

INDICADORES DE GESTIÓN AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P.
DICIEMBRE DE 2014

FSICOS	Unid.	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
No. Usuarios acueducto	Un	117.079	117.216	117.433	117.666	117.857	117.996		117.996
No. Usuarios alcantarillado	Un	112.593	112.725	112.842	113.007	113.207	113.355		113.355
No. Suscriptores acueducto	Un	99.871	100.008	100.225	100.458	100.649	100.788		100.788
No. Suscriptores alcantarillado	Un	95.728	95.850	96.046	96.249	96.420	96.544		96.544

FINANCIEROS	Unid.	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Inversión		846,52	233,58	1.428,04	3.086,25	450,29	4.852,94	19.395,38	16.662,51
Presupuesto Ejecutado	%	4,36%	1,20%	7,36%	15,91%	2,32%	25,02%	100%	85,91%
Eficiencia del recaudo	%	97,07%	97,08%	97,11%	96,92%	97,22%	96,22%	95%	96,22%
Cartera									
Total	%	2,7%	2,9%	2,83%	2,83%	2,88%	2,52%	3,5%	2,5%
> 60 días	%	0,25%	0,25%	0,24%	0,23%	0,24%	0,23%	1,0%	0,2%
Rotación de cartera									
Rotación cartera Particulares	días	10	11	10	10	10	9	15	9
Rotación cartera Oficiales	días	14	10	7	10	11	5	25	5

LABORALES	Unidad	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Costos laborales	miles \$	985,91	1.004,15	980,27	994,10	1.005,72	1.387,42		13.679
Eficiencia Laboral	\$/m³	717	672	677	682	686	696		696
Empleados totales/1000 Usuarios	Und	4	4	4	4	4	4		4

ATENCION AL CLIENTE	Unidad	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Tiempo de solución de reclamos	días	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,92
Reclamos/No. Suscriptores	%	0,18%	0,18%	0,17%	0,19%	0,13%	0,16%	3,0%	0,00
Cobertura de medición	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATENCION AL CLIENTE	Unidad	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Tiempo de solución de reclamos	días	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,92
Reclamos/No. Suscriptores	%	0,18%	0,18%	0,17%	0,19%	0,13%	0,16%	3,0%	0,00
Cobertura de medición	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TECNICOS	Unidad	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Acueducto									
Cobertura residencial total	%	98,33%	98,36%	98,37%	98,39%	98,41%	98,42%		98,42%
Cobertura Urbana	%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%		99,98%
Cobertura Rural	%	67,15%	67,43%	67,81%	68,20%	68,48%	68,66%		68,66%
Tiempo de atención de daños									
Red domiciliaria <1" Zona Urbana	horas	2,42	2,65	2,33	2,75	3,00	2,31	2,50	2,59
Red domiciliaria <1" Zona Rural	horas	2,58	2,82	2,84	3,76	3,06	2,79	3,00	3,20
Red distribución 1" a 6"	horas	3,76	3,54	3,12	3,56	5,02	3,46	4,50	3,79
Alcantarillado									
Cobertura residencial total	%	95,01%	95,02%	95,03%	95,03%	95,04%	95,04%		95,04%
Urbana	%	99,03%	99,04%	99,04%	99,03%	99,03%	99,03%		99,03%
Rural	%	18,71%	18,73%	18,78%	18,81%	18,82%	18,86%		18,86%
Alcantarillado	días	3,20	2,37	4,55	4,89	3,80	1,30	6,00	4,35
Continuidad del servicio	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Aceptabilidad del agua	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Agua no contabilizada									
Mensual no Corregida	%	29,23%	26,08%	25,54%	30,97%	30,60%	30,74%		27,08%
Últimos doce meses	%	25,59%	25,83%	26,33%	26,91%	27,02%	27,16%	29,65%	27,16%

SUBSIDIOS Y SOBREPREGIOS	Unidad	JULIO DE 2014	AGOSTO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	OCTUBRE DE 2014	NOVIEMBRE DE 2014	DICIEMBRE DE 2014	META 2014	TOTAL 2014
Subsidios	%	11,53%	11,72%	11,56%	11,43%	11,14%	11,39%		11,39%
Aportes	%	75,58%	76,25%	77,81%	77,17%	77,26%	75,31%		75,31%
Subsidios por Usuario	\$	\$ 6.401	\$ 6.539	\$ 6.441	\$ 6.356	\$ 6.177	\$ 6.339		\$ 6.339
Aporte por Usuario	\$	\$ 4.838	\$ 4.986	\$ 5.012	\$ 4.905	\$ 4.773	\$ 4.774		\$ 4.774

