en el mejoramiento de la calidad y continuidad del servicio.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA.**

La AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS para la vigencia del 2021 se realizó teniendo en cuenta la identificación de los riesgos significativos de error por un monto igual o superior al nivel de precisión y determinando el error tolerable de cada una de las cuentas en la parte financiera.

Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Normas Internacionales de Auditoría y de Trabajos de Aseguramiento.
- Leyes 142/94 y 689 de 2001.
- Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico "CRA".
- Resoluciones 321 de 2002, 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017, emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás resoluciones Superservicios

Los parámetros mencionados requirieron, entre otros aspectos, que nuestro trabajo de auditoría fuera planeado y realizado de tal manera que permitiera obtener un entendimiento acerca de la arquitectura organizacional de la empresa; de su viabilidad financiera; de algunos aspectos financieros, técnicos, operativos, comerciales y externos; de sus indicadores de gestión; de la gestión de riesgos y del sistema de control interno, con el alcance que consideramos necesario en las circunstancias. Nuestra revisión provee una base razonable para las conclusiones que expresamos más adelante.

## INFORME DE AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS AÑO 2021

**RAZÓN SOCIAL: CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P.**

**NIT:** 836000072-3.

**INICIO DE OPERACIONES:** 18 de noviembre de 1996.

**MATRÍCULA MERCANTIL:** No. 25323 de junio 7 de 1996.

**ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN:** N° 1223 de mayo de 1996 Notaria 2ª de Cartago.

### 1. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL.

#### 1.1 NOVEDADES.

De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD N° 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017 emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en esta sección informaremos los cambios significativos que se presentaron en el año 2021 con respecto al año anterior, acerca del marco organizacional, las ideas rectoras, el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional de la empresa.

#### a) Novedades planta de cargos.

A diciembre 31 de 2021 la Empresa terminó con una planta de personal de 164 personas, distribuidas de la siguiente manera:

NOMBRE DEL CARGO	Diciembre de 2021
	Nro. Personas
<b>DIRECTIVOS</b>	
Gerente	1
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	
Asistente de gerencia	1
Líder de Gestión Humana	1
Líder de Contabilidad	1
Asistente de contabilidad	1
Mensajero	1
Líder (a) SGI	1
Auxiliar SGSST	1
Conserje	5
Líder de Sistemas	1
Líder de Compras	1
Auxiliar de gestión humana	1
Líder de Tesorería	1
Aprendiz SENA	8
<b>TOTAL ADMINISTRATIVOS</b>	<b>24</b>
<b>OPERATIVOS</b>	

AEGR CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

Líder de Comercial	1
Auxiliar Comercial	3
Líder de Operaciones	1
Auxiliar de operaciones	1
Supervisor de Barrido	1
Supervisor de Recolección y Transporte	2
Líder de Almacén	1
Mecánico	1
Auxiliar mecánico	1
Auxiliar Mnto. Eléctrico y automotriz	1
Conductores	16
Operador de Radio	1
Operarios de barrido	59
Tripulantes	29
Supervisor CLUS	1
Conductor Grúa Canasta	0
Operarios de corte de césped	8
Auxiliares de corte de césped	10
Operario de Poda	2
Auxiliar de Poda	1
Auxiliar de aprovechamiento	0
Pensionados	1
<b>TOTAL OPERATIVOS</b>	<b>141</b>
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>166</b>

La planta de personal tiene un total de 166 cargos y presenta un incremento de 2 personas con respecto al año 2020, dado que en el año anterior se tenían 164 personas.

Se tienen 3 niveles así: nivel directivo 1 cargo; nivel administrativo 24 y a nivel operativo se tienen 141 cargos.

La empresa debe cumplir con todos los 62 requisitos del SG-SST, según el decreto 1072/15 y resolución 0312/19.

El personal comercial y operativo debe estar certificado en competencias laborales según el decreto 1076/15 y 596/16, en las siguientes normas técnicas, personal operativo: norma técnica N° 280201224, manejar equipos de compactación de residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo conductores; norma técnica N° 280201215, limpiar áreas públicas de residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo escobitas; norma técnica N° 280201217, recolectar residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo recolectores; normas técnicas, personal comercial: norma técnica N° 210601020 atender clientes con procedimientos del servicio y normativa; norma técnica N° 210601027 registrar información de acuerdo a normativa y procedimiento técnico; norma técnica 260101047 vender servicios de acuerdo a las necesidades del cliente y objetivos; norma técnica N° 280201051 Realizar los procesos de facturación, recaudo y manejo de cartera, políticas tarifarias y normatividad del sector, personal comercial; norma técnica N° 280201082 Ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad personal comercial; norma técnica N° 280201053 Atender

al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector, personal comercial; norma técnica N° 280201216 Cortar césped de acuerdo con las normas técnicas, personal del CLUS; norma técnica 280201222 Reciclar residuos sólidos con base en parámetros técnicos y ambientales, si la empresa presta aprovechamiento; norma técnica N° 280201225 Supervisar actividades de servicios de aseo de acuerdo con planeación y normativa; norma técnica N° 280201236 disponer residuos sólidos de acuerdo con normas técnicas; se debe enviar comunicación al SENA para obtener estas certificaciones y tener evidencias de la solicitud.

La empresa en el año 2021 realizo varias certificaciones del personal operativo.

**b) Escritura de constitución:** N° 1223 de 24 de mayo de 1996 Notaria 2ª de Cartago.

**c) Naturaleza jurídica** ajustada a la Ley 142 de 1994 LSPD La naturaleza jurídica de CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P., se ajusta a la Ley 142/94, es una sociedad por acciones privadas cuyo objeto social es la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

**d) Estatutos (resumen de aspectos relevantes y modificaciones).**

**Vigencia de la Sociedad:** Indefinida.

**Tipo de Sociedad:** Anónima

**Representante legal:** FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GOMEZ CC. 16.214.744.

**Revisor Fiscal Principal:** ROSALIA CARDONA OSORIO T.P. 53690-T

**Contador:** DORA INÉS OCAMPO OSORIO Contadora T.P. 58904-T

**RESPONSABILIDAD:** La empresa se encuentra debidamente constituida y legalizada ante la Cámara de Comercio de Cartago y se encuentra registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**e) Composición accionaria y capital:** La composición accionaria no vario en el año 2021.

**Capital suscrito y pagado:** capital autorizado \$ 500.000.000, 500.000 acciones a \$ 10.000 c/u y capital suscrito y pagado \$ 150.000.000 a \$ 10.000 c/u.

SUSCRIPTOR	% DE PARTICIPACIÓN	ACCIONES SUSCRITAS	VALOR DE LA SUSCRIPCIÓN
ASEO TOTAL S.A. E.S.P.	60%	9.000	90.000.000
SAYE S.A. E.S.P.	5%	750	7.500.000
COMPAÑÍA PROMOTORA DE PROYECTOS LTDA	18.4%	2.760	27.600.000
NICOLAS SALAZAR MUMEVAR	1.6%	240	2.400.000
MUNICIPIO DE CARTAGO	15%	2.250	22.500.000
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>15.000</b>	<b>150.000.000</b>

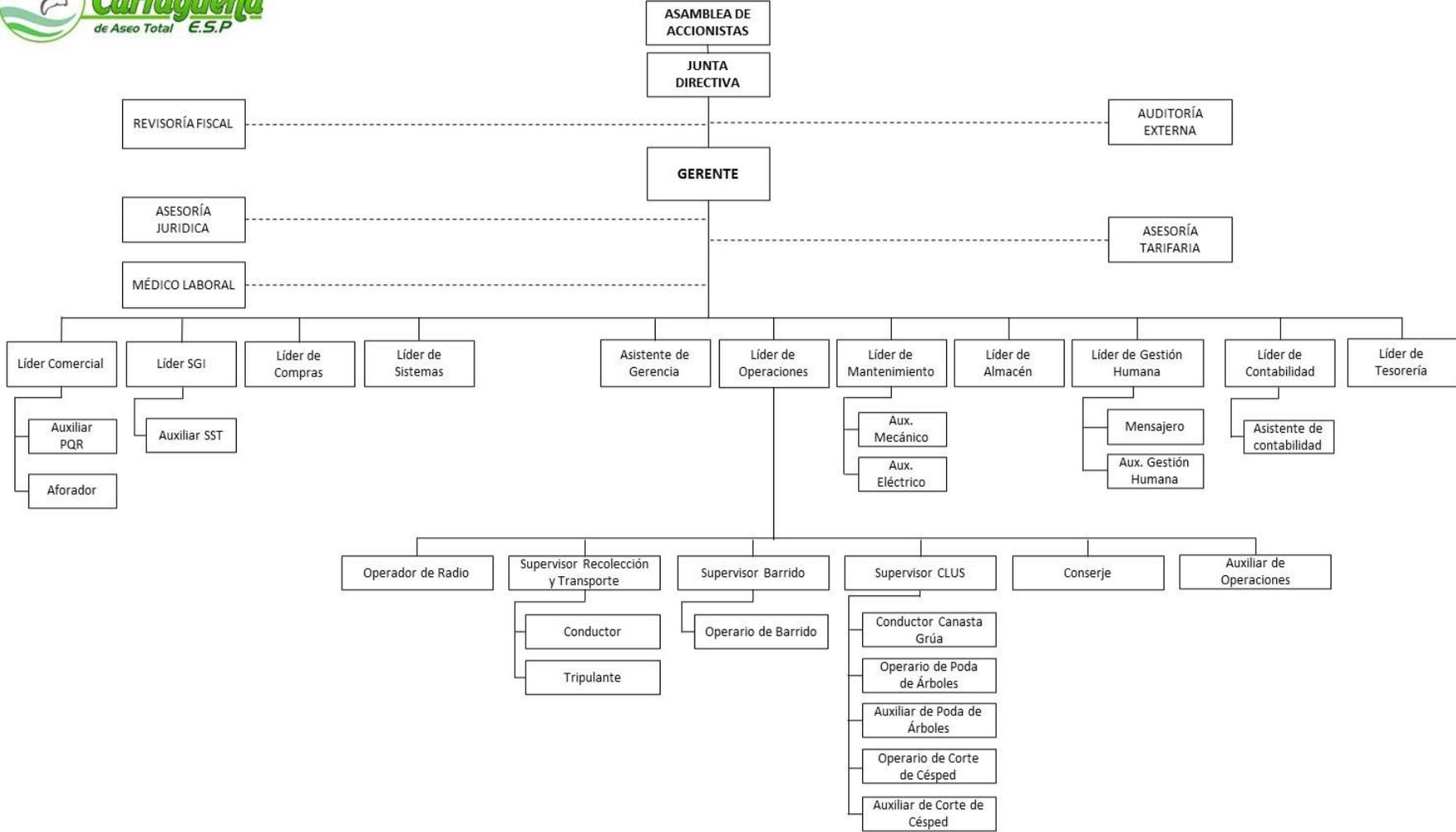
**Junta Directiva:** Durante el año 2021 la junta directiva de la empresa, está conformada así:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Oscar Salazar Franco	Presidente
Mauricio Toro Ospina	Secretario
Hector Fabio Borrás Jiménez	Miembro Principal
Heidi Patricia Munevar Noguera	Miembro Principal
Nicolas Salazar Noguera	Miembro Principal

## **1.2. ORGANIGRAMA.**



# ORGANIGRAMA



### **Comentarios complementarios de Acinsas sobre la Arquitectura Organizacional:**

La empresa presenta una estructura adecuada de trabajo, basados en fundamentos empresariales sólidos y adecuadamente definidos.

La Empresa utiliza lineamientos estratégicos y herramientas metodológicas con el fin de ser consecuentes con su expectativa de crecimiento y medir su gestión empresarial.

Las actividades realizadas por la Empresa durante el año 2021 son acordes al objeto social establecido en los estatutos y conforme con lo dispuesto en la reglamentación vigente.

El Sistema de Control Interno se mantiene en un grado de desarrollo aceptable, a la política de calidad de la empresa, coherente con las políticas y procedimientos. Los colaboradores se encuentran orientados en sus funciones y metas, a los objetivos de la organización y la dirección es comprometida con el mejoramiento continuo de la empresa, pero debe mejorar en muchos aspectos como es la comunicación interna y externa, los sistemas de información, en aplicar el ciclo PHVA, con cada uno de sus instrumentos como son la aplicación de planeación, aplicación de manuales, indicadores y planes de mejoramiento tal como se analiza más adelante en el capítulo de evaluación de control interno.

Para la administración del riesgo debe contar con la identificación, valoración, manejo y monitoreo del riesgo asociado a la respectiva caracterización de los macroprocesos donde se incluye la acción de mitigación para cada riesgo.

La Junta Directiva se encuentra enfocada en la estrategia de crecimiento de la empresa y realiza seguimiento a la gestión llevada a cabo por la Administración.

La gerencia como responsable del control interno según la ley 142/94 debe tener todos los instrumentos que son la base de la gestión basada en estos y que para las empresas de aseo son obligatorios, pero más que obligatorios las ESP deben adquirir la cultura y filosofía empresarial de trabajar con esta cultura empresarial, dado que esto elimina costos, reprocesos y la clínica del rumor y enfrentamientos personales, estos instrumentos, según la ley 142/94, resoluciones CRA y decreto 1077/15 son:

Plan de gestión y resultados.

Plan de acción.

Mapa de procesos.

Manual de procesos.

Indicadores de gestión y resultados

Manual de procedimientos de cada proceso y sus registros.

Manual o mapa de riesgos.

Plan de contingencia y emergencia –PEC

Programa para la prestación del servicio de aseo- PPSA.

Plan estratégico de seguridad vial- PESV

Manual de funciones

## 2. VIABILIDAD FINANCIERA.

Para efectos de calcular la viabilidad financiera por parte de la auditoria, se tomaron como base los estados financieros del 2020 y 2021, de acuerdo a los cuales los ingresos crecieron un 5,2%, mientras los costos lo hicieron en un 3,2%, por lo tanto de acuerdo con estos resultados, se proyecta que continúe un incremento de los ingresos en un 6% para los próximos cuatro años, de acuerdo al promedio de crecimiento de los suscriptores del último año y la proyección de crecimiento de la población atendida, que se considera en un promedio del 2% y a la inflación proyectada de un 4%; para los costos y gastos se proyecta un crecimiento del 5% para el próximo año, de acuerdo con la inflación proyectada y más 1% adicional por el mayor incremento en los costos laborales, según salario mínimo y la ampliación de cobertura del servicio a los nuevos usuarios y por el servicio disposición final por las mayores toneladas dispuestas, por lo que se espera que se mantenga el mejoramiento de la productividad en todo el periodo proyectado, al crecer en menor proporción a los ingresos.

