



**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

*Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos*

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.

NIT. 900.325.136-3

---

**PUBLICACION DE INDICADORES AÑO 2020**

**GUILLERMO HERNAN LOPEZ RODRIGUEZ**

Gerente General

[www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)

# PAGOS POR PSE



**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

*Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos*

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.

NIT. 900.325.136-3

---



**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

Estamos ahí, siempre con usted


Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: [servilengupasaesp@gmail.com](mailto:servilengupasaesp@gmail.com).  
Estamos ahí, siempre con usted. [www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)

Página 2 de 22



Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P. NIT. 900.325.136-3

		<b>MAPA DE PROCESOS SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.</b>		Código: LEN-MP-GR-004
				Versión: 01
				Pág.: 1 de 1



INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MIRAFLORES PARA EL AÑO 2020



Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.

NIT. 900.325.136-3

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios acueducto, alcantarillado y aseo en el de la Provincia de Lengupá
- ✓ Atender las necesidades y expectativas de los usuarios del sector rural y urbano.
- ✓ Cumplir con la normatividad vigente que aplique la empresa por la prestación de servicios públicos.
- ✓ Mantener actualizados los mecanismos de participación a los usuarios de la comunidad de Miraflores-Boyacá

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa de Servicios Públicos SERVILENGUPA S.A E.S.P está orientada a la satisfacción de la Provincia de Lengupá en los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con el compromiso de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, con la participación activa del talento humano y el uso de los recursos físicos, el uso del presupuesto y el compromiso de mejora continua en todos sus procesos.

## POLÍTICA DE RIESGOS

SERVILENGUPA S.A E.S.P se compromete a administrar los riesgos presentes en la gestión de sus procesos mediante la orientación concerniente al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad, con el fin de cumplir su misión institucional.

## VALORES CORPORATIVOS



**“POR MEDIO DEL CUAL SE HACE LA PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MIRAFLORES PARA EL AÑO 2020”**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPÁ – SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere ley 142/1994 y demás disposiciones vigentes y en uso de sus facultades estatutarias y,

**CONSIDERANDO:**

- Que la Constitución Nacional en su artículo 365 consagra **“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”**
- Que de conformidad con el artículo 5 de la Ley 142 de 1994 corresponde al Municipio asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico y disponer el otorgamiento de subsidio a los usuarios de menores ingresos, con cargo al presupuesto del Municipio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 715 de 2001.
- Que, de conformidad con el numeral 14.10 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la libertad regulada, es el régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación respectiva fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.
- Que el régimen tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el numeral 86.4 del Artículo 86 ibídem, está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.
- Que el Artículo 87 ibídem preceptúa que el régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.
- Que, de conformidad con el Artículo 88 de la Ley 142 de 1994, al fijar sus tarifas, las personas prestadoras se someten al régimen de regulación, definido por la respectiva Comisión de Regulación.
- El prestador está obligado a remitir anualmente a la superservicios a través de la página web en formato PDF copia de la publicación en medio de amplia publicación los indicadores definidos en el artículo 1.3.4.6 de la resolución CRA 151 de 2001, si es el mismo para los 3 servicios debe ser reportado el mismo pero individualmente.

Que en virtud de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO UNO.** Aplíquese la publicación indicadores para control social a las personas prestadoras de servicios públicos acueducto alcantarillado y aseo en el municipio de Miraflores del año 2020.

**ARTÍCULO DOS:** Publíquese en los de comunicación más escuchados de la región de Lengupá, como lo es la emisora FM Lengupá Stereo, emisora Caña y cage y su MAGACIN INFORMATIVO DE LENGUPA TELECOMUNICACIONES, que se transmite de 6:30 AM a 9:00 Am de lunes a viernes, por el cual se publicara un aviso diario, por quince días de transmisión, y publíquese en la cartelera de la empresa SERVILENGUPA S.A.E.S.P y transmisión radial por el programa el Gerente en su barrio que se publica todos los martes en el horario de 7:30 am a 8.00 am.

