

**Tabla 77 Medición resultados obtenidos durante la vigencia 2016
(Información acumulada a diciembre 2016)**

Indicador de gestión	Valor 2016	Meta	Observaciones
EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization, en español: utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones)	\$32.952,01	\$20.954,87	<p>El EBITDA, al mes de diciembre, muestra un acumulado de \$32.952, superando la meta en \$11.997 (157%). La causa de la variación positiva se debe a <i>un aumento en los ingresos del servicio de aseo de \$8.313</i> y a <i>un incremento, en los otros ingresos, de \$6.726</i>.</p> <p>Se debe tener en cuenta que en abril de 2016 entró en vigencia la Resolución 720, por medio de la cual se modificó la estructura tarifaria, permitiendo incluir nuevos conceptos dentro de la tarifa, como corte de césped, poda de árboles y tratamiento de lixiviados, mejorando los ingresos de operación.</p> <p>Los <i>costos y gastos</i> acumulados a 31 de diciembre de 2016 presentaron una variación negativa de solo 1% con respecto al presupuestado. Quiere decir ello que los costos y gastos estuvieron por encima de lo presupuestado en \$1.060, en tanto que los ingresos de operación, como se indicó, superaron la meta en \$15.039, un 9% mayor a lo presupuestado, lo que determinó el buen desempeño del EBITDA para el año 2016.</p>
Margen EBITDA	18,19%	12,26%	<p>El aumento en los ingresos acumulados de \$15.039 a diciembre, hace que la participación de estos sea más representativa en el excedente operacional, hasta el punto de llegar a ser del 18,27%, comparado con el margen presupuestado para dicho mes del 12,3%.</p>
Utilidad neta	\$17.374,47	\$5.716,54	<p>La utilidad neta acumulada a 31 de diciembre de 2016 ascendió a la suma de \$17.374, siendo superior a la meta esperada de \$5.717 (304%); sin embargo, es importante recalcar que la provisión sobre el impuesto de renta estuvo muy por encima del monto presupuestado, pues mientras se esperaba una provisión de impuesto de renta de \$4.634, esta fue realmente de \$12.182, afectando fuertemente los resultados del año 2016.</p>

			Este incremento en la modificación del cálculo del impuesto de renta se da a partir de la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria), que induce a aprovechar al máximo las compensaciones de pérdidas fiscales y a aplazar las amortizaciones del cálculo actuarial para períodos futuros, en el entendido que la norma limita la compensación de las pérdidas fiscales, es decir, se optimiza la estrategia tributaria de la empresa, pensando en períodos futuros, así ello implique sacrificios en la utilidad actual.
Margen neto	9,34%	3,34%	Los ingresos de operación adquieren mayor relevancia al aumentar su participación en los excedentes del ejercicio, lo que superó la meta esperada del 3,34%, y se logró un 9,34% de margen neto.
Ingresos	\$185.950,50	\$170.911,17	Los ingresos operativos a diciembre de 2016 se encuentran un 9% por encima de lo presupuestado, equivalente a \$15.039. Este valor está representado en \$8.313 por servicio de aseo y \$6.726 de otros ingresos. En otros ingresos se destacan: la utilidad en venta de activos por \$185; honorarios administración delegada (corte y poda) por \$283; recuperación impuesto vehículos, \$834; recuperación cuotas partes, \$318; reversiones por deterioro en cuentas por cobrar \$352 millones, y otras recuperaciones no efectivas, por \$4.797 millones. Esta última cifra contiene valoración de bonos pensionales por \$3.514, recuperación de litigios por \$1.137 y recuperación provisión por desmantelamiento por \$145.
Quejas	5,42	5,77	Indicador medido por cada 10.000 usuarios. En promedio, Emvarias recibió 409 quejas mensuales, con un promedio de 763.018 usuarios.
Reclamos	3,1	2,7	Indicador medido por cada 10.000 usuarios. No se logró la meta establecida, por varios aspectos: 1) el cambio de tarifas, debido al nuevo marco regulatorio, generó muchas reclamaciones sobre la factura; 2) la ubicación del personal en sótano de EPM facilitó el contacto del usuario, por lo que se reciben más visitas que cuando la

			<p>atención estaba en Bello; 3) usuarios cuya instalación está inhabitada (desocupada) son de difícil detección, razón por la cual el usuario se presenta a la taquilla a poner el reclamo. Adicionalmente, EPM no solía reportar a Emvarias cuando detectaban un usuario desocupado; entonces, a pesar de que EPM no facturaba servicios, sí se seguía facturando aseo.</p> <p>En promedio se recibieron 233 reclamaciones mensuales.</p>
Cobertura recolección	99,14%	100%	Emvarias recolectó (sin contar el barrido), en total, 607.136 toneladas de residuos. El resultado del indicador depende de la proyección de producción de residuos, que se estimó para el 2016 en 612.382 toneladas.
Continuidad barrido y limpieza	98,75%	100%	Se barrieron 1.344.538 km en el año. Promedio mensual: 112.045 km. No se logró la meta por algunos km de barrido mecánico dejados de barrer durante el primer semestre de 2016, situación que se estandarizó a partir del mes de agosto.
Continuidad en recolección	100%	100%	La empresa realizó un total de 59.549 servicios, que corresponden al 100% de las rutas diseñadas, de acuerdo con la frecuencia del servicio y el tipo de usuario.
Cumplimiento meta cobertura	99,05%	100%	Este indicador se mide de acuerdo con los usuarios proyectados en el presupuesto y los usuarios reales. A diciembre se proyectaron 775.086 y realmente los usuarios fueron 767.687
Inversiones en infraestructura	\$6.504	\$20.760	Es importante anotar que, por no estar estructurados como <i>casos de negocios</i> , los proyectos de la estación de transferencia y construcción base operaciones fueron retirados del rubro de inversión, con lo que se reduce en \$12.246, que equivalen al 59% del valor de la inversión inicial. La inversión ejecutada corresponde en su mayoría a las obras civiles del vaso Altaír y adecuaciones (pavimentación e iluminación) en el Relleno Sanitario La Pradera.
Índice de lesión incapacitante	0,79	0,79	Se cumple con el indicador. En el 2016 se presentaron 29 accidentes de trabajo, que generaron 189 días de incapacidad.