En el siguiente cuadro se observa el comportamiento histórico y la proyección de los principales elementos de los estados financieros y los indicadores básicos de viabilidad, de acuerdo a la información de los años 2020 y 2021 y la proyectada para el periodo 2022-2025.

INDICADORES BASICOS DE VIABILIDAD						
(Valores en miles de pesos)						
INFORMACIÓN REQUERIDA	Información Histórica		Información Proyectada			
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>						
Activo total	9.844.591	10.197.303	10.503.222	10.818.319	11.142.868	11.477.154
Pasivo total	6.151.444	5.563.947	5.619.586	5.675.782	5.732.540	5.789.866
Ingresos de operación	10.768.159	11.328.979	12.008.718	12.729.241	13.492.995	14.302.575
Costos y gastos AOM	9.450.168	9.748.156	10.235.564	10.747.342	11.284.709	11.848.945
EBITDA	1.656.854	1.937.990	2.059.866	2.268.611	2.494.998	2.740.342
Servicio de la Deuda (SD)	411.244	592.985	422.623	535.930	623.245	680.370
Aportes	0	0	0	0	0	0
<b>ÍNDICES</b>						
Pasivo total / Activo total	0,62	0,55	0,54	0,52	0,51	0,50
				0,52		
Ingr. op/ Costos y Gastos op.	1,14	1,16	1,17	1,18	1,20	1,21
EBITDA / SD	4,03	3,27	4,87	4,23	4,00	4,03
				4,28		
MERGEN EBITDA	0,15	0,17	0,17	0,18	0,18	0,19

Como se puede apreciar en el cuadro anterior el indicador del pasivo frente al activo en disminuyo al pasar de un 62% en el 2020 a un 55% en el 2021, lo que constituye un mejoramiento muy significativo, ubicándose ya en un nivel de endeudamiento de bajo riesgo; lo anterior se dio como consecuencia del incremento en los activos en un 3,6%, principalmente por el aumento de las cuentas por cobrar en un 12% y los otros activos no financieros corrientes en un 79%; mientras que por el contrario los pasivos disminuyeron un 9,5%, básicamente producto de la reducción de las obligaciones financieras en un 38%, por cuanto no contrataron nuevos créditos y por el contrario se

vienen amortizando los existentes, igualmente los otros pasivos financieros no corrientes lo hicieron en un 56%; para los años siguientes se proyecta que el nivel de endeudamiento continúe reduciéndose de forma moderada, en promedio un punto porcentual por año, por las amortizaciones realizadas y la necesidad de continuar renovando el parque automotor, manteniéndose en un nivel de riesgo bajo y podría reducirse aún más si se reconoce los subsidios adeudados por el Municipio de vigencias anteriores y se compensa con las contribuciones cobradas reconocidas y no trasladadas al Municipio y que ascienden a un valor de \$1.165 millones, con lo cual se podría reducir el pasivo en esa misma cantidad y así el endeudamiento disminuiría de forma importante; pero igualmente es de considerar que la Empresa tiene un pasivo contingente no reconocido por la participación en la unión temporal BICIBOGOTA y que tiene una reclamación de la Alcaldía de la Ciudad de Bogotá por siete mil millones, por incumplimiento de un contrato, de los cuales CARTAGUENA S.A ESP tendría que responder por un 40%, equivalente a \$ 2.800 millones de pesos, lo cual podría afectar de manera importante el patrimonio de la empresa, así como su viabilidad financiera.

El EBITDA se mantiene un buen nivel y aumento en un 17% en relación con el año anterior, lo que permite tener una adecuada cobertura del servicio de la deuda, con un indicador de 3,27 veces en el 2021, gracias a la buena generación de recursos en la operación y para los años siguientes se espera que igualmente se tenga una cobertura adecuada de la deuda, con un indicador promedio de 4,28 veces.

En el 2021 se tuvo una suficiente cobertura de los costos y gastos operativos con los ingresos operacionales, mejorando con relación al año anterior pasando de un 1,14 a un 1,16 veces, como consecuencia de un incremento en los costos y gastos operacionales de un 3,2%, mientras los ingresos lo hicieron a un 5,2%, por lo tanto se presenta un mejoramiento en la eficiencia del gasto, regresando prácticamente a los niveles del año 2019 y para los años siguientes se espera que mejore un punto adicional por año, con lo que estaría garantizada el cubrimiento de los costos y gastos con los ingresos, continuando mejorando en eficiencia, el margen operativo y los demás indicadores de rentabilidad.

Como conclusión se puede decir que de acuerdo a las proyecciones y al resultado de los indicadores de viabilidad, la empresa se mantiene en un buen nivel en el 2021 en sus resultados operacionales en relación con el año anterior, con un buen nivel de rentabilidad operativa, por lo cual se proyecta que no tendrá dificultades para continuar atendiendo sus obligaciones financieras y prestar un buen servicio, siempre y cuando mantenga la política de austeridad en los costos y gastos; adicionalmente que la demanda a la UT BICIBOGOTA, por incumplimiento de un contrato con la Alcaldía de Bogotá le sea favorable, pues si finalmente resulta adversa, tendría un impacto significativo en la situación financiera y resultados futuros, aunque ya se comenzó a provisionar un poco para cubrir este pasivo contingente, que tiene un alto valor en comparación con el patrimonio del Empresa y podría afectar su viabilidad en el mediano plazo y largo plazo.

### 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS.

#### 3.1 ÁREA FINANCIERA.

##### 3.1.1 CUMPLIMIENTOS DE AUDITORIA.

- a) Verificación de la implementación de las normas de contabilidad aplicables en Colombia, según las NIIFs, en cumplimiento del decreto 2024 de 2015.
- Los estados financieros cargados al SUI corresponden a los estados financieros certificados y dictaminados por el Gerente y la Revisora Fiscal de la empresa.
  - Se comprobaron también los objetivos de una auditoría financiera tales como:
    - **Integridad:** se han reconocidos todos los hechos económicos.
    - **Exactitud:** todas las operaciones se han registrado en valores y codificación correctamente.
    - **Existencia:** verificándose que las cuentas de balance y de estado de resultados de la empresa existen a diciembre 31 de 2021 y que las transacciones registradas se han realizado durante el periodo.
    - **Valuación:** todos los elementos han sido reconocidos por los importes y métodos apropiados, por ejemplo:

La depreciación se practica el método de línea recta, realizando está en los periodos reglamentados.

La Empresa aplico lo establecido en la Ley 1314 de 2009 y al Decreto reglamentario 2024 de 2015, sobre el proceso de convergencia de contabilidad e información de estados financieros bajo PCGA (Principios Contables de General Aceptación en Colombia; Decreto 2649 de 1993) a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

CARTAGUEÑA TOTAL S.A. E.S.P. cumpliendo con los requisitos para pertenecer al Grupo 2, aplico el marco normativo correspondiente a este grupo, acogiéndose al cronograma para su implementación.

Para el año 2021 la Empresa presento los estados financieros de acuerdo a las normas y principios de contabilidad aplicables en Colombia, basado en las NIIFs y realizo el reporte de al SUI de la taxonomía del año 2021, con sus respectivos anexos.

### **3.1.2 CONCEPTOS SOBRE PUNTOS ESPECÍFICOS DEL ÁREA FINANCIERA:**

#### **3.1.2.1 Capital de trabajo**

El capital de trabajo continuo mejorando al pasar de un valor de \$ 2.33.902.512 a \$2.145.239.806 con un incremento de \$111.230.294, equivalente al 5,5%, lo anterior como consecuencia del aumento del activo corriente en un 11,6%, dentro de los cuales se destaca el aumento de las cuentas por cobrar en un 12%, y los otros activos no financieros corrientes en un 79%; mientras que los pasivos corrientes también crecieron en un 17,2%, producto principalmente del incremento de las cuentas por pagar corrientes en un 40%, así como de otros pasivos no financieros corrientes en un 22%; así el capital de trabajo conserva un buen nivel, aunque el indicador de liquidez se reduce un poco al pasar del 1,92 al 1,83 veces, pero es suficiente, para garantizar la adecuada cobertura de los pasivos corrientes con los activos corrientes.

#### **3.1.2.2 Rentabilidad del patrimonio**

Durante este periodo mejora bastante la rentabilidad del patrimonio, al pasar de 29,3% en 2020 a 62,74% en el 2021, como consecuencia principalmente del reconocimiento de los recaudos adeudados de años anteriores por parte del Emcartago y pagados esta vigencia, los cuales habían sido excluidos de la contabilidad cuando se adoptaron las NIFs, adicionalmente la rentabilidad operativa continuo mejorando, con lo cual se obtiene un excelente indicador de rentabilidad, comparado con las que se dan en el sector.

#### **3.1.2.3 Coeficiente operacional**

El coeficiente operacional mejoro en este periodo al pasar de un 87,8% en el 2020 a un 86% en el 2021, con lo cual los ingresos siguen siendo suficientes para cubrir los costos y gastos operacionales, por cual la utilidad operacional aumento en un 20% y el margen paso de un 12,2% en el 2020 a un 14% en el 2021, lo anterior se dio por las siguientes razones:

Los ingresos aumentaron en un 5,2%, gracias al incremento de los suscriptores en un 2% y la actualización de las tarifas.

Mientras los costos crecieron en un 7,7%, un nivel superior a los ingresos a la inflación del periodo y absorben el 77% de los ingresos, cuando el año anterior fue del 75,2%, reflejando una menor eficiencia de estos, destacándose dentro de estos el aumento de un 8% de los del personal, por la contratación de operarios para cubrir la expansión del servicio, los arrendamientos en un 63%, originado básicamente por los mayores costos alquiler de vehículos, por la necesidad de contratar estos para cumplir con la prestación del servicio, por la insuficiencia y mantenimiento de los existentes, algunos de los cuales están bastante obsoletos y con su vida útil cumplida, lo que igualmente influyo en el aumento de las órdenes y contratos de mantenimiento, los cuales aumentaron en un 32%; combustibles, lubricantes y otros elementos de consumo que crecieron un 23%, igualmente la disposición final aumento un 7%, por las mayores toneladas dispuestas y aumento de la tarifa de este servicio, el manejo comercial y financiero creció en un 28%, los honorarios aumentaron en un 34% y las depreciaciones crecieron en un 9%, por los nuevos vehículos adquiridos en el 2020; por el contrario es de destacar la reducción de los servicios generales en un 12%, por los menores costos de los servicios de transporte, fletes y acarreos, también se presenta una disminución del 18% en los repuestos para vehículos, otros contratos un 44%, principalmente por no pagos de

seguridad..

Los gastos administrativos reflejan un aumento del 7%, destacándose los servicios personales con un 11%, lo mismo que los gastos generales en un 21%, principalmente por los mayores pagos de honorarios que crecieron un 16% y contratos de aprendizaje en un 57%; por el contrario los gastos por impuestos y contribución disminuyeron del 22%, por menores pagos a la Superservicios y la CRA, así como menores gastos por el impuesto a las transacciones financieras.

Las provisiones, depreciaciones y amortizaciones presentan una reducción importante del 63%, por la no realización de provisión por el pasivo contingente.

### **3.1.2.4 EBITDA**

Este indicador presenta un crecimiento en relación con el año anterior al pasar de \$1.656.853.580 en el 2020 a \$1.937.990.390 en el 2021, aumentando un 17% y el margen sobre ingresos pasa del 15,4% a un 17%, producto básicamente del incremento de los costos y gastos operacionales en un menor nivel que los ingresos, por lo ya explicado en el numeral anterior, lo que constituye una mejora en la eficiencia y los niveles de rentabilidad.

### **3.1.2.5 Calculo actuarial**

La empresa inicio operaciones en el año 1996 y desde entonces ha venido realizando los aportes de todos de sus trabajadores al sistema de pensiones, por lo tanto, no tiene pasivo pensional.

### **3.1.2.6 Estado de saneamiento contable**

Desde su creación la contabilidad se ha llevado de acuerdo a los principios y normas de contabilidad aplicables en Colombia y todas sus cuentas están debidamente conciliadas y depuradas.

## **3.2 ÁREA TÉCNICA Y OPERATIVA.**

### **3.2.1 Vida del sitio de disposición final**

Los residuos sólidos del municipio de Cartago son depositados en el relleno sanitario La Glorita ubicado en el Corregimiento de Combia en el Municipio de Pereira, el cual cuenta con licencia ambiental de relleno sanitario, operado por ATESA DE OCCIDENTE S.A. E.S.P., también se comenzó a disponer en el Parque Ambiental Santa Lucia desde septiembre del 2021 y no se tiene información de la vida útil de los sitios de disposición final.

### **3.2.2 Tarifa de disposición final cobrada al usuario**

La tarifa que cobra la empresa es la tarifa de CDT de relleno sanitario, dado que el sitio de disposición final la Glorita de ATESA, es relleno sanitario y tiene licencia ambiental de CARDER, el valor del primer semestre es de \$ 39.900.69 y para el segundo semestre fue de \$ 41.611.77 y a partir de septiembre del año 2021 comenzó a disponer en el parque Ambiental Santa Lucia, cuando hay situaciones que impiden ir a la Glorita.

### **3.2.3 Capacidad remanente del sitio de disposición final**

CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P no administra ningún sitio de disposición final, pues este servicio es operado ATESA DE OCCIDENTE S.A. E.S.P., y por lo tanto no aplica esta variable.

### **3.2.4 Municipios que disponen en el sitio de disposición final**

Igual que la anterior no aplica para empresa por no ser prestador del servicio de disposición final.

### **3.2.5 kilómetros de barrido/operario/día**

En el año 2021 se barrió mensualmente 8.300 kilómetros, para un promedio diario de 318,37 kilómetros, para lo cual se cuenta con 59 operarios de barrido, lo que daría una eficiencia de 5,39 kilómetros/operario/día, desmejorando con respecto al año anterior, por tener más operarios de barrido; mientras que en el año 2020 se tenía un indicador de 5,89 km/op/día con 54 operarios de barrido; pero se está por encima del promedio nacional que es de 4,5 km/op/día.

### **3.2.6 toneladas/ operario/día**

Durante el año 2021 se recogieron en total 32.814 toneladas de residuos para un promedio mensual de 2.734,5 toneladas/ mes y de 104,8 toneladas /día, teniéndose 29 operarios recolectores dando un resultado de 3,6 ton/op/día mejorando levemente con respecto el año anterior que fue 3,40 ton/op/día, pero mostrando una ineficiencia en el índice de recolección, dado que el promedio nacional es de 4 ton/op/día.

