



**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

---

## **INFORME DE GESTIÓN CON PUBLICACION DE INDICADORES AÑO 2021**

**GUILLERMO HERNAN LOPEZ RODRIGUEZ**

**Gerente General**

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



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

Página 1 de 39



**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 39

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



**INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MIRAFLORES PARA EL AÑO 2021**



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 2021”**

**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 2021.

**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 cafe y su MAGACIN INFORMATIVO DE LENGUPA TELECOMUNICACIONES, que se transmite de 8:00 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 2021**

**ORGANIGRAMA SERVILENGUPA S.A.E.S.P. AÑO 2021**





**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

---

## INFORME DE GESTION AÑO 2021 CON PUBLICACION DE INDICADORES

### EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA, SERVILENGUPA S.A.E.S.P.



## *INFORME DE GESTION CON PUBLICACION DE INDICADORES AÑO 2021*

Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: [servilengupasaes@gmail.com](mailto:servilengupasaes@gmail.com).

Estamos ahí, siempre con usted. [www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)

### *Carta del gerente*

El año 2021, ha sido un año muy difícil, y lleno de retos por superar, que desde la gerencia de servilengupa, tratamos al máximo, de llevar un año de pandemia con nuevos retos y limitaciones, pero hemos desarrollado esfuerzos grandes para sacar adelante nuestra empresa SERVILENGUPA.

SERVILENGUPA, asumió el compromiso de asegurar el acceso a todos nuestros usuarios a los servicios públicos en las geografías donde estamos presentes en el ámbito urbano, rural y regional. Con este propósito se desarrollaron diferentes acciones para evitar los cortes de los servicios, a reconectarlos y ofrecer sistemas de financiación. Lo que permitió que cientos de personas continuaran disfrutando de los servicios públicos con calidad y continuidad.

El año 2021, ha sido un año de retos laborales para servilengupa, contamos en la actualidad con una generación de empleo importante, y con una rotación de personal moderada, lo cual ayuda a diferentes familias, y conlleva a que nuestra comunidad tenga oportunidades laborales, sobre todo a personas que de pronto se les dificulta conseguir empleo, aplicamos equidad y compromiso, al igual que mucha solvencia financiera para poder tener una nómina en la actualidad de 21 funcionarios, y tres contratistas externos constantes para labores de apoyo jurídico, apoyo contable y apoyo del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Nuestro crecimiento regional, abarca en la actualidad el municipio de San Eduardo Berbeo y Rondón, en la recolección y transporte de los residuos sólidos, al igual que hacemos el aprovechamiento de los residuos sólidos del municipio de Páez, Zetaquirá, Berbeo, San Eduardo y Miraflores; aunque el tema de aprovechamiento seguramente tendrá una pausa, ya que la Planta regional de Residuos sólidos, tiene un tope máximo de acumulación de orgánicos, el proceso de secado de residuos orgánicos y nivelación de temperaturas se nos ha dificultado todo el año, pero aun y así hemos intentado sacar adelante este proyecto Regional. Esperando desde el mes de marzo del año 2022, se pueda volver o recibir residuos sólidos en la planta de aprovechamiento para toda la región de Lengupa.

*Carta del gerente*

Finamente, nuestro informe gestión para el año 2021, responde a nuestro compromiso, estamos ahí, siempre con usted, basados en la presencia constante, sin límites para nuestra comunidad urbana y rural, respondiendo a nuestro compromiso de estándares ambientales, estándares laborales y estándares de calidad del servicio.

Esperamos el siguiente informe de gestión, responda todo lo mencionado anteriormente, ya que seguimos ligados a nuestros sueños de querer hacer siempre de nuestros usuarios una vida mejor, una vida de calidad en cuanto a los servicios públicos disfrutados.

*Estamos ahí, siempre con usted es... Hacer frente a la pandemia*

**La pandemia** del COVID-19 causo en todos nosotros impactos que han llevado a cambiar nuestra costumbres laborales, SERVILENGUPA, no fue la excepción y sin temor a equivocarnos fuimos una empresa fuerte, valiente, frentera, que asumió el reto de seguir funcionando en la nueva normalidad, manteniendo sus puertas abiertas al público, atendiendo incluso con más empuje y entusiasmo, dedicando más tiempo del normal, y llevando cada una de nuestras actividades a una buena satisfacción de nuestros clientes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En nuestros proceso, hemos sido acompaños por 4 casos positivos, todos manejados de buena manera, y llevando todos nuestros protocolos activos para no parar en ningún momento con este ejercicio que nos apasiona como lo es el de servir a la comunidad.