PARAGRAFO: Publíquese en la página web: [WWW.servilengupa.com.co](http://WWW.servilengupa.com.co)

**PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MIRAFLORES PARA EL AÑO 2020**

**ORGANIGRAMA SERVILENGUPA S.A.E.S.P. AÑO 2020**





Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.  
NIT. 900.325.136-3

---

a) Número de usuarios por servicio, sector y estrato socioeconómico; todos.

Estrato	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	Urbano	675	582	662
2	Urbano	903	842	862
3	Urbano	55	56	130
Total		1633	1480	1654

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Comercial	Urbano	195	210	170

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Industrial	Urbano	2	2	2

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Oficial	Urbano	59	59	44

b) Número de micro medidor por sector y estrato socioeconómico;

Sector	Estrato	Micro medidores acueducto
Urbano	1	675
Urbano	2	903
Urbano	3	55

Uso	Micromedidores acueducto
Comercial	195

Uso	Micromedidores acueducto
Industrial	2





Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.  
NIT. 900.325.136-3

Uso	Micromedidores acueducto
Oficial	59

c) Consumo promedio por sector y estrato para el servicio de acueducto;

Sector	Estrato	Consumo promedio acueducto
Urbano	1	10.30
Urbano	2	12.10
Urbano	3	15.3

Uso	Consumo promedio acueducto
Comercial	10.50

Uso	Consumo promedio acueducto
Industrial	30

Uso	Consumo promedio acueducto
Oficial	110.2

d) Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas;

Número de solicitudes de conexión presentadas	47
Número de solicitudes atendidas	47

e) Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico;

Estrato	Sector	Valor facturado acueducto
1	Urbano	\$67.120.525 ANUAL
2	Urbano	\$127.559.842 ANUAL
3	Urbano	\$11.704.391ANUAL



Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.  
NIT. 900.325.136-3

Uso comercial-industrial y oficial	URBANO	\$85.746.836 ANUAL
------------------------------------	--------	--------------------

Estrato	Sector	Valor facturado alcantarillado
1	Urbano	\$37.258.837 ANUAL
2	Urbano	\$75.823.489ANUAL
3	Urbano	\$7.613.990 ANUAL
Uso comercial-industrial y oficial	Urbano	\$64.129.372 ANUAL

Estrato	Sector	Valor facturado Aseo
1	Urbano	\$81.167.996 ANUAL
2	Urbano	\$205.597.844 ANUAL
3	Urbano	\$18.025.880 ANUAL
Uso comercial-industrial y oficial	Urbano	\$124.712.444ANUAL

#### SECTOR RURAL

Estrato	Sector	Valor facturado acueducto
0	rural	\$12.881.174 ANUAL
1	rural	\$28.017.840 ANUAL
2	rural	\$51.352.791 ANUAL
3	Rural	\$3.574.690 ANUAL
4	Rural	\$2.022.790 ANUAL
Industrial	Rural	\$6.068.034Anual

#### USUARIOS SECTOR RURAL

Estrato	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
00	Rural	65	0	0
1	Rural	532	0	0
2	Rural	497	0	0
3	Rural	99	0	0

Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: [servilengupasaesp@gmail.com](mailto:servilengupasaesp@gmail.com).  
Estamos ahí, siempre con usted. [www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)



Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.  
NIT. 900.325.136-3

4	Rural	2	0	0
	Industrial	4	0	0
TOTAL SUSCRIPTORES RURALES			1199	

f) Variación porcentual de la tarifa en el período respectivo por servicio, sector y estrato;  
3.00 % anual.

g) Niveles de subsidio y contribución;

**ACUEDUCTO URBANO**

	% SUBSIDIO	%CONTRIBUCION
ESTRATO 1	40	-
ESTRATO 2	20	-
ESTRATO 3	15	-
COMERCIAL	-	50
INDUSTRIAL	-	30
OFICIAL	-	0

**ACUEDUCTO RURAL**

	% SUBSIDIO	%CONTRIBUCION
ESTRATO 1	70	-
ESTRATO 2	40	-
ESTRATO 3	00	-
COMERCIAL	-	50
INDUSTRIAL	-	30
OFICIAL	-	0

**ALCANTARILLADO URBANO**

	%SUBSIDIO	%CONTRIBUCION
ESTRATO 1	40	-
ESTRATO 2	30	-
ESTRATO 3	15	-
COMERCIAL	-	50
INDUSTRIAL	-	30
OFICIAL	-	0



**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**

*Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos*

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.