### **3.2.7 Características y estado actual del equipo automotor**

En total la empresa cuenta con 8 vehículos para el año 2021, una parte de la flota vehicular en estado regular, los cuales presentan frecuentes varadas, generando altos costos de mantenimiento, como se observa en el numeral 3.2.8 costos de mantenimiento; por lo que es recomendable continuar con la reposición de vehículos.

Con los ocho vehículos compactadores se tiene una capacidad instalada de 84 ton/día y como se trabaja en doble turno se tendrían 168 ton/día, suficientes para la recolección diaria en promedio 2021 de 104,8 ton/día.

El siguiente es la relación de los vehículos:

<b>FLOTE VEHICULAR PARA EL AÑO 2021.</b>						
<b>CÓDIGO INTERNO</b>	<b>PLACA</b>	<b>MODELO</b>	<b>TIEMPO DE ANTIGÜEDAD</b>	<b>MARCA</b>	<b>CAPACIDAD TON</b>	<b>ESTADO</b>
5010	STH111	2013	9	Kenworth	13,5	Activo
5030	STH251	2015	7	Chevrolet	13,5	Activo
5040	STH304	2017	5	International	13,5	Activo
5050	STH407	2021	1	International	13,5	Activo
5120	STH274	2015	7	International	7,5	Activo
5130	STH350	2018	4	International	7,5	Activo
5140	STH361	2019	3	International	7,5	Activo
5150	STH400	2021	1	International	7,5	Activo

### **Volquetas para servicios especiales.**

5006	TMO212	1999		VOLQUETA		INTERNATIONAL	PROPIO		OPERATIVO
5007	VOF888	1998		VOLQUETA		INTERNATIONAL	PROPIO		INOPERATIVO
5204	SKH615	1996		VOLQUETA		INTERNATIONAL	PROPIO		OPERATIVO

Como se puede observar es alto el promedio de antigüedad de los vehículos por lo que se hace prioritario continuar con la reposición de estos para no tener que hacer descuentos en la tarifa de recolección, tal como lo establece el artículo 3 de la Resolución CRA 751/16.

### **3.2.8 Costos de mantenimiento**

Durante este periodo disminuyo el mantenimiento del parque automotor en 15,47% pasando de \$802.020.012 en el 2020 a \$677.963.323 en el 2021, esto debido al importante reducción del costo de los repuestos en un 17,52%% y de las llantas y neumáticos en un 25,35%, pero aun así es superior al costo que se tuvo en el 2019. Los costos de mantenimiento para el 2021 se clasifican así:

	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>VARIACION</b>
Mtto. Eq. Transp., Tracción y Elev.	163.879.918	168.937.231	-2,99%
Repuestos para Vehículos	437.241.133	530.145.774	-17,52%
Llantas y Neumáticos	76.842.272	102.937.007	-25,35%
<b>Total</b>	<b>677.963.323</b>	<b>802.020.012</b>	<b>-15,47%</b>

### **3.2.9 Aprovechamiento de residuos sólidos.**

La empresa no realiza aprovechamientos de residuos sólidos, esta actividad la realiza la asociación de recicladores Recuperando Esperanza- ARRE, legalmente constituida, CARTAGUEÑA presta el servicio de facturación del componente de aprovechamiento dentro de la tarifa total y les realiza la transferencia del recaudo de acuerdo a lo establecido en la resolución CRA 720/15.

### **3.2.10 Obligaciones del prestador en el PGIRS del Municipio de Cartago**

La Resolución 515 del 16 de diciembre del 2015 expedida por el alcalde Municipal de Cartago Valle, sobre “Revisión y Ajuste del PGIRS Municipio de Cartago – Valle del Cauca. En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0754 de 2014, en el punto 8 se establecen una serie de OBJETIVOS Y METAS parámetros necesarios como insumo para el Programa Prestación del Servicio de Aseo -PPSA del de CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL SA ESP, que la empresa ha venido cumpliendo en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, limpieza de playas costeras y zonas ribereñas y lavado de áreas públicas; además de los siguientes compromisos:

1. Divulgación y promoción del adecuado manejo de los residuos sólidos.
2. Cumplimiento del servicio de aseo, según lo estipula el decreto 1077/15.
3. Capacitaciones al sector comercial industrial, oficial residencial y juntas de acción comunal.
4. Actividades lúdico - pedagógicas.

### **3.2.11 Prestación de recolección de residuos especiales y peligrosos.**

En la actualidad CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P. No presta el servicio de Recolección y transporte de residuos peligrosos.

### **3.2.12 Estaciones de transferencias**

En el Municipio de Cartago no se cuenta con estaciones de transferencias, por lo que los residuos son transportados en compactadores hasta el sitio de disposición final.

### **3.2.13 Continuidad en recolección.**

En el año 2021 la continuidad ha sido del 100%, dado no se presentaron interrupciones en ningún día del año, de acuerdo a lo programación establecida de 3 veces en el sector residencial y algunos de los sectores industriales y comerciales diariamente.

### **3.2.14 Continuidad en barrido y limpieza**

Igualmente se prestó el servicio de forma continua todo el año 2021, de acuerdo a la programación y las áreas de barrido establecidas.

### **3.2.15 Ejecución del plan de inversiones**

Durante el año 2021 no se realizaron inversiones en vehículos. No obstante, se requiere que la Empresa le dé continuidad al programa de renovación del equipo automotor, por la antigüedad de los vehículos, pues si no lo hace en las próximas vigencias se vería

obligado a dar descuento en la tarifa de recolección por antigüedad de estos, según la res 720/15 y 751/16.

### 3.2.16 Esquema de aportes realizados por el ente territorial para prestación del servicio.

El Municipio de Cartago no realizo aportes para la prestación del servicio; los costos para la prestación del servicio son cubiertos con recursos propios de la empresa, generados por el cobro de tarifa a los suscriptores del servicio.

### 3.2.17 Cobertura del servicio

Los vehículos tienen acceso a toda la zona urbana y rural, por lo tanto, la cobertura es total en el área de prestación de la Empresa, en el Municipio la cobertura es del 100%.

### 3.2.18 CLUS

CORTE DE CESPED 2021		
EPOCA	MES	MT2
VERANO	ENERO	333.335,00
	FEBRERO	331.833,00
	MARZO	285.143,00
	ABRIL	219.556,76
	MAYO	310.787,62
	JUNIO	274.854,00
	JULIO	335.670,96
INVIERNO	AGOSTO	207.719,15
	SEPTIEMBRE	335.022,71
	OCTUBRE	207.184,59
	NOVIEMBRE	250.382,00
	DICIEMBRE	196.838,57
<b>TOTAL =</b>		<b>3.288.327,36</b>

### PODA DE ARBOLES 2021

ENERO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	8
	2	5.01 a 15 metros	88
	3	15.1 a 20 metros	10
	4	Mayor a 20 metros	6

AEGR CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

	TOTAL		112
FEBRERO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	13
	2	5.01 a 15 metros	72
	3	15.1 a 20 metros	22
	4	Mayor a 20 metros	3
	TOTAL		110
MARZO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	0
	2	5.01 a 15 metros	185
	3	15.1 a 20 metros	4
	4	Mayor a 20 metros	2
	TOTAL		191
ABRIL	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	1.607
	2	5.01 a 15 metros	64
	3	15.1 a 20 metros	11
	4	Mayor a 20 metros	5
	TOTAL		1.687
MAYO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	13
	2	5.01 a 15 metros	334
	3	15.1 a 20 metros	15
	4	Mayor a 20 metros	8
	TOTAL		370
JUNIO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	2
	2	5.01 a 15 metros	38
	3	15.1 a 20 metros	8
	4	Mayor a 20 metros	1
	TOTAL		49
JULIO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	16
	2	5.01 a 15 metros	76
	3	15.1 a 20 metros	3
	4	Mayor a 20 metros	0

AEGR CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

	TOTAL		95
AGOSTO	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	8
	2	5.01 a 15 metros	27
	3	15.1 a 20 metros	2
	4	Mayor a 20 metros	8
	TOTAL		45
SEPTIEMBRE	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	5
	2	5.01 a 15 metros	184
	3	15.1 a 20 metros	2
	4	Mayor a 20 metros	8
	TOTAL		199
OCTUBRE	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	9
	2	5.01 a 15 metros	51
	3	15.1 a 20 metros	6
	4	Mayor a 20 metros	0
	TOTAL		66
NOVIEMBRE	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	2
	2	5.01 a 15 metros	35
	3	15.1 a 20 metros	3
	4	Mayor a 20 metros	1
	TOTAL		41
DICIEMBRE	TIPOLOGIA	ALTURA	CANTIDAD
	1	Hasta 5 metros	0
	2	5.01 a 15 metros	28
	3	15.1 a 20 metros	2
	4	Mayor a 20 metros	17
	TOTAL		47

### 3.3 ÁREA COMERCIAL.

#### 3.3.1 Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones

Según el acuerdo 033/18, basado en las leyes 142/94 y 1450/11, los subsidios del año 2021, fueron del 30%, para el estrato 1 y del 13% para el estrato 2 y 2% al estrato 3; igualmente se aplica un sobreprecio del 50% y 60% a los estratos 5 y 6 respectivamente y 50% y 30% a los sectores comercial e industrial.

En el año 2021 se presentó el siguiente balance entre subsidios y contribuciones:

SUBSIDIOS ENTREGADOS	\$839.545.868
APORTES COBRADOS	\$880.757.829
SUPERÁVIT	\$41.211.961

Como se observa el balance es un superávit de \$41.211.961,18, por lo que se recomienda gestionar con el Municipio el aumento del nivel de subsidio para que no se genere superávit y se alivie las tarifas a los sectores más vulnerables.

#### 3.3.2 Aplicación de los recursos recibidos para subsidios

Los recursos recibidos para subsidios provenientes de aportes de los sectores comercial e industrial y de los estratos 5 y 6 del Municipio de Cartago, han sido aplicados a otorgar los subsidios a los estratos 1, 2 y 3 de dicho Municipio y los recursos provenientes de aportes solidarios que constituyan superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, se deben distribuir según lo dispuesto en el artículo 15 de este Decreto 565/96, compilado en el decreto 1077/15.

#### 3.3.3 Recaudo y cartera.

El nivel de recaudo aumento en relación con el año anterior al pasar de un 96,15% en el 2020 a un 99,3% en el 2021, continuando en un buen nivel, superior al óptimo considerado por la CRA en la res. 351/05, de un 93%, a pesar de la situación de pandemia presentada en el 2020, que redujo la capacidad de pago de los suscriptores.

La cartera de usuarios aumento un 5,40%, al pasar de un valor de \$1.462.934.150 en el 2020 a \$1.541.930.000 en el 2021; el mayor porcentaje corresponde a cartera no vencida con un 65,72%, seguida de la cartera de 180 a 360 días que corresponde a un 12,56% y por la cartera a más de un año que tiene una participación del 8,04%; lo que significa que la cartera a más de 6 meses tiene una participación del 20,6%, el cual es ya un nivel alto, teniendo en cuenta que esta es cartera de dudoso o difícil recaudo.

Así mismo se tiene una provisión de cartera de \$68.592.000, para cubrir las deudas de dudoso o difícil recaudo a más de un año de vencidas que suman \$123.972.000; para una cobertura del 55,33%, la cual es baja frente a la posibilidad de recuperación de estas cuentas, por lo que se recomienda aumentar la provisión en las próximas vigencias, pues durante el 2021 no se provisiono adicional ningún valor.

La cartera clasificada por edades es la siguiente.

EDADES	VALOR CARTERA	% PART
Cartera no vencida	1.013.320.000	65,72
cartera de 1 a 30 dias	17.737.000	1,15
Cartera de 31 a 60 dias	119.832.000	7,77
Cartera de 61 a 90 dias	36.809.000	2,39
Cartera de 91 a 120 dias	11.821.000	0,77
Cartera de 121 a 150 dias	15.329.000	0,99
Cartera de 151 a 180 dias	9.432.000	0,61
Cartera de 181 a 360 dias	193.678.000	12,56
Cartera mayor a 361 dias	123.972.000	8,04
<b>TOTAL</b>	<b>1.541.930.000</b>	<b>100,00</b>

### 3.3.4 Composición de usuario por uso y estrato

Los usuarios aumentaron en el 2021 en 627 al pasar de 43.484 en el 2020 a 44.111 en el 2021, lo que representa un incremento del 1,44%; donde hubo mayores incrementos fue en los estratos 2 y 4, se observa que hubo también una reclasificación de los pequeños productores comercial, industrial y oficial y grandes productores industrial y oficial, por lo que se dan los incrementos y disminuciones en estos usuarios.

#### COMPOSICIÓN DE USUARIOS 2021

USUARIOS	AÑO 2021	AÑO 2020	VARIACIÓN	VARIACIÓN %
Residencial Estrato 1	4.480	4.572	-92	-2,01%
Residencial Estrato 2	13.756	13.507	249	1,84%
Residencial Estrato 3	16.452	16.412	40	0,24%
Residencial Estrato 4	5.035	4.833	202	4,18%
Residencial Estrato 5	1.211	1.214	-3	-0,25%
Residencial Estrato 6	96	100	-4	-4,00%
Pequeño Productor Comercial	2.761	2.532	229	9,04%
Pequeño Productor Industrial	74	70	4	5,71%
Pequeño Productor Oficial	93	102	-9	-8,82%
Gran Generador Comercial	107	98	9	9,18%
Gran Generador Industrial	19	19	0	0,00%
Gran Generador Oficial	27	25	2	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>44.111</b>	<b>43.484</b>	<b>627</b>	<b>1,44%</b>



### 3.3.5. Convenio de facturación conjunta

Se tiene contrato de facturación conjunta con EMCARTAGO, quien es el prestador del servicio de acueducto y alcantarillado, a un costo de \$\$1.053 IVA incluido y Energía de Pereira \$1.971,83 IVA incluido por cada factura emitida, pero la información suministrada por estas Empresas es insuficiente para ejercer el adecuado control del proceso de facturación.

### 3.3.6 Facturación

El proceso de facturación es conjunto es con EMCARTAGO y en algunos sectores rurales con Energía de Pereira, CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P comunica las tarifas y las novedades presentadas.

La empresa factura directamente algunos de los grandes generadores.

A través del sistema de Facturación conjunta la empresa está dando cumplimiento a todos los requisitos señalados en la Ley 142 de 994, resolución CRA 720/15, con respecto al tema de los aportes solidarios y los subsidios, que deben figurar en la factura y respecto a las variables en la prestación del servicio según el artículo 43 de la res CRA 720/15

Igualmente, los informes que suministra EMCARTAGO son muy limitados, sobre todo para realizar un adecuado análisis de cartera y conciliación con la contabilidad, pues no existen los suficientes soportes para determinar las causas de las diferencias presentadas, sin embargo, se está en proceso de mejoramiento y han generado nuevos campos en la factura para la descripción del servicio de aseo.

