

## INDICADORES DE GESTIÓN AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P DICIEMBRE DE 2018

FISICOS	Unid.	JULIO DE 2018	AGOSTO DE 2018	SEPTIEMBRE DE 2018	OCTUBRE DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2018	META	TOTAL
No. Usuarios acueducto	Un	127.444	127.662	127.867	128.085	128.299	128.448	127.964	128.448
No. Usuarios alcantarillado	Un	121.789	121.770	121.979	122.189	122.387	122.589	122.356	122.589
No. Suscriptores acueducto	Un	110.236	110.454	110.659	110.877	111.091	111.240	110.231	111.240
No. Suscriptores alcantarillado	Un	105.559	105.769	105.996	106.202	106.406	106.530	105.441	106.530

FINANCIEROS	Unid.	JULIO DE 2018	AGOSTO DE 2018	SEPTIEMBRE DE 2018	OCTUBRE DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2018	META	TOTAL
Inversión		3.364,12	5.437,26	7.524,94	3.072,36	689,70	4.517,24	41.596,57	24.605,63
Presupuesto Ejecutado	%	8,09%	13,07%	18,09%	7,39%	1,66%	10,86%	100%	96,80%
<b>Eficiencia del recaudo</b>	%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%	97,00%	96,00%
<b>Cartera</b>									
T total	%	3,00%	3,00%	4,00%	4,00%	4,00%	3,00%	<= 3,0%	3,00%
> 60 días	%	0,30%	0,30%	0,40%	0,49%	0,59%	0,67%	<=0,4%	0,67%
<b>Rotación de cartera</b>									
Rotación cartera Particulares	días	11	11	12	12	13	11	<= 13	11
Rotación cartera Oficiales	días	20	26	35	42	52	67	<= 14	67

LABORALES	Unidad	JULIO DE 2018	AGOSTO DE 2018	SEPTIEMBRE DE 2018	OCTUBRE DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2018	META	TOTAL
Costos laborales	mill. de \$	1.532,35	1.312,45	1.304,74	1.348,35	1.356,45	1.756,69	21.912,00	8.611,03
Eficiencia Laboral	\$/m³	1.026	1.010	1.001	990	986	973	1.002	973
Empleados totales/1000 Usuarios	Und	4	2	2	2	2	2	4	2

ATENCION AL CLIENTE	Unidad	JULIO DE 2018	AGOSTO DE 2018	SEPTIEMBRE DE 2018	OCTUBRE DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2018	META	TOTAL
Tiempo de solución de reclamos	días	5,15	5,79	7,57	7,46	4,97	5,44	8,00	6,06
Reclamos/No. Suscriptores	%	0,30%	0,27%	0,30%	0,27%	0,20%	0,16%	< ó = a 0,30%	0,25%
Cobertura de medición	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TECNICOS	Unidad	JULIO DE 2018	AGOSTO DE 2018	SEPTIEMBRE DE 2018	OCTUBRE DE 2018	NOVIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2018	META	TOTAL
<b>Acueducto</b>									
Cobertura residencial total	%	99,19%	99,20%	99,21%	99,23%	99,25%	99,26%	98,43%	99,26%
Cobertura Urbana	%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%	98,90% - 99,9%	99,98%
Cobertura Rural	%	83,03%	83,32%	83,53%	83,94%	84,11%	84,51%	80% - 82%	84,51%
<b>Tiempo de atención de daños</b>									
Red domiciliaria <1" Zona Urbana	horas	2,52	2,09	2,10	2,29	2,18	2,10	3,00	2,21
Red domiciliaria <1" Zona Rural	horas	2,99	2,91	2,82	3,15	3,91	2,77	4,00	3,09
Red distribución 1" a 6" Urbano	horas	4,65	4,46	3,23	3,60	3,52	4,03	5,00	3,92
Red distribución 1" a 6" Rural	horas	3,94	4,98	3,09	4,84	4,89	5,97	5,50	4,62
<b>Alcantarillado</b>									
Cobertura residencial total	%	95,44%	95,45%	95,47%	95,48%	95,49%	95,49%	94,84%	95,49%
Cobertura Urbana	%	99,04%	99,04%	99,05%	99,05%	99,04%	99,04%	98% - 99%	99,04%
Cobertura Rural	%	21,90%	22,06%	22,18%	22,39%	22,59%	22,57%	20% - 22%	22,57%
Tiempo medio de acometida de alcantarillado	días	1,49	5,44	1,86	4,86	2,89	0,44	< = 6	2,83
<b>Continuidad del servicio</b>	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%