NIT. 900.325.136-3

#### ASEO URBANO

	%SUBSIDIO	%CONTRIBUCION
ESTRATO 1	70	-
ESTRATO 2	40	-
ESTRATO 3	15	-
ESTRATO 4 COMERCIAL	-	-
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL	-	50
OFICIAL	-	0
GRAN PRODUCTOR	-	30

#### h) Producción promedio de residuos sólidos; en toneladas año 2020

Mes	Promedio Orgánico	Promedio Reciclable	Promedio inservible
Enero	20	4	72.09
Febrero	48	4	44.80
Marzo	50	4	51.26
Abril	10	4	71.07
Mayo	48	4	37.37
Junio	50	4	43.55
Julio	36	4	56.80
Agosto	40	4	46.22
Septiembre	32	4	45.74
Octubre	32	4	61.67
Noviembre	24	4	55.46
Diciembre	16	4	127.01

**La producción anual es 1181 toneladas y de 98.41 promedio toneladas por mes.**

**INDICADORES DE LOS ULTIMOS AÑOS PRODUCCION DE RESIDUOS SÓLIDOS  
INSERVIBLES, EN MIRAFLORES BOYACA.**

MES	AÑO		AÑO		AÑO	AÑO
	2015 inservible	2016 inservible	2017 inservibles	2018 Inservibles	2019 Inservibles	2020 Inservibles
ENERO	59.00	91.58	94.97	75.54	81.85	72.09
FEBRERO	35.80	64.81	66.8	38.84	51.14	44.80
MARZO	33.70	68.16	38.45	50.54	40.27	51.26
ABRIL	36.52	74.0	48.76	38.06	48.06	71.07
MAYO	44.66	58.27	61.54	49.64	51.46	37.37
JUNIO	28.41	52.82	54.33	39.19	52.74	43.55
JULIO	47.37	62.20	39.42	40.94	45.02	56.80
AGOSTO	75.07	46.90	45.54	50.83	53.89	46.22
SEPTIEMBRE	38.41	56.31	35.46	38.16	52.02	45.74
OCTUBRE	64.41	72.76	37.37	54.62	61.70	61.67
NOVIEMBRE	70.20	56.09	55.49	48.38	43.50	55.46
DICIEMBRE	80.50	89.22	62.04	63.09	82.24	127.01
<b>TOTAL</b>	<b>614.05</b>	<b>793.12</b>	<b>640.17</b>	<b>587.94</b>	<b>663.89</b>	<b>713.04</b>
<b>PROMEDIO ton, mes</b>	<b>51.17</b>	<b>66</b>	<b>53.34</b>	<b>48.99</b>	<b>55.32</b>	<b>59.42</b>

Toneladas recogidas en el año 2020 de inservibles, un total de 713.04 toneladas, algo muy significativo teniendo en cuenta el año 2020 tan difícil para todos, y que en Miraflores Boyacá se están presentando obras grandes y apremiantes como son las compañías de petróleo y gas y de igual forma el desarrollo del plan maestro de alcantarillado, sumado todo la pandemia igual presentada en toda Colombia como lo es el COVID 19 que entre nosotros incluso conlleva a mas producción de residuos sólidos, caso contrario de lo que se esperaba que era una disminución.

**INDICADORES DE PRODUCCION RESIDUOS SOLIDOS ORGANICOS Y APROVECHABLES  
AÑO 2020**

ENERO	20
FEBRERO	48
MARZO	50
ABRIL	10



Calidad y Responsabilidad Ambiental para todos

**SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
LA PROVINCIA DE LENGUPÁ SERVILENGUPÁ S.A. E.S.P.  
NIT. 900.325.136-3

MAYO	48
JUNIO	50
JULIO	36
AGOSTO	40
SEPTIEMBRE	32
OCTUBRE	32
NOVIEMBRE	24
DICIEMBRE	16

TONELADAS ORGANICAS recogidas en el año 2020 aproximadamente 416 toneladas que no llegaron a un relleno sanitario y que fueron aprovechadas en un 20% transformada en abono orgánico. 83 toneladas listas para comercializar como acelerante para la tierra. El 79% faltante se desaparece en el tratamiento, por pérdida de peso por la recirculación de lixiviados y el proceso de aireación forzada.