### 3.3.7 Análisis del origen de las principales causales de reclamación

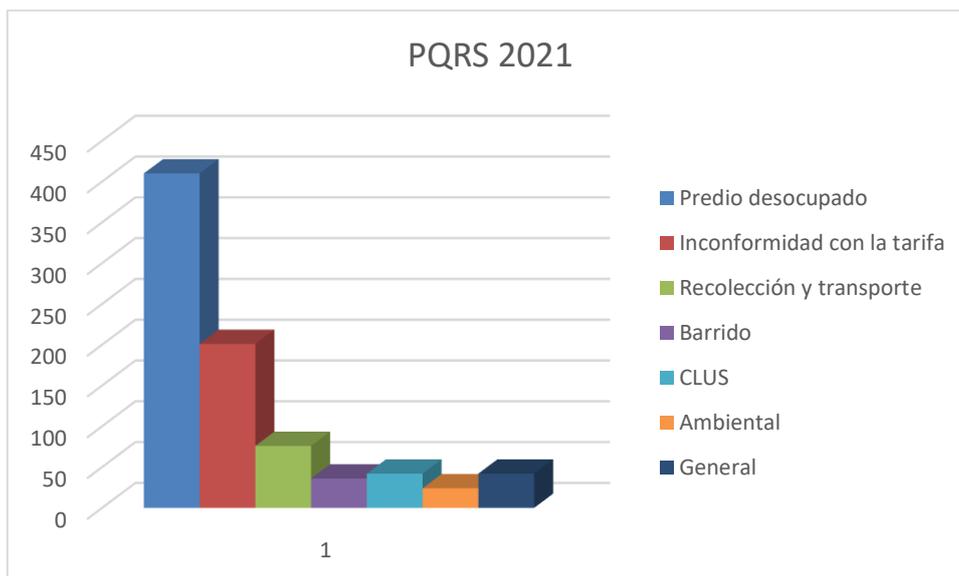
PQR Discriminadas por causal	
Servicio	Facturación
220	611

CAUSAL	2021	2020	VARIACIÓN	%
	TOTAL	TOTAL		
Predio desocupado	410	600	-190	-32%
Inconformidad con la tarifa	201	126	75	60%
Recolección y transporte	76	72	4	6%
Barrido	36	30	6	20%
CLUS	42	31	11	35%
Ambiental	24	1	23	2300%
General	42	51	-9	-18%
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>947</b>	<b>-116</b>	<b>- 0,12</b>

En el 2021 se presentaron un total de 831 PQR, siendo 220 por el servicio y 611 por facturación, disminuyendo en 116 reclamaciones con respecto al año 2020 que fueron 947, lo que representa una reducción de 0,12%; del total de las PQR la que representa la mayor participación es la de predios desocupados con un 49,34%; seguido de inconformidad en la tarifa con una participación del 24,19% y luego le sigue la generada por recolección y transporte con un 9,15%.

La empresa tiene claramente definido el proceso de PQR en la estructura organizacional, así como el trámite de las PQR en un diagrama didáctico que se muestra en página web.

#### GRAFICA PQR por componente.



### 3.3.8 Nivel de cumplimiento de los fallos de SSPD

Durante el 2021 no se presentaron sanciones por silencios administrativos, ni por otro incumplimiento normativo.

### 3.3.9 Tiempo de atención

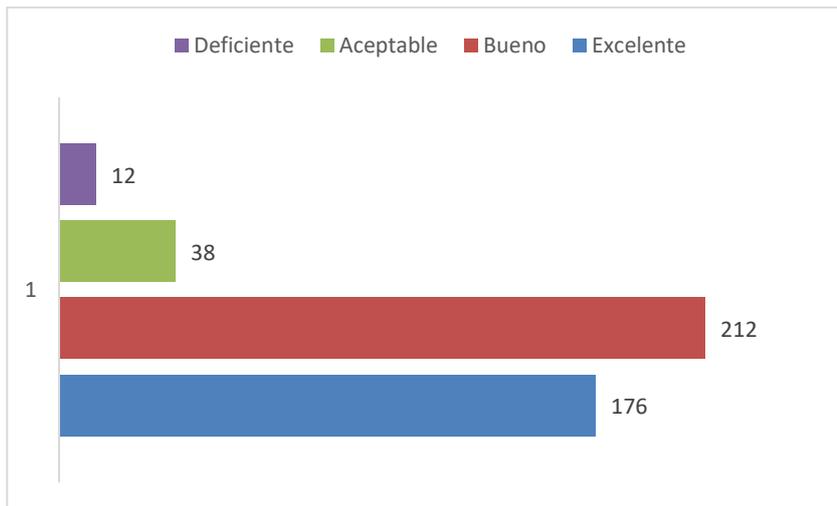
Las solicitudes, reclamaciones y quejas que se realizan de manera verbal se atienden de inmediato, las que se realizan por escrito se atienden dentro del plazo en promedio en 5 días, estando dentro de los plazos establecidos por la ley 142/94.

### 3.3.10 Nivel de satisfacción del usuario

En el año 2021 se realizó la encuesta de satisfacción al cliente, con una muestra de 438 usuarios.

1. La calidad de la prestación del servicio que realiza Cartagueña de Aseo es:

Excelente	176
Bueno	212
Aceptable	38
Deficiente	12
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>



La percepción de los usuarios frente a la calidad de prestación del servicio es buena con un 48,4%, excelente un 40,2%, aceptable con un 8,7%, solo el 2,7% opina que es deficiente.

2. Capacidad de respuesta de las PQRS realizada ante la Empresa.

El 94,1% de los usuarios dice no haber presentado PQRS ante la Empresa.

3. La atención de los tripulantes y los conductores es:

El 53% de los usuarios encuestados responde que la atención de los tripulantes y conductores es buena y el 40% responde que es excelente.

4. Considera usted que la atención de los operarios es:

El 45% de los usuarios encuestados responde que la atención de los operarios es excelente y el 41,6 responde que es bueno.

5. Como califica el cumplimiento de los horarios de recolección.

El 49,5 de los usuarios encuestados responde que el cumplimiento de los horarios de recolección es excelente, el 37,4% responde que es bueno y el 11% dice ser aceptable.

### 3.4. EXTERNOS.

#### 3.4.1 Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD)

La empresa tiene el contrato de condiciones uniformes- CCU actualizado, según las resoluciones CRA 778/16, 845/18 y decreto 1077/15 y el anexo técnico las macros y microrrutas están actualizadas de recolección y barrido; la empresa las viene actualizando y está también pendiente de la actualización del PGIRS que el municipio viene realizando.

La empresa deberá mantener actualizado el PEC según la res 154/14 Minvivienda y debe evaluarlo y monitorearlo y su evaluación debe reportarlo al SUI, y debe estar articulado y socializado con el PEC del municipio según la res 527/17.

Las macros y microrrutas deben cumplir con todos los requisitos del decreto 2981/13, compilado en el decreto 1077/15 y tener por cada micro y macro producciones, tiempos productivos e improductivos.

El programa de prestación del servicio de aseo-PPSA debe cumplir con todos los requisitos de la resolución Minvivienda 0288/15 y debe ser coherente con las macros y microrrutas y horarios con el anexo técnico del CCU y publicados en la página WEB de la empresa según el decreto 2981/13 compilado en el decreto 1077/15 y resoluciones CRA 778/16 y 720/15.

La empresa no evaluó el PPSA, del año 2021 según lo analizado, esta evaluación es según el decreto 2981/13 y res 0288/15 de Minvivienda; Acinsas realizó la evaluación del PPSA encontrándose que se lograron los objetivos y metas PPSA para el año 2021.

Los cálculos tarifarios están de acuerdo a la res CRA 720/15 y 751/16.

La empresa ha ajustado las políticas y alcance, según lo definido en el decreto 2851 de 2013 y detallado en la resolución 1565 de 2014, del PESV (plan estratégico de seguridad vial) y tenerlo aprobado.

Se verificó el sitio de la página WEB de la empresa, para determinar el cumplimiento del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 del 2015 el cual establece en cumplimiento de los siguientes requisitos de publicación de información así:

DESCRIPCION	CUMPLE	
	SI	NO
Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo. (Se deben actualizar).	X	
Tarifas	X	
Contrato de Condiciones Uniformes. (Esta desactualizado).	X	
Enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.	X	
Números telefónicos para la atención de usuarios.	X	

### **3.4.2 Legales**

La Empresa ha venido cumpliendo con todas las demás normas legales.

### **3.4.3 Intervención por parte de la SSPD**

La empresa no ha presentado situaciones de riesgo que requieran la intervención por parte de la Superservicios.

### **3.4.4 Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales.**

La empresa ha tenido buenas relaciones con el municipio de Cartago y demás entidades nacionales y locales.

#### 4. INDICADORES Y REFERENTES.

##### 4.1 INDICADORES DE PROCESO.

<b>INDICADORES DE PROCESO</b>	<b>CUMPLE</b>
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	SI
Cuantificar el costo económico del servicio	SI
Separar la contabilidad del servicio	SI

**4.2 INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS.**

DETALLE	LOGRO VIGENCIA ACTUAL	VALOR META VIGENCIA	EVOLUCION	CONCEPTO DE LA AEGR
Cobertura (%) Aseo	100	100	SE MANTIENE	La cobertura es total en el área de prestación del servicio, dado que es el único operador en la zona urbana.
Rotación de Cartera (días) Aseo	49	55	SE MANTIENE	En el 2021 se mantuvo estable este indicador con relación al año anterior, por el crecimiento de los ingresos en un 5,2%, mientras la cartera lo hizo en un 4%, por lo que continua manteniéndose en un buen nivel, gracias a que se tiene una buena cultura de pago por parte de los suscriptores y las políticas de cobro a través de EMCARTGO, así mismo por la depuración de cartera en vigencias anteriores, con lo cual supera aun la meta de 55 días.
Ejecución de Inversiones Aseo	100	0	SE MANTIENE	En el 2021 fueron pocas las inversiones realizadas, solo la compra de un compactador, la cual se realizó de acuerdo a lo programado
Índice de eficacia Laboral (\$/m3 o Ton) Aseo	126.888	90.000	DETERIORO	Los costos laborales del personal aumentaron un 14% con relación al año anterior, como consecuencia de los incrementos salariales y contratación de más personal para aumentar la cobertura del servicio, mientras las toneladas recogidas solo aumentaron un 6%, lo que genero un deterioro de este indicador.
Índice de disposición final (%) Aseo	100	100	SE MANTIENE	Se disponen la totalidad de los residuos recogidos en el área de prestación del servicio, conservando el mismo indicador del año anterior

AAGR CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

Continuidad Aseo	100	100	SE MANTIENE	Se recogen todos residuos producidos en el área de prestación de servicios, manteniendo el mismo indicador del año anterior.
---------------------	-----	-----	----------------	--

## 5. INDICADORES CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO Y CONCEPTO GENERAL DE RIESGO.

### 5.1 RESULTADO INDICADORES DE RIESGO DE PRIMER NIVEL

INDICADOR	RANGO VIGENCIA ACTUAL	CALIFICACION	EVOLUCION	CONCEPTO AEGR	CALIDAD DE LA INFORMACION
Liquidez y endeudamiento	1,62 y 54,56%	I	MEJORO	La liquidez de la Empresa desmejoro un poco en relación con el año anterior, producto del aumento del activo corriente en un 11,6%, por efectos las mayores cuentas por cobrar en un 11,7% y de otros activos no financieros que aumentaron un 78%; mientras el pasivo corriente creció un 17,2%, principalmente por el aumento en las obligaciones financieras corrientes en un 22% y cuentas por pagar en un 11,6%, con lo cual la liquidez ajustada se reduce en 0.10, continuando en un nivel de bajo riesgo; pero el nivel de endeudamiento también se redujo, pasando de un 62,49% a un 54,56% con lo cual ya está en un nivel de bajo riesgo, gracias a que mientras los activos crecieron el 3,6% los pasivos disminuyeron un 9,6%, por lo cual este indicador pasa de un mediano riesgo a un bajo riesgo.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.
Eficiencia del Recaudo (ER)	99,3%	I	SE MANTIENE	El nivel de recaudo continúa en un buen nivel, mejorando en relación con el año anterior, por la recuperación de cartera del 2020, pues se tiene una muy buena cultura de pago por parte de los suscriptores y políticas de cobro adecuadas por parte de EMCARTAGO, que es la empresa con quien se realiza la facturación conjunta.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.

Cobertura de intereses (CI)	18,43	I	SE MANTIENE	El EBITDA fue más que suficiente para cubrir los intereses, no obstante que estos aumentaron en un 44,7% en relación con el año anterior, pero los recursos generados en la operación también crecieron en un 17%, con lo cual este indicador se mantiene en un nivel de muy riesgo bajo.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.
Indicador Financiero Agregado (IFA)	I	I	SE MANTIENE	Dado que la liquidez ajustada y el endeudamiento mejoraron al pasar de un mediano riesgo aun bajo riesgo, mientras que la cobertura de intereses y el recaudo se mantienen en un excelente nivel, hace que ya todos los indicadores financieros estén en un nivel óptimo de bajo riesgo.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.
Continuidad de Recolección(ICE R)	100%	I	SE MANTIENE	Se continúa prestando un buen servicio, sin interrupciones.	La información es confiable.
Continuidad de Barrido y Limpieza (ICTBL)	100%	I	SE MANTIENE	Se mantiene una buena prestación del servicio, barriendo todas las vías y áreas públicas pavimentadas	La información es confiable.
vida Útil del sitio de disposición final	I	I	SE MANTIENE	Los residuos se depositan en el relleno sanitario la Glorita de Pereira, el cual tiene una vida útil estimada de más de 2 años, lo que garantiza la disposición final en el corto y mediano plazo.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.
Indicador Operativo y calidad Agregado- Aseo. (IOCA)	I	I	SE MANTIENE	Continua siendo bajo el riesgo operativo, pues por el contrario ha mejorado el servicio con la adquisición de nuevos compactadores, así mismo la disposición final está garantizada, en el corto y mediano plazo.	La información es confiable, fue debidamente conciliada y depurada.

