



INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS AÑO 2014

INDICADOR	DATOS	LOGRO/2014	META/2014
Participación de los gastos de personal	$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Gastos Totales}}$	28,20%	31,45%
Participación de los gastos generales	$\frac{\text{Gastos Generales}}{\text{Gastos Totales}}$	17,90%	22,44%
Participación del servicio de la deuda	$\frac{\text{Servicio de la Deuda}}{\text{Gastos Totales}}$	5,40%	3,06%
Participación de los gastos en la operación comercial	$\frac{\text{Operación Comercial}}{\text{Gastos Totales}}$	9,30%	8,07%
Participación de la Inversión	$\frac{\text{Inversiones}}{\text{Gastos Totales}}$	39,20%	34,98%
Eficiencia del recaudo	$\frac{\text{Valor Recaudado}}{\text{Valor Facturado}}$	88,00%	88,00%
Rotación de cartera	Clientes(facturación)/Ingresos operacionales*360	56	60
Indice de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente(menos invent., antic., fondos esp.)}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,36%	1,31%
Endeudamiento total	$\frac{\text{Pasivo total/}}{\text{Pasivo + Patrimonio}}$	24,43%	24,01%
Indice de rentabilidad operacional	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ingresos operacionales}}$	14,73%	11,91%
MARGEN EBITDA	Utilidad operacional - gastos no efectivos	34,34%	31,89%
Indice de empleados	$\frac{\text{Total Empleados x 1000}}{\text{N° de Usuarios}}$	2,8	3,0
Cobertura de capacitación	$\frac{\text{Número de Empleados Capacitados}}{\text{N° Total de Empleados}}$	90%	90%
Cobertura del servicio de acueducto	$\frac{\text{N° de Usuarios Acueducto}}{\text{N° de Viviendas}}$	99,6%	99,0%
Daños de acueducto	N° de Daños Promedio Mes	28	26
Cobertura del servicio de alcantarillado	$\frac{\text{N° de Usuarios Alcantarillado}}{\text{N° de Viviendas}}$	94,4%	94,0%
Daños de alcantarillado en las redes principales	N° de Daños Promedio Mes	5	6
Problemas de continuidad en el servicio de agua	$\frac{\text{N° Usuarios con problemas Continuidad}}{\text{N° Total de Usuarios}}$	2,6%	2,6%
Indice de reclamación	$\frac{\text{N° Reclamos}}{\text{N° Usuarios}}$	1,00%	1,00%
Aceptabilidad del agua (%) (Calidad del agua)	$\frac{\text{N°Análisis Bacteriológico aceptables}}{\text{N°Análisis Bacteriológico Realizados}}$	100,0%	100,0%
Cobertura de medición efectiva	$\frac{\text{N° medidores funcionando}}{\text{N° usuarios acueducto}}$	96,9%	95,0%
Indice de agua no contabilizada IANC	$\frac{\text{Agua facturada}}{\text{Agua producida}}$	40,7%	38,0%