#### RECICLABLES

48 TONELADAS no llegaron al relleno sanitario y fueron aprovechadas como reciclable, vidrio, papel, cartón, plástico, para el año 2020.

i) Frecuencia de recolección;

Tres veces por semana.

j) Niveles de continuidad del servicio;

De acuerdo a la norma mínimo dos veces por semana.

k) Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto;

Horas de suspensión	Promedio
0.01%	23.9

l) Número de quejas formuladas y atendidas;

Un promedio de 60 mensual, quejas normales solucionadas de manera oportuna.

m) Índice de agua no contabilizada durante el período, especificando pérdidas técnicas y comerciales;

**Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: servilengupasaesp@gmail.com.  
Estamos ahí, siempre con usted. www.servilengupa.com.co**

Índice de agua no contabilizada distribución año 2020	40.5%
Pérdidas técnicas en el tratamiento	1.4%

n) Número de trabajadores por cada 1000 usuarios: dos (2)

o) Calidad del agua (turbiedad, coliformes y color);

Turbiedad	0
Color	0
Coliformes	Ausentes – 0

IRCA 0.00

p) Área de intención de Cobertura (AIC);

Área de intención de cobertura AIC	0.01 %
------------------------------------	--------

q) Cobertura real en su AIC;

Cobertura real en su AIC	99%
--------------------------	-----

r) Eficiencia en el nivel de recaudo;

Eficiencia en el recaudo	90%
--------------------------	-----

s) Costo unitario del metro cúbico de agua;

Costo unitario metro cubico agua	\$785.90
----------------------------------	----------

t) Costo unitario del metro cúbico vertido;

Costo unitario metro cubico vertido	\$505.31
-------------------------------------	----------

u) Costo unitario del metro cúbico de agua residual tratada;

Costo unitario del metro cubico agua residual tratada	0
---	---

v) Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos;

Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos	203.023/suscriptor. Año 2018 según estudio tarifario año 2019
---	---

w) Costo unitario por disposición final;

Costo unitario por disposición final	\$66.727/tonelada a la fecha
--------------------------------------	------------------------------

x) Tipo de disposición final;

Tipo de disposición final	Relleno sanitario
Tipo de Aprovechamiento	Planta de Aprovechamiento

y) Fuentes de abastecimiento que se están utilizando para captar el recurso hídrico;

- laguna el ramo
-Quebrada la jordanera

z) Los indicadores de gestión a que se comprometió y el nivel de cumplimiento de los mismos:

Los indicadores de gestión están relacionados con el SUI, que es soporte máximo en cuenta a indicadores de todos los servicios y que está relacionado en el informe anual a la contraloría en cual se estipulo un avance del 96%. Basado en esto, el cumplimiento de los indicadores de gestión está reportados al SUI y comunicados a la contraloría.

### **Publicación del tablero de planeación del plan de Gestión y resultados realizado en octubre del año 2020**

Este tablero es una herramienta para el control de la gestión y resultados del servicio público de acueducto y alcantarillado, este tablero está enfocado en 8 dimensiones, y sus respectivas sub-dimensiones las cuales serán publicadas en el sistema único de información, y del igual forma servirá de base para que los entes de control, verifiquen la información y evalúen su publicación y gestión, aplicando la RESOLUCION CRA 906 DE 2019 DEL 23 DE DICIEMBRE. Dicha resolución es aplicable sin excepción alguna, para todas las empresas de servicios públicos de los sistemas de acueducto y alcantarillado y será de estricto cumplimiento. Una vez aplicada dicha resolución, y sea evaluado el tablero, de ahí en adelante se determinara la calificación para determinar el nivel de riesgo de la empresa. El cual puede ser un riesgo alto, medio alto, alto, medio bajo y riesgo bajo, dejando claro que en el nivel de calificación la CRA siempre determina un riesgo aunque bajo pero es lo mínimo que se puede obtener.

**Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: [servilengupasaesp@gmail.com](mailto:servilengupasaesp@gmail.com).  
Estamos ahí, siempre con usted. [www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)**



Dimensión	Sub – dimensión	Código o por Res. 906-2019	Código o SUI	Indicadores	Unidad	Nivel de Análisis	Servicio	Línea base (2019)	Meta año 1 (2020)	Meta año 2 (2021)
CS. Calidad del Servicio	CS.1. Calidad del Agua Potable	CS.1.1.	1	Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP	Adimensional	APS	ACU	0.83	0.83	0.83
		CS.1.2.	2	Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	%	APS	ACU	0.17	0.17	0.17
	CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo	CS.2.1.	3	Índice de Continuidad – IC	Horas/día	APS	ACU	23.63	23.63	23.63
	CS.3. Atención al Usuario	CS.3.1.	4	Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC	%	APS	ACU	0%	0%	0%
		CS.3.2.	5	Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL	%	APS	ALC	0%	0%	0%
	EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto	EP.1.1.	6	Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	%	APS	ACU		
EP.1.2.			7	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	%	APS	ACU	57%	57%	57%

	EP.2. Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado	EP.2.1.	8	Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC	%	APS	ALC				
		EP.2.2.	9	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	%	APS	ALC	12%	12%	12%	
	EP.3. Planificación ante Emergencias	EP.3.1.	10	Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC	%	APS	ACU	100%	100%	100%	
		EP.3.2.	11	Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL	%	APS	ALC	100%	100%	100%	
	EO. Eficiencia en la Operación	EO.1. Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua	EO.1.1	12	Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC	%	SISTEMA	ACU	0.67	0.67	0.67
			EO.1.2	13	Índice de Micromedicación Efectiva – IMI	%	APS	ACU	96%	96%	96%
			EO.1.3	14	Catastro de Medidores – CM	Adimensional	APS	ACU	1	1	1
EO.1.4			15	Índice de Macromedicación Efectiva – IMA	%	SISTEMA	ACU	100%	100%	100%	
EO.1.5			16	Modelo Hidráulico – MH	Adimensional	SISTEMA	ACU				
EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura		EO.2.1	17	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC	N° de fallas/km	SISTEMA	ACU	100	100	100	

		EO.2.2	18	Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL	N° de fallas/km	<b>SISTEMA A</b>	ALC	0%	0%	0%
	<b>EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía</b>	EO.3.1	19	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC	kWh/ m3	<b>SISTEMA A</b>	ACU	100	100	100
		EO.3.2	20	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado – CEAL	kWh/ m3	<b>SISTEMA A</b>	ALC	0	0	0
<b>GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial</b>		<b>GE.1. Eficiencia del Personal Administrativo y Recursos de Apoyo</b>	GE.1.1	21	Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP	N° Trabajadores/Mil suscriptores	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	100	100
	<b>GE.2. Eficiencia del Personal Operativo y Recursos de Apoyo</b>	GE.2.1	22	Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC	N° Trabajadores/Mil suscriptores	<b>SISTEMA A</b>	ACU	100	100	100
		GE.2.2	23	Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC	N° Trabajadores/Mil suscriptores	<b>SISTEMA A</b>	ALC	100	100	100
	<b>GE.3. Gestión Social – Empresarial</b>	GE.3.1	24	Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS	%	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	100	100	100
<b>SF. Sostenibilidad Financiera</b>	<b>SF.1. Suficiencia Financiera</b>	SF.1.1.	25	Liquidez – L	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	0.47	0.47	0.47
		SF.1.2.	26	Eficiencia en el Recaudo – ER	%	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	95.51	95.51	95.51