## 5.2 EVOLUCION DE LA CALFICACION DE LOS INDICADORES DE PRIMER NIVEL

INDICADOR	2018	2019	2020	2021	EVOLUCION	CONCEPTO AEGR SOBRE EVOLUCION
Liquidez y endeudamiento	III	III	II	I	MEJORO	En el 2021 el nivel de endeudamiento mejoro de forma importante, con lo que este indicador se sitúa ya a un nivel de riesgo bajo, continuando la tendencia de mejoramiento del año anterior, frente a los dos años anteriores, gracias a la reducción de los pasivos, por la amortización de los créditos y la no consecución de nuevos préstamos.
Eficiencia del Recaudo (ER)	I	I	I	I	SE MANTIENE	Este indicador continúa en el 2021 presentando un buen nivel, estando siempre en un nivel de mínimo riesgo en los últimos 4 años y con niveles superiores al 93%, que es el óptimo considerado por la CRA en la metodología tarifaria de la resolución 351/05, gracias a la buena cultura de pago de los usuarios y políticas de cobro del facturador conjunto que es EMCARTAGO.
Cobertura de intereses (CI)	I	I	I	I	SE MANTIENE	En el 2021 continua en buen nivel este indicador, igual que los años tres años anteriores, gracias a buen nivel del EBITDA, que permiten tener una adecuada cobertura de intereses, no obstante que estos aumentaron bastante en el 2021, reflejando con ello una tendencia bastante favorable.
Indicador Financiero Agregado (IFA)	II	II	I	I	MEJORO	En el 2021, ante la clasificación del indicador de liquidez ajustada y endeudamiento ya está en bajo riesgo, mientras el de cobertura de intereses y recaudo se mantienen en un nivel de mínimo riesgo, por lo cual este indicador mejora aún más frente a los tres años anteriores, al situarse ya todos los indicadores financieros en un nivel de mínimo riesgo.
Continuidad de Recolección(ICER)	I	I	I	I	SE MANTIENE	Siempre se le ha venido cumpliendo a los usuarios con el servicio y en los dos últimos años ha mejorado a un más el servicio con la incorporación de nuevo equipo de transporte.
Continuidad de Barrido y Limpieza (ICTBL)	I	I	I	I	SE MANTIENE	Se tienen adecuados controles para garantizar el cumplimiento del barrido de acuerdo a lo programado, por lo que en los últimos años siempre se ha cumplido en su totalidad con lo programado.

vida Útil del sitio de disposición final	I	I	I	I	SE MANTIENE	La empresa deposita su residuos en el relleno sanitario de la glorita situado en el Municipio de Pereira y propiedad de ETESA de Occidente S.A ESP, el cual tiene una vida útil de más de 2 años, por lo que está garantizada la disposición final en el corto y mediano plazo.
Indicador Operativo y calidad Agregado- Aseo. (IOCA)	I	I	I	I	SE MANTIENE	Todos los indicadores operativos en los últimos años han estado en un nivel de mínimo riesgo, lo que significa que desde este punto de vista operativo la empresa no tiene dificultades que pongan en riesgo la operación.

## **6. CONCEPTOS AUDITORIA DE 2021.**

### **6.1 CONCEPTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS.**

De acuerdo a los resultados de la evaluación de los distintos componentes, podemos concluir que la empresa, continua con favorables indicadores en su gestión operativa y financiera, mejorando los niveles de rentabilidad en relación con el año anterior, por el crecimiento de los costos y gastos en un nivel inferior a los ingresos, así mismo se logró recuperar la deuda por recaudos adeudados de años anteriores por parte de EMCARTAGO, la cual se había excluido de los estados financieros por las pocas probabilidades de recuperación, por lo que esta vigencia se vio favorecida por ese ingreso extraordinario, obteniendo un excelente resultado para los accionistas; continuo el aumento de los suscriptores y la actualización de las tarifas, para mantener el nivel de ingresos en términos reales, mejorando igualmente la eficiencia y los niveles de rentabilidad operativa, así mismo continuo con los buenos niveles de recaudo, mediante una política adecuada de cobro de cartera; desde el punto de vista operativo la empresa viene realizando un buen cumplimiento en la prestación del servicio de acuerdo a las frecuencias y horarios establecidos y mantiene su compromiso de trabajar bajo estándares de calidad excelentes.

### **6.2 CONCEPTO DEL RIESGO: NIVEL DE RIESGO BAJO.**

La empresa mejoro su perfil de riesgo, pues el nivel de endeudamiento mejoro sustancialmente, situándose ya en un nivel de bajo riesgo, gracias a que no se realizaron nuevos créditos y se continuo con la amortización de los existentes, así mismo se dio una mayor generación de recursos en la operación, por lo que el EBITDA aumento y sigue siendo más que suficiente para mantener una adecuada cobertura de los intereses, que son bajos frente a los recursos generados en la operación, aunque aumentaron por los intereses sobre los créditos adquiridos en el 2020, con lo cual este indicador se mantiene en un nivel de riesgo bajo, igual que el recaudo que se mantiene en un buen nivel y mejoro aún más en el 2021, por la recuperación de la cartera refinanciada en el 2021 por efectos de la pandemia, con lo cual el nivel de riesgo financiero llega a un nivel óptimo con todos los indicadores en bajo riesgo; desde el punto de vista operativo todos los indicadores se encuentran en un nivel de bajo riesgo, por lo que puede afirmarse que en conjunto la Empresa tiene un bajo nivel de riesgo.

### **6.3 CONCEPTO INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL.**

De acuerdo con los indicadores de segundo nivel podemos decir, que sigue siendo alto el endeudamiento de corto plazo al representar un 46,42% del total de pasivos, aumentando con relación al año anterior cuando estaba en un 35,81%, gracias principalmente al aumento de las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes que aumentaron un 40%, mientras el pasivo de largo plazo disminuyo en un 24%; el nivel de cartera frente a los ingresos mejoro un poco pasando de un 13,59% en el 2020 a un 13,42% en el 2021 y se mantiene en un nivel aceptable, el costo de endeudamiento aumento al pasar de una tasa promedio de 5,83% en el 2020 a una del 13,62% en el 2021, por la reducción de las obligaciones financieras al cierre y a una mayor tasa; la rentabilidad del activo mejoro bastante al pasar de un 11% en el 2020 a un 28,51% en el 2021, por el aumento considerable del resultado del ejercicio, como consecuencia principalmente del ingreso extraordinario por la recuperación de la cartera por recaudos de años anteriores adeudada por EMCARTAGO; en cuanto a los

AEGR CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

indicadores operativos se destaca la reducción de las reclamaciones comerciales en un 16% y al pasar este indicador de 1,67% en el 2020 a 1,38% en el 2021, pero aún puede considerarse como un poco alto, por lo que se recomienda tratar de minimizar estas reclamaciones, particularmente las que se presentan por predio desocupado que son la mayoría; las quejas por prestación del servicio por el contrario presentan un aumento del 19%, con lo cual el indicador pasa de un 0,43% en el 2020, a 0,50% en el 2021.

## 7. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN AL SUI.

A diciembre 31 de 2021 la empresa debía 612; mientras en el 2020 se debían 681; por lo que se recomienda establecer un plan de trabajo por parte de los responsables para poner al día el reporte de la información pendiente que se distribuye así por tópicos:

TOPICO	PENDIENTES
Administrativo	13
Financiero	35
Comercial	407
Técnico	88
Riesgos	60
NSC	3
Nuevo Marco normativo	6
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>

Recomendamos que el responsable de la calidad de la información a reportar al SUI debe ser el líder de cada proceso y cumplir con los tiempos estipulados para el reporte. reiteramos se debe unificar la información y debe ser igual la información entregada a EGC, Acinsas y la reportada al SUI.

## 8. EVALUACION DE CONTROLES

### 8.1 MATRIZ DE RIESGO.

De acuerdo a la Resolución SSPD N°20061300012295 del 18 de abril de 2006 emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se debe diligenciar el formulario establecido por esta Entidad.

La probabilidad de ocurrencia y el impacto de acuerdo con el numeral 7 de la Resolución SSPD N° 20061300012295 de 18 de abril de 2006, presenta la siguiente calificación:

#### 1. Probabilidad

<b>código</b>	<b>concepto</b>
1	Baja
2	Media
3	alta

#### 2. Impacto

<b>código</b>	<b>concepto</b>
1	Bajo
2	Medio
3	alto

#### 3. Control

<b>código</b>	<b>concepto</b>
1	Eficiente
2	Ineficiente
3	inexistente

MATRIZ DE RIESGO ASEO CARTAGUENA TOTAL RES SSPD N° 20061300012295						
MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL	
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	No pago y errores en la liquidación a la seguridad social y parafiscales.	1	2	1	
		Carencia de personal capacitado para desarrollar funciones administrativas y operativas.	1	2	1	
		Generación de horas extras y costos ociosos, por falta de Planeación y compromiso del personal	2	2	1	
		Ausentismo y bajo rendimiento laboral por falta de medidas de higiene y seguridad industrial.	1	3	2	
		Vinculación de personal sin cumplimiento de perfiles para el cargo	2	3	1	
		Demandas por incumplimiento de las normas laborales	2	3	2	
	Código de buen gobierno	Falta de transparencia en la contratación	1	2	1	
		Burocratización e ineficiencia administrativa	1	2	1	
	FINANCIERO	Contable	Incumplimiento de las resoluciones de la Superservicios por no aplicación adecuada del PUC y el manual de costos ABC	2	2	2
			Pérdida de las claves de la información financiera de la Empresa.	2	2	1
No presentación de documentación financiera e información a la Superintendencia (SUI), auditoría externa y el no pago oportuno de los parafiscales e impuestos DIAN y contribuciones a la de SPD, CRA.			2	2	1	
Robo de Recursos en efectivo			1	1	1	
Pago de cuentas sin el control establecido para la revisión de las mismas que permita			1	2	1	

		la veracidad de las transacciones				
		Falta de Liquidez para el cumplimiento de las obligaciones financieras	2	3	2	
		Daño en la base de datos de los sistemas de presupuesto y contabilidad	1	2	1	
		Falta de oportunidad en la presentación de la información, lo que conlleva a que esta no sea útil para la toma de decisiones y se generen sanciones	2	1	1	
		Registros inadecuados, información no confiable y sanciones de la DIAN y Superservicios	1	3	1	
	<b>Presupuestal</b>		Insuficiencia de los ingresos para cubrir los costos y gastos	2	3	1
			Ejecución en exceso del presupuesto aprobado en los costos y gastos	2	2	1
			Insuficiencia de liquidez y sobre costos por mayores pago de intereses, impuestos, multas y sanciones	2	3	1
	<b>TÉCNICA Y OPERATIVA</b>	<b>Recolección de residuos</b>	Deficiente prestación del servicio por falta de planeación	1	2	1
			Desactualización del micro y macro ruteo	2	2	2
Aparición constante de los basureros clandestinos			2	2	2	
Insuficiencia del parque automotor para garantizar la calidad y continuidad del servicio			2	2	1	
<b>Barrido y limpieza</b>		Deficiente prestación del servicio por falta de Planeación	1	2	1	
		Alta rotación de operarios escobitas	2	1	1	
<b>Tratamiento</b>		No aplica				
<b>Disposición</b>		Cierre del sitio de disposición final	2	3	3	
		Manejo inadecuado del sitio de disposición final de residuos sólidos	1	3	2	
<b>Aforos</b>		Personal insuficiente para atender las visitas de campo	2	1	1	

AEGR CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

		Errores en la medición de los residuos sólidos de los grandes generadores	2	2	1	
		<b>Mantenimiento del parque automotor</b>	Deterioro de los vehículos e incumplimientos en el servicio por falta de mantenimiento preventivo y correctivo	2	3	2
			Falta de controles en el mantenimiento del parque automotor	1	3	1
			Utilización de repuestos no originales en la reparación de vehículos.	1	2	1
<b>COMERCIAL</b>	<b>Facturación</b>	Cobro de tarifas diferentes a las autorizadas	1	3	1	
		Manipulación de los sistemas de facturación	1	1	2	
		El no cobro a todos los usuarios que se les presta el servicio, por no tener un catastro de usuarios	2	3	2	
	<b>Recaudo</b>	El no traslado de todo el valor recaudado por el servicio de aseo	2	3	2	
		Incremento de las cuentas incobrables y disminución del nivel de recaudo	2	3	2	
	<b>Atención al usuario</b>	No atención oportuna de las reclamaciones de los usuarios	1	3	1	
		Falta de participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de los servicios	2	2	2	
		El no cumplimiento de términos y tiempos del proceso de peticiones quejas y reclamos	1	2	1	
		Falta de actualización del contrato de condiciones uniformes	2	2	1	
		Indebida notificación de respuestas a PQR, las cuales acarrearán Silencio Administrativo Positivo	1	2	1	
	<b>OTROS</b>	<b>Sistema de información</b>	Acceso no autorizado a la información de la Empresa	1	1	1

AEGR CARTAGUENA DE ASEO TOTAL S.A. ESP 2021  
ACINSAS S.A.S

		Pérdida de información en la Empresa por daños en los sistemas de cómputo	1	2	1
		Perdida de información administrativa, financiera, comercial y operativa de la empresa	2	3	1
	<b>Otros</b>	Vencimiento de las Pólizas de manejo de activos de la Empresa.	1	2	1
		Pérdida de materiales	1	2	1
		Terremoto	1	3	1
		Dinámica del marco regulatorio por parte de las entidades reguladoras y de vigilancia y control	1	2	1
		Competencia en el Sector de Servicios Públicos Domiciliarios	1	2	1
		Incendios	1	3	1
		Falta de Manuales de funciones, procesos y procedimientos	1	3	1
		Falta de Planeación e indicadores	2	3	2
		Atentados	1	3	1
		Auditoría Externa sin conocimientos en el Sector	1	2	1
		Extravío de piezas de los Computadores.	1	2	1
		Uso indebido de los equipos de cómputo	1	2	1
		Robo o pérdida de las claves de acceso a todos los programa y la no realización de copias de seguridad.	2	2	2

## 8.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Este capítulo cumple con los siguientes objetivos:

- i) detallar los elementos del sistema de control interno de la empresa, ii) realizar análisis de los componentes del sistema de control interno de la empresa, iii) desarrollar el cuestionario del sistema de control interno establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y iv) emitir nuestra opinión en calidad de Auditores Externos de Gestión y Resultados sobre el grado de desarrollo del sistema de control interno y de los elementos que lo conforman como instrumento de control empresarial.

El control interno es definido en el artículo 46 de la Ley 142/94, como el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan. Asimismo, indica que el control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado o indicadores de gestión alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación.

Al ser la empresa una E.S.P, debe contar con las normas de regulación de la CRA, en las cuales se determina que el control interno es responsabilidad de la gerencia de cada una de las empresas, y especifica que tanto en la parte operativa como en la administrativa deben poseer un sistema de control interno efectivo y que se empeñen por obtener un mejoramiento continuo.

