

# **SERVINTEGRAL S.A. ESP INFORMA A LOS USUARIOS SOBRE EL INFORME DE EVALUACION DE LA AUDITORIA EXTERNA 2022 REPORTADO A LA SUPERSERVICIOS**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**En cumplimiento del Artículo 53 de la ley 142/94, SERVINTEGRAL S.A. ESP informa a los usuarios la evaluación de la firma de auditoria ACINSAS a la empresa y la cual fue reportada a la Superservicios.**

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

La estructura organizacional refleja el modelo de las sociedades anónimas, su estructura es plana y por procesos según la Resolución SSPD 33635/05, su orden jerárquico máximo está conformada por la asamblea de accionistas, órgano responsable de dirigir a la empresa en todos sus aspectos legales, jurídicos comerciales y normativos entre otros, de igual forma tiene la tarea de cumplir los objetivos de la organización, mediante la adecuada combinación de los recursos humanos, ambientales, económicos, y tecnológicos; luego viene la junta directiva que cumple con sus funciones asignadas en los estatutos y después esta la gerencia que se encarga de hacer cumplir el ciclo PHVA en cada uno de los procesos definidos por la empresa según los estatutos y manual de funciones.

Organigrama refleja:

- Establecer la cadena de mando.
- El trabajo de equipo con sinergia.
- Determina los procesos según la Resolución SSPD 33635 del 2005.
- Definir y asociar actividades y responsabilidades. ...
- Establecer el ámbito de control.
- Obtener una visión global que facilita la toma de decisiones.

La gerencia como responsable del control interno según la ley 142/94 tiene todos los elementos que son la base de la gestión basada en estos y que para las ESP son obligatorios, pero más que obligatorios las ESP deben adquirir la cultura y filosofía empresarial de trabajar con esta cultura organizacional, dado que esto elimina costos ociosos, reprocesos, la clínica del rumor, enfrentamientos personales, se evitan multas y sanciones y se tiene un cliente más satisfecho, estos elementos 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

Manual de funciones

Programa para la prestación del servicio-PPSA.

Plan estratégico de seguridad vial-PESV.

### **Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones.**

El déficit de subsidios para el año 2022 fue de \$ 1.778.533.844 mayor en un 4,21% al déficit de subsidios para el año 2021, lo que equivale a \$71.805.353,67; las contribuciones de los sectores comercial e industrial fueron de \$705.759.493 y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 equivalen a \$ 2.484.293.337; la mayor variación de los subsidios fue para el estrato 1 con un 31,3% de aumento, el estrato 2 con una disminución del 55,06% y para el estrato 3 del 100%, pues se eliminó el subsidio para este.

Durante el año 2022 se aplicó el porcentaje de subsidios y contribuciones según el acuerdo municipal N°2020022 del 16 de diciembre de 2020, donde se establecieron porcentajes de subsidios nuevos del 30% y 10% para el estrato 1 y 2 respectivamente, el subsidio para el estrato 3 es del 0%, los cuales está acorde a lo estipulado en la ley 1450/11.

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

Los recursos recibidos para subsidios provenientes de aportes de los sectores comercial e industrial, así como los realizados por el Municipio de Florencia, se han aplicado en su totalidad en la entrega de subsidios a los estratos 1, 2 y 3 en un porcentaje del 30% para el 1, del 10% para el 2 y el 0% para el estrato 3, sobre el costo de prestación del servicio.

### **Cumplimientos Regulatorios (Normas CRA, MAVDT, SSPD)**

SERVINTEGRAL cumple con la normatividad regulatoria en materia tarifaria, así como con las demás las resoluciones de regulación y de la Superservicios; tiene el PEC de acuerdo con la resolución 154/15 de Minvivienda y el PPSA de acuerdo con la resolución 288/14 de Minvivienda y reportados al SUI.

SERVINTEGRAL SA ESP, tiene un excelente posicionamiento en el mercado y es reconocida por la comunidad Florenciana como una empresa responsable y comprometida con la buena prestación del servicio de aseo en todos sus componentes, además los usuarios tienen un alto grado de satisfacción con el servicio público domiciliario de aseo debido a que el 73,1% de los 525 usuarios encuestados tienen un concepto excelente de la empresa calificándola como eficiente con el cumplimiento de los servicios ofertados, lo que nos indica que estamos prestando el servicio de aseo con calidad y continuidad a nuestros usuarios.

Las frecuencias y horarios se cumplieron según lo evaluado según el CCU y la resolución CRA 720/15.

Se evaluó el PPSA 2022, donde los objetivos y metas se cumplieron.

### **Concepto General de la Evaluación.**

De acuerdo a los resultados de la evaluación de los distintos componentes, en el año 2022, podemos concluir que la empresa mantiene una buena gestión en la prestación del servicio de aseo, conservando una tendencia de crecimiento de sus ingresos, gracias a la ampliación de los servicios prestados y a la vinculación de nuevos usuarios, permitiendo el mejoramiento de los niveles de rentabilidad, así mismo se mantiene una buena cobertura y participación en el mercado a pesar de la competencia, lo que refleja la prestación de un buen servicio, con usuarios satisfechos de acuerdo a la encuesta de satisfacción del cliente; también se continua cumpliendo con las obligaciones establecidas en la licencia ambiental

en la clausura y pos-clausura del relleno; la empresa mantiene una buena gestión basada en la planeación de corto y largo plazo y al monitoreo de los indicadores, así mismo continua fortaleciendo cada vez más su control interno, con la implementación de adecuadas políticas de control y seguimiento.

#### **CALIDAD DE LA INFORMACIÓN AL SUI.**

La empresa cumplió con la resolución SSPD 120515 de 2018 - Artículo Cuarto. Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS.

La empresa está realizando los reportes de información, siguiendo lo expuesto en la normatividad sobre el reporte al SUI, la información reportada por la empresa es buena, clara y oportuna.

A diciembre 31 de 2022 se tenían pendientes de reporte 45 formatos, disminuyendo con respecto al 2021 que se tenían 56

**ACINSA S.A.**