Hemos gestionado de manera oportuna y tempranera, la vacunación empresarial, hecho que ha salido con éxito, y llegando hace ya muchos meses, a la vacunación total de nuestros compañeros de trabajo, salvaguardando la integridad de cada uno de ellos.

*Nuestros Servicios*

La pandemia, ha generado como lo dijimos anteriormente, impactos que traen cambios, con ello se vio el incremento en la cantidad de producción de residuos sólidos, el alto valor comercial de algunos insumos necesarios para nuestra operatividad.

**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

---

## Provisión de agua

con nuestro servicio de acueducto, hemos llegado a todo el casco urbano de Miraflores, con algunas dificultades en el año 2021, donde nos acompañó el plan maestro de alcantarillado, el cual ayudo para que se hicieran cortes del servicio sin previa programación, al igual de se presentaron en muchas ocasiones rupturas que llevaron a que por la tubería pasara bastante barro y agua turbia, que nos ha ocasionado taponamientos, presencia de agua turbia y sobre todo, al parecer, nos ha ocasionado inclusive la presencia de algunos elementos que hicieron presencia en la calidad del agua, lo cual nos conlleva a tener un análisis de agua hecho por la secretaria de salud en el casco urbano no apto para el consumo humano, eso causo nuestra reacción inmediata y a que tomaremos medidas extremas y hacer un mantenimiento preventivo y correctivo para evitar nuevamente la presencia de esas bacterias. Esto sucedió únicamente en el área urbana. De manera oportuna se hizo la contra muestra y se determinó que la calidad era perfecta y de agua sin riesgo apta para el consumo humano.

Nosotros hemos llegado este año con agua potable, apta para el consumo humano al casco urbano del municipio de Miraflores y las siguientes veredas:

AYATA  
RUSA  
RUSITA  
SUNA ARRIBA  
SUNA ABAJO  
PUEBLO Y CAJON  
GUAMAL  
ESTANCIA Y TABLON  
MIRAFLORES  
MATARREDONDA  
ARRAYAN  
LADERAS

Nuestros clientes atendidos, tiene un promedio de **3100** suscritores atendidos, llevados aproximadamente a los 8000 usuarios.

### *Nuestros Servicios*

Contamos aproximadamente con 200 kilómetros de redes de acueducto atendidas. Hemos garantizado una continuidad de agua aproximadamente del 96% entre todos nuestros clientes relacionados en el sistema.

**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

---

Nuestra calidad de agua, supera el 85% urbano y rural, entre todos nuestros usuarios, hemos disminuido un poco, debido a algunos análisis de calidad de agua de riesgo medio y bajo, de algunos acueductos rurales.

Nuestro esquema tarifario, sigue avanzando con normalidad, y estamos cumpliendo con la normativa vigente expedida por la CRA y vigilada por la SUPERSERVICIOS. Debemos hacer un ajuste, por tema IPC que será del 3%, y por el tema de la tasa retributiva de alcantarillado que aún no se ha ajustado.

#### Inversiones relevantes año 2021

- Inversión en reforestación para cumplir con requerimiento hecho por CORPOBOYACA, desde al año 2013 existía el requerimiento, se ha cumplido con la siembra de 2000 árboles para las bocatomas existentes y áreas aledañas del acueducto de la vereda Guamal del municipio de Miraflores.
- Inversión en el plan de uso eficiente y ahorro de agua para la vereda Guamal, requerimiento de Corpoboyaca, desde el año 2013, el PUEEAA en este momento está contratado.
- Inversión en el acueducto de la vereda pueblo y cajón, sector San Cayetano, en este momento está contratado.
- Reposición de red de acueducto en el barrio San Antonio, carrera 8, sector empedrado.

A las anteriores inversiones, debemos sumar lo siguiente que no es inversión pero que si hace parte de la operatividad normal del servicio de acueducto.

- Servicio de pagos en línea, PSE
- Servicios Jurídicos, contables y de sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Calificadora de riesgos, BRC, obtuvimos la calificación de BB+, algo histórico para nosotros como empresa pequeña de servicios públicos y menor de 5000 suscriptores, demuestra nuestra viabilidad empresarial y nuestra capacidad de pago.
- Combustible
- Seguros SOAT
- Mantenimiento Motos
- Elementos químicos para el tratamiento de agua potable
- Accesorios y elementos para la operatividad del servicio de acueducto
- Dotación vestuario de personal
- Contramuestras de agua

**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)**

- Papelería, impresos, y facturación en sitio

*Nuestros Servicios*

### **Aguas Servidas**

Nuestro servicio de alcantarillado, contamos con aproximadamente 1900 suscriptores en el área urbana, este servicio no tiene presencia en el área rural, y cubrimos aproximadamente 4900 usuarios o clientes urbanos.