		SF.1.3.	27	Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	1.03	1.03	1.03
		SF.1.4.	28	Relación de Endeudamiento – RDP	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	0.26	0.26	0.26
		SF.1.5.	29	Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	N° de días	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
	<b>SF.2. Flujo Financiero</b>	SF.2.1.	30	EBITDA	Pesos (COP)	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
		SF.2.2.	31	Flujos Comprometidos – FC	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
		SF.2.3.	32	Endeudamiento – E	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
	<b>SF.3. Gestión de Rentabilidad y Endeudamiento</b>	SF.3.1.	33	Liquidez Ajustada – LA	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
		SF.3.2.	34	Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa – IEO	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
		SF.3.3.	35	Relación Deuda a Inversiones – RDI	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC			
<b>GYT. Gobierno y Transparencia</b>	<b>GYT.1. Estructura Empresarial</b>	GYT.1.1.	36	Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD	N° de Años/N° de Personal	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	100	100	100
		GYT.1.2.	37	Carga Administrativa – ICA	%	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	0	0	0
	<b>GYT.2. Valor Económico Agregado</b>	GYT.2.1.	38	Valor Económico Agregado – EVA	Pesos (COP)	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	1	1	1
	<b>GYT.3. Desarrollo Estratégico</b>	GYT.3.1.	39	Cumplimiento del PGR – CPGR	Adimencional	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	93	0.93	0.93

	<b>GYT.4. Gestión Social del Agua</b>	GYT.4. 1.	40	Cumplimient o del PUEAA – CPUEAA	Adimenci onal	<b>SISTEM A</b>	ACU	100	100	100
<b>SA. Sostenibilid ad Ambiental</b>	<b>SA.1. Gestión Ambiental Acueducto</b>	SA.1.1.	41	Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA	%	<b>SISTEM A</b>	ACU	0	0	0
		SA.1.2.	42	Utilización del Recurso Agua – UA	%	<b>SISTEM A</b>	ACU	0	0	0
		SA.1.3.	43	Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC	Horas/día	<b>SISTEM A</b>	ACU	100	100	100
		SA.1.4.	44	Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC	%	<b>SISTEM A</b>	ACU	0	0	0
	<b>SA.2. Gestión Ambiental Alcantarilla do</b>	SA.2.1.	45	Aprobación del PSMV – AproPSMV	Adimenci onal	<b>SISTEM A</b>	ALC	100	100	100
		SA.2.2.	46	Cumplimient o del PSMV – CPSMV	Adimenci onal	<b>SISTEM A</b>	ALC	0	0	0
		SA.2.3.	47	Gestión de Lodos Resultantes Alcantarilla do – GLRAL	%	<b>SISTEM A</b>	ALC	0	0	0
<b>GT. Gestión Tarifaria</b>	<b>GT.1. Gestión Tarifaria Acueducto</b>	GT.1.1.	48	Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU	%	<b>APS</b>	ACU	0	0	0
		GT.1.2.	49	Cumplimient o Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC	%	<b>APS</b>	ACU			
		GT.1.3.	50	Cumplimient o Metas de Continuidad Acueducto – CMCON	%	<b>APS</b>	ACU	100	100	100

		GT.1.4.	51	Cumplimiento o Metas de Reducción de Pérdidas – CMPEP	%	APS	ACU			
		GT.1.5.	52	Cumplimiento o Medición del Agua Captada – CMCAP	Adimensional	SISTEMA	ACU			
		GT.1.6.	53	Cumplimiento o Metas de Micromedición - CMCON	%	APS	ACU	100	100	100
	GT.2. Gestión Tarifaria Alcantarillado	GT.2.1.	54	Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL	%	APS	ALC	0	0	0
		GT.2.2.	55	Cumplimiento o Metas de Cobertura Alcantarillado – CMCOBAL	%	APS	ALC			

Los que están en sombreado, no nos aplican, y la columna final es el proyectado para el año 2021.

Comuníquese y cúmplase

Dado en Miraflores a los 09 días del mes de Febrero del año 2021



**GUILLERMO HERNAN LOPEZ RODRIGUEZ**  
 Gerente General SERVILENGUPA S.A.E.S.P.

[WWW.servilengupa.com.co](http://WWW.servilengupa.com.co)