Adicionalmente es responsabilidad de cada uno de los trabajadores de la empresa, ejercer controles adecuados para los procesos y actividades que tiene a cargo.

- El control interno en la empresa opera bajo el siguiente esquema:

La Junta Directiva direcciona la política de control interno, en dicha política se expresan los criterios y marco de actuación, relacionados con el control interno, los cuales hacen parte de los mecanismos de direccionamiento y control que facilitan la búsqueda de unidad de propósito y dirección de la empresa.

La gerencia y el comité primario tienen asignada la responsabilidad de velar por el desarrollo del sistema de control interno.

El máximo mecanismo de control interno en la Compañía, el cual se encuentra definido como el conjunto de elementos de la organización, (recursos, sistemas de información, procesos, filosofía corporativa, políticas, planes, etc.) que contribuyen a aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Dicho sistema se enfoca en promover y garantizar razonablemente los siguientes aspectos:

- Eficacia, eficiencia y economía en las operaciones.
- Protección y aseguramiento de los recursos.
- Confiabilidad y oportunidad en la información.
- Mejoramiento permanente de la gestión a través de mecanismos de evaluación, como la medición y el seguimiento.
- Cumplimiento de la legislación y regulación; políticas, normas y procedimientos internos.

Cabe resaltar que permanentemente se debe estar realizando evaluaciones y seguimientos al sistema de control interno, con el objetivo de definir acciones que contribuyan al mejoramiento del mismo.

Esta sección tiene como objetivo realizar un análisis de los componentes del sistema de control interno de la empresa, desarrollar el cuestionario del sistema de control interno establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y emitir nuestra opinión en calidad de Auditores Externos de Gestión y Resultados sobre el grado de desarrollo del sistema de control interno y de los elementos que lo conforman como instrumento de control empresarial.

A continuación, basada en la evaluación del manual de auditoría de Acinsas en el cual incorporamos criterios de control del sistema el Coso, normas de Superservicios y normas de regulación hacemos una evaluación del control interno donde se analiza la existencia de cada uno de los elementos de valoración de control interno.

## 8.2.1. COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 8.2.1.1 Ambiente de control

El ambiente de control es el fundamento de los demás componentes de control interno, proporciona disciplina y estructura. Se compone de integridad y valores éticos, compromiso por las competencias de las personas, responsabilidad y competencia de la Junta Directiva y Comité de gerencia, la filosofía de los administradores y el estilo de operación, estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas de recursos humanos.

Este elemento está conformado entre otros aspectos, por: Misión, Visión, planes operacionales, elementos de la filosofía corporativa y de servicio al cliente, política de Ética, mejoramiento continuo, descripción de responsabilidades asignadas, estructuración por negocios, operación por macroprocesos y procesos, roles, gestión por competencias, código de buen gobierno, etc.

En la siguiente tabla, se indican los factores que conforman el ambiente de control y los elementos que conforman cada uno de ellos en la empresa:

Factores del ambiente de control de la empresa:

FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL	ELEMENTOS DE VALORACIÓN
Integridad y valores éticos	Valores corporativos
	Principios Corporativos
	Código de Buen Gobierno.
	Direccionamiento estratégico

FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL	ELEMENTOS DE VALORACIÓN
<b>Filosofía y estilo de operación de la administración</b>	Productividad en el diseño de controles
	Alta dirección enfocada al largo plazo
	Plan de gestión resultados a largo plazo basado en planeación estratégica
	Evaluación periódica de la gestión
	Sistema de control interno como herramienta de gestión
	Sistema integrado de gestión
	Fortalecimiento de la cultura de seguridad interna y contratistas
<b>Valoración de autoridad</b>	Administración basada en autocontrol y empoderamiento, liderazgo y delegación de funciones.
<b>Políticas y prácticas de recursos humanos</b>	Evaluaciones de clima organizacional
	Comités paritarios
<b>Compromiso por la competencia del personal</b>	Evaluación de desempeño.
	Identificación de competencias personales y técnicas a partir de sus responsabilidades.
	Plan de formación basados en identificación competencias técnicas a partir de responsabilidades
	Comunicaciones con el personal
<b>Comité de gerencia y Junta Directiva</b>	Sesiones periódicas durante el año
<b>Estructura organizacional</b>	Estructura organizacional: a) Esquema funcional. b) Estructura por procesos c) Organización plana

#### **Comentarios complementarios de Acinsas ambiente de control:**

Se debe mejorar el compromiso de la Alta Gerencia de la empresa con el mantenimiento de un sistema de control interno efectivo, participando en el diseño y aplicación del mismo. Su cultura organizacional debe estar basada en controles objetivos y evaluación basada en indicadores, los cuales imperan sobre las conductas de los individuos de la organización y sobre la toma de decisiones empresariales

La empresa está en el diseño e implementación del plan de gestión y resultados y del plan de acción.

La empresa debe tener el código de Buen Gobierno que fortalece el ambiente de control existente y preserva la confianza de terceros y accionistas hacia la Empresa. Así mismo el contar con los comités de Gerencia y de evaluaciones de la Auditoría, debe fortalecer el compromiso por parte de los miembros de Junta Directiva hacia el cumplimiento de las acciones que garantizan el logro de los objetivos de la Empresa.

Las prácticas de control interno deben contribuir al logro de objetivos corporativos, al adecuado manejo de relaciones del personal, a la programación de actividades de monitoreo sobre aspectos claves de la empresa y a la adopción de las mejores prácticas de control.

Otro aspecto fundamental es que los órganos de dirección y control de la empresa se encuentra conformados por personas de perfil adecuado según el manual de funciones, pero no tienen experiencia en el sector.

En la Compañía existe un permanente esfuerzo por el desarrollo integral del trabajador, se promueven proyectos de mejoramiento y cultura del autocontrol.

La empresa debe mejorar su ambiente de control interno, esto se obtienen como el resultado del desarrollo y fortalecimiento de los factores de control y de la forma como estos se han vinculado a la práctica empresarial en cada uno de sus procesos y subprocesos.

### 8.2.1.2. Valoración de Riesgos

La administración de riesgos es un proceso efectuado por la junta directiva, la administración y todo el personal de las organizaciones, diseñado para identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa.

En la empresa la valoración de riesgos consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de objetivos como base para administrar la empresa, orientado hacia el control de las actividades que mitigan los riesgos.

La siguiente tabla indica los factores que conforman la administración de riesgos y las acciones llevadas a cabo por la compañía:

#### Factores de la administración de riesgos

FACTORES DEL AMBIENTE DE LA VALORACIÓN DE RIESGOS	ELEMENTOS DE VALORACIÓN
<b>Grandes directrices- Objetivos Globales</b>	Compromiso de la organización para el desarrollo e implementación de la metodología de riesgos
	Inducción y re inducción
	Diseño de planeación basada en responsabilidades de los procesos.
	Homologación de la metodología de riesgos con la de la Superservicios.
<b>Directrices específicas – Objetivos Específicos</b>	Actualización de la identificación, definición, medidas de administración y valoración de los riesgos estratégicos
	Actividades del segundo orden basadas en riesgos
<b>Gestión de Riesgos</b>	Aspectos e impactos ambientales, aspectos en seguridad y salud ocupacional
	Mapa de riesgos general soportado por los procesos de la organización actualiza y control del seguimiento

La Compañía tiene un mapa de riesgos homologado en conceptos y criterios con la Resolución SSPD N° 20061300012295 de 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017, el cual está en el numeral 7 de este informe de auditoría y tiene el plan de emergencias y contingencias según la metodología de la res Minvivienda 154/14 y está reportado al SUI.

La Gestión Integral de Riesgos comprende un conjunto de acciones tendientes a la administración adecuada de los riesgos en los procesos y su ciclo se lleva a cabo de la siguiente manera:

Identificación, evaluación, manejo, monitoreo, comunicación y divulgación de riesgos.

La gestión integral de Riesgos se debe llevar a cabo de acuerdo con las metodologías conocidas para este tema, buscando en todo momento obtener un resultado objetivo y practico que le brinde a la organización señales oportunas sobre aspectos que puedan alterar el normal logro de los objetivos propuestos y así minimizar recursos y/o factores definidos por la Entidad.

#### **Comentarios complementarios de Acinsas valoración de riesgos:**

Observamos que la empresa debe mejorar la metodología de riesgos, la cual le permite realizar la identificación, valoración, tratamiento y monitoreo de cada uno de los sucesos que puedan afectar el logro de los objetivos empresariales.

La gerencia de la Empresa, debe mejorar el análisis de la vulnerabilidad del sistema, mediante la evaluación de los riesgos más significativos y los controles implementados para su neutralización. Las evaluaciones efectuadas sobre el sistema de control interno, deben ser definidas entre otros aspectos, con base en la criticidad de los riesgos y en la necesidad de efectuar un adecuado mantenimiento de los controles claves de la Organización.

No se cuenta con información histórica de eventos que le proporcionan información para la valorización de los riesgos, tales como: registro de fallas; gestión de mantenimiento y solicitudes de quejas y reclamos de proveedores y clientes.

Recomendamos que la Empresa continúe con la implementación de estrategias que permitan consolidar la información para construir bases históricas de eventos, con el soporte de una herramienta tecnológica que facilite su administración. Lo anterior permitirá la probabilidad e impacto de los riesgos con mayor objetividad.

La empresa debe conocer cuáles son los riesgos más vulnerables para la organización y debe trabajar para minimizar el impacto de estos; sin embargo, es consciente que existen riesgos externos que son fortuitos a los cuales se está expuesta y debe mejorar el manejo de la administración de riesgos.

#### **8.2.1.3 Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que aseguran el cumplimiento de las directrices administrativas. Estas actividades permiten asegurar que se están realizando todas las acciones necesarias para administrar los riesgos que puedan obstaculizar el logro de los objetivos empresariales que se presentan en todos los niveles de la organización.

Las actividades de control que actualmente se desarrollan se encuentran comprendidas en los aspectos indicados en la siguiente tabla:

#### **Actividades de control**

<b>FACTORES DEL AMBIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>ELEMENTOS DE VALORACIÓN</b>
<b>Controles propios de los procesos</b>	Existencia de archivo documental
	Manual de calidad
	Políticas de la empresa
	Manual de macroprocesos
	Directivas gerenciales

	Procedimientos
	Instructivos
<b>Controles de actividad transversales</b>	Indicadores de primer nivel: Eficiencia y eficacia
	Indicadores de segundo nivel
	Planes de acción
	Presupuesto
	Sinergia empresarial
	Auditorias de calidad internas y externas

A continuación se relaciona el análisis de las principales actividades de control llevadas a cabo por la empresa:

#### **8.2.1.3.1. Seguimiento del plan de desarrollo empresarial**

Periódicamente por parte de la Junta Directiva, Comités de Gerencia y revisión gerencial de la Compañía, se debería efectuar seguimiento al plan de gestión y resultados y plan de acción, esto mediante el cuadro de gestión integral en el cual se mide la ejecución de la Compañía frente a las metas trazadas, en cada una de las perspectivas definidas en el plan, el plan de gestión y resultados- PGR y plan de acción están en proceso de elaboración e implementación

#### **8.2.1.3.2 Normatividad interna y externa**

La Compañía tiene definida como política de administración, dar cumplimiento a todas las normas vigentes que le sean aplicables a su actividad y dirige responsablemente sus negocios de manera honesta y moral, a través de la gestión permanente de la cultura corporativa basada en valores y orientada por los elementos de la filosofía corporativa.

Como empresa de servicios públicos, constituida como sociedad anónima, sometida al régimen jurídico establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y (Ley 142 de 1994), desarrolla su objetivo social dentro del cumplimiento de la normatividad externa e interna que le aplica.

Se tienen definidos criterios y herramientas que le facilitan y soportan la gestión de las normas que le rigen, estas se especifican a continuación:

- Normatividad interna: Esta se encuentra conformada por políticas, manuales, directivas gerenciales, procedimientos e instructivos, las cuales son gestionadas.
- Normatividad externa: En el caso de la normatividad externa se realiza gestión a través del análisis integral por parte de cada responsable, de la normatividad de regulación y de vigilancia y control que le es aplicable, de modo que se establezcan las acciones y estrategias que deben adoptarse para su cabal cumplimiento y monitoreo.

Adicionalmente Acinsas como auditoría externa efectúa seguimiento y análisis permanente de la normatividad y regulación del sector, se encarga de monitorear y actualizar el cumplimiento de requisitos legales para la prestación del servicio, evaluando a su vez el impacto y aplicabilidad de la legislación en la Compañía. También Acinsas elabora y actualiza los calendarios SUI de compromisos con lo que se generan las alertas necesarias para el cumplimiento de los compromisos de forma oportuna.

La empresa debe mejorar en algunos aspectos normativos citados en el numeral 3.4.1

#### **8.2.1.3.3. Presupuesto**

Esto es una herramienta básica al interior de cualquier organización para el control de los ingresos y gastos, a través del cual se busca garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas trazados a corto plazo y largo plazo.

El presupuesto consolidado es analizado y aprobado por la Junta Directiva y se efectúa seguimiento permanente del avance y cumplimiento del mismo por parte de los diferentes procesos de la Compañía.

Periódicamente en el Comité de Gerencia efectúa análisis detallado del presupuesto vs la ejecución y se deben dejar actas, como evidencia del control presupuestal efectuado.

#### **8.2.1.3.4. Roles y responsabilidades definidas**

En la definición de cargos es acorde con el modelo de organización por procesos. La Definición de Responsabilidades Asignadas para cada cargo, contempla entre otros aspectos los siguientes:

- Identificación del cargo
- Ubicación en la estructura organizacional
- Responsabilidades y atribuciones
- Perfil del Cargo (competencias humanas y técnicas)

#### **8.2.1.3.5. Controles físicos y de informática**

La Empresa tiene presente que la información es un recurso estratégico que requiere una administración segura y coordinada de forma centralizada, para evitar una mayor exposición a amenazas que afectan su seguridad.

Mediante la Política para normas de seguridad y control en la tecnología informática, debe determinar las responsabilidades y las normas a tener en cuenta para garantizar la seguridad y control de la infraestructura de Tecnología Informática y de la información administrada a través de ella.

Asimismo, se debe concentrar en la necesidad de mantener altos estándares de seguridad y control de los procesos efectuados a través de la infraestructura de Tecnología Informática, con el objetivo de proteger la información, hardware, software y redes contra daños accidentales o intencionales y asegurar la integridad, disponibilidad y oportunidad de estos recursos.