#### **Acciones relevantes:**

Convenio o contrato con la administración municipal para hacer la operatividad y el tratamiento de las aguas residuales de la planta de sacrificio.

Acompañamiento constante, a la ejecución del plan maestro de alcantarillado, el cual de nuestra parte y hasta la fecha, no ha sido socializado de su finalización.

En nuestra operatividad, hemos tratado de subsanar daños menores que se presentan, al igual que tuvimos un año muy significativo con la presencia de lluvias, el cual nos llevó a tener que incrementar la limpieza de cajas colectoras de aguas lluvias, hacer un mantenimiento preventivo apropiado en la media de nuestras capacidades, pues se presentaron algunos inconvenientes por la presencia del plan maestro en algunas calles y carreras, que nos limitó en ocasiones para la limpieza normal de cajas colectoras de aguas lluvias.

#### **Inversiones significativas en el servicio de Alcantarillado**

- Construcción caja colectoras de agua lluvia lateral en la carrera 12 sector nueva habana
- Construcción de un tramo de alcantarillado del barrio Santa Bárbara
- Suministro de tapas tipo alcantarilla, para posos de inspección
- Inversión en la reposición de un tramo de alcantarillado carrera 6 con calle 6
- Pago de la tasa retributiva por \$103.000.000

*Nuestros Servicios*



*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

---

### **PSMV AÑO 2022-2030**

Al igual que lo anterior, tratamos por todos los medios de socializar nuestro PSMV hasta donde hemos podido conocer y tener avance del mismo, hemos hecho aportes y se han identificado junto con el contratista, los nuevos vertimientos, las nuevas conexiones herradas, y esperamos ese informe final nos deje claro los lineamientos a seguir para poder desarrollar un gran plan de saneamiento y poder disminuir con el tiempo la cantidad económica cancelada por el incumplimiento de los compromisos pactados.

Este año se empezara por todas las partes interesadas con el nuevo plan de saneamiento y manejo de vertimientos, para que cada uno de las entidades involucradas pueda hacer parte fundamente en el desarrollo del plan de acción y el cronograma estipulado.

PLAN DE ACCIÓN – CRONOGRAMA 2022-2030

No.	Programa	Proyectos	Actividades	Corto			Mediano			Largo												
				2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
3	Saneamiento integral de fuentes hídricas	Saneamiento hídrico quebrada menudera y Herreruna	Gestión de recursos para Preinversión (diseños)					\$ 25	\$ 25	\$ 25												
			Elaboración estudios para el saneamiento hídrico de las quebradas menudera y Herreruna: contempla los siguientes componentes: hidrológico, hidráulico, de riesgos, geotécnica, predial, social, análisis de alternativas (que incluyan aspectos técnicos ambientales sociales prediales y de riesgos), urbanístico							\$ 950												
			Gestión de recursos para la implementación								\$ 25		\$ 25			\$ 35	\$ 45			\$ 45		
			Implementación de las obras de saneamiento hídrico										\$ 2.000		\$ 1.000	\$ 2.000		\$ 2.000		\$ 2.000	\$ 2.000	
			Seguimiento a las obras de saneamiento ambiental implementadas												\$ 200		\$ 200		\$ 200		\$ 200	
		Saneamiento hídrico caño el aguardiente																				
		Tramo carrera 5 entre calles 2 y 3 (Long 140 m)	\$ 180																			
Tramo calle 7 con carrera 6 (Long 100 m)	\$ 100																					

No.	Programa	Proyectos	Actividades	Corto			Mediano			Largo											
				2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	Saneamiento integral de fuentes hídricas	Saneamiento hídrico quebrada menudera y Herreruna	Gestión de recursos para Preinversión (diseños)					\$ 25	\$ 25	\$ 25											
			Elaboración estudios para el saneamiento hídrico de las quebradas menudera y Herreruna: contempla los siguientes componentes: hidrológico, hidráulico, de riesgos, geotécnica, predial, social, análisis de alternativas (que incluyan aspectos técnicos ambientales sociales prediales y de riesgos), urbanístico							\$ 950											
			Gestión de recursos para la implementación								\$ 25		\$ 25			\$ 35	\$ 45		\$ 45		
			Implementación de las obras de saneamiento hídrico										\$ 2.000		\$ 1.000	\$ 2.000		\$ 2.000			
			Seguimiento a las obras de saneamiento ambiental implementadas												\$ 200		\$ 200		\$ 200		
		Saneamiento hídrico caño el aguardiente	\$ 180																		
		Tramo calle 7 con carrera 6 (Long 100 m)	\$ 100																		

No.	Programa	Proyectos	Actividades	Corto			Mediano			Largo											
				2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
4	Reducción de cargas contaminantes	Construcción de la PTAR	Adquisición del predio	\$ 180																	
			gestión de recurso para el diseño		\$ 25																
			Diseños definitivos incluyen el permiso de vertimiento y ocupación de cauce		\$ 450																
			gestión de recursos para la fase 1 PTAR			\$ 15	\$ 15														
			Construcción fase 1					\$ 3.000	\$ 3.000												
			Puesta en marcha fase 1								\$ 55										
			Operación de la PTAR fase 1								\$ 70										
			gestión de recursos para la fase 2 PTAR									\$ 15	\$ 15								
			Construcción fase 2												\$ 3.000	\$ 3.000					
			Puesta en marcha fase 2														\$ 80				

No.	Programa	Proyectos	Actividades	Corto			Mediano			Largo											
				2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
			Operación de la PTAR fase 2														138				
5	Monitoreo	Seguimiento y monitoreo	Toma de muestras de vertimiento y fuente receptora	\$ 8,00	\$ 9,84	\$ 12,10	\$ 12,90	\$ 13,22	\$ 13,58	\$ 13,93	\$ 14,30	\$ 14,68	\$ 15,05	\$ 15,47	\$ 15,90	\$ 16,34	\$ 16,42	\$ 16,79	\$ 17,31	\$ 17,42	\$ 17,65
Total, por año				473,00	490,99	34,66	537,21	3074,66	3123,58	143,93	1199,30	3154,68	5030,05	40,47	3215,90	4016,34	2131,42	399,79	2017,31	262,42	2017,65
Periodo administrativo				963,99		6770,12			9527,97				9404,13			4697,17					
Plazo de ejecución				998,65			6735,46			23629,27											
Costo total				31.363,38																	

Fuente: el estudio

**PGR**

**TABLERO DE PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS AÑO 2021**

Dimensión	Sub – dimensión	Código 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	7.3
		CS.1.2.	2	Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	%	APS	ACU	0.17	0.17	2.5
	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	23.10
	CS.3. Atención al Usuario	CS.3.1.	4	Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC	%	APS	ACU	100%	100%	100%
		CS.3.2.	5	Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL	%	APS	ALC	100%	100%	100%
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%	30%

	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%	90%	
	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	0.60
			EO.1.2	13	Índice de Micromedición 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 Macromedición 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	0.40
		SF.1.2.	26	Eficiencia en el Recaudo – ER	%	<b>PRESTADOR</b>	ACU-ALC	95.51	95.51	90.10

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

	<b>GYT.4. Gestión Social del Agua</b>	GYT.4.1.	40	Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA	Adimencional	<b>SISTEMA A</b>	ACU	100	100	100
<b>SA. Sostenibilidad Ambiental</b>	<b>SA.1. Gestión Ambiental Acueducto</b>	SA.1.1.	41	Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA	%	<b>SISTEMA A</b>	ACU	0	0	0
		SA.1.2.	42	Utilización del Recurso Agua – UA	%	<b>SISTEMA A</b>	ACU	0	0	0
		SA.1.3.	43	Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC	Horas/día	<b>SISTEMA A</b>	ACU	100	100	100
		SA.1.4.	44	Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC	%	<b>SISTEMA A</b>	ACU	0	0	0
	<b>SA.2. Gestión Ambiental Alcantarillado</b>	SA.2.1.	45	Aprobación del PSMV – AproPSMV	Adimencional	<b>SISTEMA A</b>	ALC	100	100	0
		SA.2.2.	46	Cumplimiento del PSMV – CPSMV	Adimencional	<b>SISTEMA A</b>	ALC	0	0	0
		SA.2.3.	47	Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL	%	<b>SISTEMA 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	Cumplimiento o Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC	%	<b>APS</b>	ACU			
		GT.1.3.	50	Cumplimiento 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	Adimencional	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			

**IRCA URBANO= 0.5, SIN RIESGO**

**IRCA RURAL=14.16**

**Quejas rurales atendidas: 660 anuales**

**Quejas Urbanas Atendidas: 356 Anuales**

*Nuestros servicios*

### GESTION DE RESIDUOS SÓLIDOS

Este servicio tiene su base en Miraflores, y ahora de manera regional en recolección y transporte para el Municipio de Berbeo, San Eduardo y Rondón.