### **Comentarios complementarios de Acinsas actividades de control:**

Observamos que se debe contar con actividades de control adecuadamente definidas en los diferentes procesos, las cuales deben estar orientadas a la administración de riesgos y al logro de los objetivos empresariales.

La Empresa cuenta con políticas, planes, proyectos y programas no claramente definidos ni documentados, a través de los cuales se debe lograr la articulación de las actuaciones administrativas y operativas, adicionalmente debe tener el Sistema de Gestión Integral de control.

Debe tener la cultura de que las actividades de control son inherentes a los procesos y a las diferentes actividades que se realizan normalmente en la compañía.

La empresa debe aplicar el ciclo planear, hacer, evaluar y ajustar-PHVA y cada proceso gerencial tiene su instrumento; la planeación el instrumento es el plan de gestión y resultados y plan de acción; el hacer son los manuales de procedimientos con sus formatos, el PEC, el PPSA, el PESV y manual de funciones; el verificar son los indicadores de gestión y resultados de la res CRA 12/95 y 315/05 y el ajustar son los planes de mejoramiento; todos estos instrumentos son la base de la gestión empresarial; lo cual permite tener un cliente satisfecho, optimizar costos y gastos; un clima organizacional optimo y dar rentabilidad a los accionistas.

La empresa debe ser consciente de que la información es un recurso estratégico, por lo cual permanentemente debe estar trabajando en el fortalecimiento de los controles de seguridad informática y de archivo. Además, debe mejorar la adquisición de software y hardware.

#### **8.2.1.4. Información y comunicación**

Este componente del sistema de control interno está relacionado con la necesidad de las organizaciones de identificar, capturar y comunicar información relevante de forma oportuna, con el objetivo de que los trabajadores de la empresa puedan ejecutar su trabajo. Dicha información es de tipo operacional, administrativa, financiera y de cumplimiento, además proviene de datos internos y externos.

Comprende que los canales de información y comunicación deben aportar a facilitar el trabajo de las personas y la toma de decisiones a nivel de gerencia y equipos de trabajo, por lo que la empresa promueve el alto nivel de sus sistemas de información, a través de establecimiento de herramientas y procesos que garanticen un buen desarrollo de este componente.

En la siguiente tabla se indican los factores que conforman el componente de información y comunicación, los cuales se encuentran enmarcados en los aspectos indicados en la siguiente tabla:

#### **Información y comunicación.**

FACTORES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ELEMENTOS DE VALORACIÓN
<b>Información</b>	Sistema de información primaria-PQR
	Sistema integrado de información: Costos, gastos, ingresos, presupuestos, recursos humanos, materiales (compras y contratos), mantenimiento.
	Sistema de información secundaria: como la empresa recibe información de sus trabajadores
	Sistema de protección y seguridad
	Sistema de manejo de información documental.
<b>Comunicación</b>	Comunicación organizativa: como la empresa se comunica con los clientes, proveedores y otros externos
	Medios de comunicación: página WEB, espacios de divulgación, Outlook Express, intranet Etc.
	Comunicación informativa: Comités de gerencia, técnico, de presupuesto, de contratación, de calidad de grupos paritarios, de archivo, operativo ,etc.

#### 8.2.1.4.1. Sistemas de información

La empresa, debe contar con adecuadas herramientas que soportan la información de los procesos, tiene sistemas de información para realizar las transacciones y habilitar la Organización por procesos. Dentro de los sistemas de información que la Empresa utiliza se encuentran: sitio web, aplicaciones de apoyo a la gestión informática, entre otras; pero las cuales debe mejorar y debe contar con los manuales de procedimientos y sus formatos.

#### 8.2.1.4.2. Canales de comunicación

Con relación al flujo de información externa, la Empresa debe contar con el Centro de Administración Documental el cual debe tener el instructivo de correspondencia, numeración, radicación y digitación, para efectuar el control de la correspondencia interna y externa de forma centralizada. Las comunicaciones y memorandos que se reciben, deben ser enviados a sus destinatarios, los documentos originales, excepto situaciones especiales, son archivadas. También se debe tener un instructivo para el adecuado manejo de la documentación interna.

El correo electrónico constituye un efectivo sistema de comunicación interna y el email las redes sociales y la página web de la empresa debe ser la base para la comunicación con el usuario y fidelizar el servicio.

La empresa está en el proceso de mejoramiento de los sistemas de información.

#### Comentarios complementarios de Acinsas sobre información y comunicación

La empresa debe dar gran importancia a sus sistemas y canales de información por lo tanto permanentemente los debe actualizar y proteger, asimismo cumplir y evaluar constantemente los aspectos relacionados con derechos de autor y software legal.

Debe contar con los sistemas de información necesarios para el adecuado funcionamiento de los procesos, mediante los cuales integra y da valor agregado a todas sus actividades, tanto operacionales como administrativas.

Los comités existentes en la Compañía, aportan al enriquecimiento de este componente de control, ya que motivan la integración de la Empresa, el trabajo en equipo, el

aprendizaje y la comunicación efectiva, todas las reuniones de comités se deben documentar.

Debe mejorar la comunicación interna y externa, que favorezca el flujo de información y de cuenta de su integridad y sólida cultura de control.

#### **8.2.1.5. Monitoreo**

Es necesario que los sistemas de control interno en las empresas sean monitoreados con el objetivo de evaluar la efectividad y calidad del sistema en el tiempo. El monitoreo se debe realizar mediante actividades propias de los procesos como la autorización, supervisión, revisión, administración y seguimiento de resultados, adicionalmente se efectúa monitoreo por medio de actividades independientes como las realizadas por gerencia o auditoría Interna o entes externos de control, lo ideal es que se presente una combinación de ambas.

En la empresa el sistema de control interno debe ser monitoreado permanentemente por los dueños de los procesos y por organismos internos y externos de control y vigilancia: Comité de gerencia, Revisoría Fiscal, y Auditoría Externa de gestión y Resultados.

Asimismo, la Empresa debe contar con mecanismos efectivos de monitoreo que soportan de manera activa los procesos, tales como: Comités, grupos primarios, seguimiento continuo al presupuesto.

En su dictamen correspondiente al ejercicio del año 2021 la Revisoría Fiscal expreso una opinión sin salvedades con relación a la razonabilidad de los estados financieros, al sistema de control interno y al cumplimiento de las normas legales por parte de la empresa.

#### **Comentarios complementarios de Acinsas sobre monitoreo:**

La acción combinada de las evaluaciones interna y la vigilancia por parte de los entes externo le permiten a la empresa identificar y gestionar oportunamente factores de riesgo empresarial que puedan alterar el cumplimiento de objetivos estratégicos.

Se observa que el Comité de gerencia, durante el año 2021 participó activamente en el monitoreo del sistema de control interno y dio cumplimiento a sus funciones estatutarias.

La gerencia debe contar con herramientas de control idóneas que garantizan la adecuada planeación y ejecución de su trabajo, el cual está orientado hacia el fortalecimiento del sistema de control empresarial mediante la generación de oportunidades de mejoramiento que permitan mejorar y fortalecer los controles existentes.

Los mecanismos de monitoreo existentes permiten evaluar la efectividad y calidad del sistema en el tiempo, permitiendo de esta forma que el Sistema de Control Empresarial otorgue una seguridad razonable del logro de los objetivos empresariales.

#### **Conclusión de Acinsas sobre el sistema de control Interno:**

Hemos evaluado el sistema de control interno de CARTAGUEÑA DE ASEO TOTAL S.A. E.S.P. por el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021, basados en el manual de auditoría de Acinsas en los que incorporamos criterios

definidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadas de la Comisión Treadway (Modelo COSO por sus siglas en inglés) y los criterios definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para identificar las debilidades y fortalezas del sistema de control de la Compañía, establecer su nivel de desarrollo y determinar las acciones de mejoramiento de dicho sistema y en el cumplimiento de las normas de regulación.

De tal forma evaluamos si el Sistema de Control Empresarial bajo la responsabilidad de la gerencia de la Compañía apoya la gestión empresarial y si promueve y garantiza razonablemente el cumplimiento de los objetivos de control. La Administración de la Empresa es la responsable de mantener un control empresarial efectivo. Nuestra responsabilidad como Auditores Externos de Gestión y Resultados consiste en emitir un concepto sobre el grado de formalidad, estructura y madurez del sistema de control empresarial de acuerdo con los parámetros de control interno fijados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Nuestra revisión incluyó el análisis de los componentes de control interno que se detallan a continuación:

- Ambiente de control
- Gestión riesgos
- Información y comunicación
- Actividades de control
- Monitoreo

Consideramos que las evaluaciones realizadas nos proporcionan una base razonable para sustentar nuestro concepto. Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control empresarial, pueden presentarse inexactitudes debido a errores o fraude y no ser detectados.

#### **Conclusión de Acinsas sobre el sistema de control interno:**

Como resultado de nuestra evaluación consideramos que el grado de desarrollo del sistema de control interno de la Compañía es aceptable, se cumplió en forma efectiva con los objetivos de control establecidos por la Administración y con los aspectos indicados en la Ley 142 de 1994 y en las Resoluciones 151 de 2001, res 12/95 y res 315/05 emitidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico "CRA", pero debe mejorar en la cultura empresarial de manejo de algunos elementos de control interno como manuales, planificación, indicadores y la administración del riesgo, según recomendaciones que hemos dado. Además, debe mejorar los sistemas de información, comunicación; mejorar la calidad y la oportunidad del reporte de información al SUI para evitar multas y sanciones, dado que son muchos los pendientes a reportar al SUI. y utilizar el correo electrónico como un efectivo sistema de comunicación interna y el email las redes sociales y la página web de la empresa debe ser la base para la comunicación con el usuario y fidelizar el servicio y la empresa debe entrar en la era digital.

La empresa debe aplicar el ciclo planear, hacer, evaluar y ajustar-PHVA y cada proceso gerencial tiene su instrumento; la planeación el instrumento es el plan de gestión y resultados y plan de acción; el hacer son los manuales de procedimientos con sus formatos, el PEC, el PPSA, el PESV y manual de funciones; el verificar son con los indicadores de gestión y resultados de la res CRA 12/95 y 315/05 y el ajustar son los planes de mejoramiento; todos estos instrumentos son la base de la gestión empresarial; lo cual permite tener un cliente satisfecho, optimizar costos y gastos; un clima organizacional óptimo y dar rentabilidad a los accionistas.

### 8.3 ENCUESTA DE CONTROL INTERNO

#### SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

##### 1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO:

1 ¿Existe metodología de identificación y valoración del riesgo que se aplique a todos los niveles que conforman la organización?

SI  NO

**NOTA: LA EMPRESA ESTA EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.**

Si la respuesta es SI continúe con la pregunta 2. De lo contrario suspenda el diligenciamiento de la encuesta.

2. ¿Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cual es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo? Marque con una X de acuerdo con el grado de desarrollo para cada elemento.

ELEMENTOS DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco adecuado	Adecuado
Agente generador del riesgo			X
Circunstancias de tiempo			X
Circunstancias de lugar			X
Circunstancias de modo			X
Impacto del riesgo			X
Probabilidad del riesgo			X
Circunstancias de modo			X

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- **Adecuado:** Al elemento del riesgo se le han identificado de forma suficiente las características que permiten su tratamiento y administración.
- **Poco adecuado:** El grado de desarrollo en la identificación, valoración y administración del elemento no es el deseado. Se requiere mejoras importantes o significativas.
- **Inexistente:** No se ha caracterizado el elemento del riesgo o no se tiene claridad sobre su existencia e impacto.

- **Agente generador:** Persona o evento del entorno que ejecuta la acción que coloca en riesgo la gestión organizacional. Existen agentes generadores tanto internos como externos a la empresa.
- **Circunstancias de tiempo modo y lugar:** Hacen referencia a las condiciones espacio temporales que se configuran para que se presente un riesgo que afecte la prestación del servicio. De igual manera se deben conocer las características de conducta del riesgo. Se asume que su grado de desarrollo es adecuado cuando la empresa las ha identificado y ha valorado su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto en el desarrollo de la gestión.
- **Impacto:** Identificación de los efectos del riesgo sobre la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con usuarios.
- **Probabilidad:** Determinación de la posibilidad de que se presente el riesgo.

3 ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos?

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre **X**
- d) Siempre

4. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos? Para la respuesta seleccionar una de las siguientes opciones:

- a) En la Oficina de Control Interno o su equivalente ejecuta acciones de verificación tradicional, sin el apoyo decidido del gerente y muy lejos de los conceptos de administración del riesgo.
- b) Si bien el concepto es conocido de manera general, no se desarrolla en las dependencias y la Oficina de Control interno lo hace dentro de conceptos de auditoría convencional, con poca incidencia en la alta gerencia.
- c) Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como una tarea de la Oficina de control interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia. **X**
- d) Existe una cultura organizacional que se compromete formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero en los demás niveles es aún incipiente

## 2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN:

5. ¿Existe valoración de los riesgos identificados? Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Orientada a temas marginales y sin rigor técnico.
- b) Orientada a riesgos de poco impacto frente al negocio y su metodología carece de rigor técnico.
- c) Orientada a riesgos pero que no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico.
- d) Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico. **X**
- e) Orientada a los riesgos críticos del negocio, con alto rigor crítico.

6. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados? Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones

c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD; Contraloría, entre otros)

d) Casi siempre **X**

e) Siempre

7. ¿Los controles que se diseñan se implementan?

a) Nunca

b) En algunas ocasiones

c) Casi siempre **X**

d) Siempre

8. ¿Se efectúan pruebas a los controles?

a) Nunca

b) En algunas ocasiones

c) Casi siempre **X**

d) Siempre

9. ¿Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos? Para la respuesta selecciones una de las siguientes opciones:

a) Suelen ser formales, sin impacto en el mejoramiento y prevención de riesgos.

b) Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos

c) En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos

d) Comúnmente efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos **X**

e) Siempre efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.

10) ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos? Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones

a) Nunca

b) En algunas ocasiones

c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)

d) Casi siempre **X**

e) Siempre

## 9. RECOMENDACIONES.

A la empresa se le realizaron las siguientes recomendaciones en el año 2021, las cuales ya varias de estas han tomado los correctivos necesarios, pero la mayoría siguen vigentes.

1. Reconocer en la contabilidad los déficits de subsidios de vigencias anteriores adeudados por el Municipio y compensarlos con los superávits igualmente de años anteriores que figuran como acreencias en la contabilidad, para depurar de una vez estas cuentas.
2. En un futuro y en cumplimiento de la ley 2101/21 de reducción de la jornada laboral, al tener 42 horas laborales a la semana se tendrá que aumentar la productividad y esto solo se logra sobre la gestión basada en la digitalización y el proceso PHVA y sus instrumentos.
3. Continuar con la depuración de cartera de dudoso y difícil recaudo, una vez se realice la debida gestión para recuperarla y se determine los valores que son incobrables.
4. Continuar aumentando la provisión de cartera de tal forma que se tenga una adecuada cobertura de la cartera vencida a más de 6 meses, que se considera ya de dudoso a difícil recaudo.
5. Realizar comunicaciones a la SSPD para revisión de los NUAP que no le corresponden a la empresa y los respectivos cargues de estos NUAP.
6. Enviar comunicación a la SSPD sobre cargue mensual relacionado al contrato que se tiene entre el municipio de Cartago y la empresa para prestar el servicio público de aseo, toda vez que este cargue solo se debería realizar una única vez; al comienzo del periodo de la licitación.
7. Verificar la Resolución del formato de contrato suscrito con el municipio, toda vez que cada año debe haber un contrato de subsidios y contribuciones entre municipio y empresa.
8. Se debe entrar en la era digital, toda vez que en el mercado está en crecimiento constante la digitalización de los procesos, por tal motivo es importante que las comunicaciones de respuesta a las PQR de los usuarios, se realicen por medio electrónico (Correo electrónico), siempre y cuando el usuario así lo autorice y no es necesario imprimir esta respuesta.
9. No siempre es necesario realizar visita ocular a los predios ocupados según Resolución CRA 720/2015 artículo 45.
10. Se debe tener una buena conciliación en la información que se suministra en los cargue al SUI, entre los procesos de comercial, operaciones y los asesores EGC y Acinsas.
11. Dejar el archivo digital de PQR solo un año, solamente se dejan más de un año los que están en recurso de apelación en la Superservicios.

12. Realizar el catastro de usuarios identificar los usuarios a que macro o microruta pertenecen y tener la identificación catastral de cada usuario para reportar al SUI.
13. Incluir el componente ambiental en la evaluación a los proveedores mediante solicitud y revisión de certificaciones ambientales o programas ambientales o programa de separación en la fuente (Aprovechamiento).
14. Realizar reunión para socialización del procedimiento de compras entre todo el personal administrativo, para que cumplan con lo establecido en el procedimiento y los formatos.
15. Revisar montos de póliza de los contratos.
16. Solo el líder de compras puede tener contacto con los proveedores de la empresa, ningún personal tiene que tener contacto con proveedores, ni negociar con ellos.
17. Agregarles una cuantía a los memorandos, para evitar que argumentando sobre este paso en el procedimiento se generen compras por valores altos y sin justificación.
18. Todos los líderes de proceso, deberán respetar los procedimientos y formatos de compras para evitar dificultades en las comunicaciones y la relaciones en los procesos.
19. Actualizar el procedimiento para incluir que se debe notificar y/o entregar el bien o producto antiguo para recibir el producto nuevo; toda vez que así se lleva un mejor proceso y se regula el manejo de los productos.
20. En el procedimiento de compras se debe consultar primero si hay existencia en el almacén.
21. El líder que reciba un producto y tiene garantía debe revisarlo inmediatamente y no dejar vencer la garantía y conservarlo en perfectas condiciones.
22. En inventarios analizar la rotación de inventarios productos que son urgentes y comunicar a la gerencia, para adquirir un stop mínimo de estos.
23. Generar una sanción de acuerdo al reglamento interno de trabajo a los que incumplan con los procedimientos y formatos del proceso de compras y todos los procedimientos.
24. Realizar la evaluación diaria de la recolección y transporte por macroruta, para evidenciar el cumplimiento de horarios, frecuencias y calidad del servicio y dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente enviar la evaluación a gerencia, ACINSA y SGI; dejando claro que Acinsas como firma auditoria debe certificar estos cumplimientos o incumplimientos ante la Superservicios según lo determina la res CRA 720/15.
25. Se debe actualizar la línea estratégica del PPSA y se actualice cada 5 años; y se elabore el PPSA 2022-2026.

26. Aunque se tiene la medición del consumo de bolsas en el proceso operativo de Barrido, es recomendable realizar la medición por macro y microruta y establecer un referente en promedio para evaluar la calidad del servicio.
27. Solicitar al proveedor una capacitación sobre el adecuado manejo de la guadaña y un instructivo.
28. Enviar un oficio a la secretaria de Medio Ambiente, informando que están a la espera de las actividades para intervención arbóreo del inventario de Cartago Valle y su frecuencia de intervención.
29. Realizar el cambio de las frecuencias y horarios de la operación de recolección y transporte publicadas en la página web, toda vez que estos horarios no se cumplen y deben ser los mismos consignados en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU.
30. Depurar los vehículos para reportar al SUI, EGC y auditoria.
31. El líder de operaciones debe realizar una reinducción anual de los procedimientos y formatos enviados por Acinsas y dejarlo consignado en el formato de inducción y reinducción.
32. Realizar la caracterización de residuos sólidos según el Ras 2000 título F, en el proceso de recolección.
33. Hacer cumplir a los conductores y operarios de recolección con los requisitos de los numerales 57.1, 57.2 y 57.3 sobre la manera proactiva de cuidar los vehículos y las cajas compactadoras antes, durante y después de la operación que está en el manual operativo.
34. El control de velocidad PESV debe ser en recolección máximo 5 kms y en transporte 50 kms.
35. Los sistemas de información y comunicación a nivel interno y externo, o sea la gestión documental, deben estar adecuados a los principios generales de la ley de archivo según el artículo 239 la res 0330/19 y ser digitales.
36. Se debe enviar a través del correo electrónico empresarial el cumplimiento y los resultados de los indicadores al proceso SGI y a la firma auditora ACINSAS
37. Enviar comunicación a la Superservicios sobre el caso del corregimiento el Cauca, dado que estamos incumpliendo la frecuencia de dos veces por semana exigida en el decreto 2981/13 y existe doctrina de la Superservicios sobre el tema y según lo analizado y para evitar sanciones.
38. Mejorar el enlace de PQR en la página Web para mayor facilidad para el usuario poder utilizar este recurso.
39. En general se debe actualizar toda la página web para que tenga más dinamismo y se eleve la imagen corporativa de la empresa.
40. Comprar interface para que actualicen la página web de la empresa y mejoren su imagen corporativa, adicionalmente sea de un uso más sencillo y accesible para los usuarios.

41. Publicar los informes ejecutivos de auditoría externa 2019, 2020 y 2021 según el artículo 53 de la ley 142/94.
42. Publicar los indicadores de gestión de la res CRA 12/95 a dic 31 del 2020 y 2021.
43. Cumplir con los procedimientos de los demás procesos, toda vez que es necesario para el clima organizacional y que cada quien cumpla con sus funciones asignadas.
44. No se debe tener contacto con los proveedores, solo a través de compras.
45. El reglamento interno de trabajo la escala de sanciones solo la debe aplicar en primera instancia la líder de talento humano y el gerente y se debe hacer cumplir lo que está en el reglamento interno y no aplicarlo subjetivamente.
46. Modificar el reglamento interno de trabajo, donde figuran prohibiciones y sanciones por no cumplir con la planeación, manuales, formatos, indicadores, planes de mejoramiento y por incumplimiento de tiempos y producciones del macro y microrutas, tiempos improductivos como la ida y regreso al relleno sanitario y puntos de paso, e incluir la política de desconexión laboral y ajustar con la política de desconexión laboral y la nueva reglamentación de licencias y permisos, según lo analizado y RIT entregado.
47. Elaborar un procedimiento para evitar reubicados, Acinsas les enviara un modelo que estamos construyendo con abogados laboristas.
48. Tener presente todas las recomendaciones dadas por Acinsas según video charla dada conjuntamente con Rioaseo Total.
49. Elaborar proyectos para presentar al municipio para acceder al incentivo ambiental del decreto 2412/19.
50. Elaborar el PGR 2022-2026.
51. Elaborar los planes de acción anuales por proceso.
52. La gestión de cada proceso debe estar basada en el proceso PHVA y sus instrumentos.
53. Recomendamos que cada líder de proceso en coordinación de la líder de SGI y de sistemas definitivamente determinen que formatos son físicos y cuales digitales de los procesos pendientes y se realice un inventario de estos por cada proceso.
54. Recomendamos que la única firma digital para efectos legales es la firma de la gerente; las demás firmas digitales autorizadas son para efectos empresariales y se debe expedir una resolución de gerencia sobre los efectos y utilización de la firma digital.
55. Proponemos entrar definitivamente en la cultura digital y adquirir el software empresarial Microsoft 365 el cual tiene ventajas como: información en la nube, formatos digitalizados para su diligenciamiento, comunicación entre la, gerencia, accionistas, coordinadores y auditoria vía intranet, email corporativo y publicación en tiempo real en redes sociales de eventos de educación y sensibilización que realice la empresa y se licencia el software office.

56. Cuando un líder de proceso o un integrante de su equipo incumpla el manual de procedimientos o formatos, el líder del proceso afectado o el mismo líder de proceso con respecto a su equipo de trabajo lo incumplan se tomará una foto del procedimiento o formato incumplido y lo enviara a la gerencia con copia Acinsas, SGI y proceso de talento humano y esto debe ser sancionado según el nuevo modelo de reglamento interno de trabajo.
57. Fijar un objetivo empresarial que en el año 2026 no habrá inconformidades en ningún proceso o sea todo será conforme.
58. El personal comercial y operativo debe estar certificado en competencias laborales según el decreto 1076/15 y 596/16, en las siguientes normas técnicas, personal operativo: norma técnica N° 280201224, manejar equipos de compactación de residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo conductores; norma técnica N° 280201215, limpiar áreas públicas de residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo escobitas; norma técnica N° 280201217, recolectar residuos sólidos con procedimientos técnicos, cargo recolectores; normas técnicas, personal comercial: norma técnica N° 210601020 atender clientes con procedimientos del servicio y normativa; norma técnica N° 210601027 registrar información de acuerdo a normativa y procedimiento técnico; norma técnica 260101047 vender servicios de acuerdo a las necesidades del cliente y objetivos; norma técnica N° 280201051 Realizar los procesos de facturación, recaudo y manejo de cartera, políticas tarifarias y normatividad del sector, personal comercial; norma técnica N° 280201082 Ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad personal comercial; norma técnica N° 280201053 Atender al cliente aplicando las políticas y normatividad del sector, personal comercial; norma técnica N° 280201216 Cortar césped de acuerdo con las normas técnicas, personal del CLUS; norma técnica 280201222 Reciclar residuos sólidos con base en parámetros técnicos y ambientales, si la empresa presta aprovechamiento; norma técnica N° 280201225 Supervisar actividades de servicios de aseo de acuerdo con planeación y normativa; norma técnica N° 280201236 disponer residuos sólidos de acuerdo con normas técnicas; se debe enviar comunicación al SENA para obtener estas certificaciones y tener evidencias de la solicitud.
59. Conciliar la cartera entre el área comercial y contabilidad, de acuerdo con los informes de saldos de cartera que reporten las Empresas con quien se hace la facturación conjunta.
60. Cancelar las cuentas embargadas o reiterarles a los deudores que por favor no continúen consignando en estas cuentas.
61. No continuar incrementando la nómina de operarios y por el contrario tratar de conseguir el retiro de los que se encuentran reubicados, para que los costos de servicios personales no continúen aumentando en un nivel superior a los ingresos.
62. Solicitarle a Corpovalle la autorización de una vez de todos los árboles inventariados en el PGIRS o al menos cuales serían objeto de poda anual o semestralmente, de tal forma que permitan una adecuada planeación de esta actividad, para lo cual sería recomendable igualmente involucrar al Municipio por si se requiere la modificación del PGIRS.

63. Analizar muy bien la necesidad de aumentar la tripulación en todas las rutas de recolección, pues esto va en contravía de la eficiencia laboral y la rentabilidad de la prestación del servicio de recolección y transporte.
64. Implementar el formato que les fue suministrado por ACINSAS para el control de la recolección y transporte de residuos, para el registro diario del cumplimiento de frecuencias y horarios por macro y micro rutas, así como la cantidad de toneladas recogidas y operarios utilizados, para que nos lo sea enviado al final del mes y así poder evaluar entre la administración y la auditoria los cumplimientos ordenados por la Resolución CRA 720/15, así como la eficiencia en la prestación de este servicio.
65. Mientras se construye la base de alistamiento propia, hacer las adecuaciones necesarias en la base actual que permita cumplir con los requisitos del decreto 1077 de 2015.
66. Analizar muy bien la viabilidad financiera de la prestación del servicio de aprovechamiento, considerando las inversiones requeridas que se deben hacer antes de iniciar su prestación, como la construcción de una ECA que cumpla todos los requisitos establecidos en el decreto 1077 de 2015, la forma de asociarse con los recicladores actuales, las inversiones en vehículo recolector, tipo de material reciclable que mayoritariamente se produce en el Municipio y valores de comercialización etc.
67. Para hacer viable el proyecto de aprovechamiento se debería evaluar la opción de presentar un proyecto al Municipio para que con parte de los recursos que están recaudando por el incentivo al aprovechamiento se financie parte de las inversiones necesarias en la construcción de la ECA, así como el de sensibilización y educación al usuario para que realice una adecuada separación en la fuente de sus residuos.
68. Igualmente es importante considerar la posibilidad de si realizando el servicio de aprovechamiento, estableciendo una ruta diaria que sustituya una ruta de recolección de ordinarios no aprovechables, que permita reducir la frecuencia de tres a dos semanales en todos los sectores residenciales, lo cual generaría un ahorro en costos, pues haría más eficiente la recolección de los residuos ordinarios no aprovechables, por lo que es importante tener en cuenta esta consideración al evaluar el servicio de aprovechamiento.
69. Revisar los kilómetros de barrido autorizados en el PGIRS, si está en el documento enviado por favor nos informan en que página de este se encuentra, de lo contrario solicitar al Municipio si existe una actualización del PGIRS vigente o una certificación de los kilómetros a barrer.
70. Si EMCARTAGO continúa aumentando los costos del recaudo y cobrando tarifas que no están en el contrato de facturación y recaudo, se debe analizar la opción de facturar con el servicio de energía, pues considerando la tarifa adicional que se le cobraría al suscriptor más el mayor nivel de recaudo que refleja este servicio, resultaría más favorable para la Empresa.
71. Facturar el material comercializado de aprovechamiento y no continuar por el momento con esta actividad hasta tanto no se cumpla con todos los requisitos para registrar este servicio ante la Superservicios y comenzar a cobrarlo en la tarifa.