En la actualidad contamos con 1945 suscriptores urbanos del servicio de aseo en todos sus componentes,

Prestamos los siguientes servicios:

1. Barrido y limpieza
2. Recolección y transporte

**Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: servilengupasaesp@gmail.com.**

**Estamos ahí, siempre con usted. www.servilengupa.com.co**

3. Disposición final
4. Comercialización y recaudo
5. Aprovechamiento
6. Lavado de áreas publicas
7. Limpieza de zonas riverañas
8. Mantenimiento zonas verdes

### **Hitos relevantes**

1. Mantenimiento carro compactador
2. Capacitación usuarios cumplimiento PGIRS
3. Alquiler Mini cargador
4. Gestión para obtener crédito con DAVIVIENDA por 300 millones de pesos para compra carro recolector de residuos sólidos
5. Fortalecimiento de la estrategia de aprovechamiento

### **Mantenimiento carro compactador:**

Nuestro sistema de recolección y transporte, ha tenido un gran apogeo, debido a que en este último año, no hemos recibido el apoyo acostumbrado de la administración municipal con el préstamo de la volqueta. De ahí que nuestro carro recolector, ha tenido que incrementar su funcionalidad, sacando con éxito todos sus compromisos adquiridos y poder prestar un servicio regional de recolección y transporte con eficiencia. De ahí la imperiosa necesidad de hacer un mantenimiento correctivo y preventivo de nuestro parque auto motor.

### **Capacitación usuarios nuevo código de colores**

SERVILENGUPA, dentro de sus políticas de capacitación, incluyo una campaña puerta a puerta este año, al igual que una gran campaña radial para llegar a cada suscriptor y usuarios, haciendo énfasis en el código de colores y la separación en la fuente de residuos sólidos.

### **Alquiler mini cargador:**

Nuestro proceso de aprovechamiento y operatividad de la planta de aprovechamiento, nos lleva a mantener un mini cargador constante en la planta de aprovechamiento, este proceso de cargue, volteo y aireación nos lleva a agilizar el proceso de compost y poder determinar un mejor proceso.

### **Crédito DAVIVIENDA**

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

---

Hemos tenido la oportunidad de ser avalados por la asamblea de servilengupa para adelantar este año un crédito de leasing para compra de un carro compactador de 14 yardas, para ampliar nuestros servicios no solo en el área urbana, y algunos municipios rurales, también en el área rural, tener la oportunidad de prestar el servicio de aseo rural, según lineamientos de la administración municipal. Tenemos aprobado un crédito de 300 millones, esperamos hacer el proceso por SECOP para poder hacer la adquisición del nuevo carro compactador de residuos sólidos.

### **Fortalecimiento del proceso de aprovechamiento**

Este servicio complementario de la actividad de aprovechamiento, se nos ha hecho un poco difícil, no ha sido fácil, nuestra planta de residuos sólidos merece con urgencia una adecuación en sus techos y cubiertas para poder optimizar mejor el servicio de aprovechamiento. De igual forma se hace necesario ampliar el tanque de lixiviados y sin duda alguna implementar el pesaje tipo báscula para poder ejercer un mejor control a la cantidad de residuos que ingresan a la planta de aprovechamiento. Tenemos en la actualidad una saturación y no contamos con espacios suficientes y adecuados para poder ejercer el sistema de secado. El área de aireación forzada ya cumplió con su vida útil y debemos mejorarla. Tenemos un problema de presencia de moscas muy fuerte en las 12 casas aledañas, no creemos poder seguir operando con la misma frecuencia la planta de aprovechamiento. Tendremos en adelante desde el mes de Diciembre del año 2021, estrategias rurales, trabajos con personas que quieren apoyar el proceso del abono orgánico, y nos ayuden a poder mitigar este impase que se nos presenta por logística operativa de la PMIRS.

Estamos mirando desde la junta directiva de servilengupa el parar la operatividad por unos meses, dentro de la planta, dando espera a ASOLENGUPA para que mejoren la locación y podamos tener mejores áreas para operar de manera eficiente la planta, liberar espacio ya que la presencia de tantas toneladas de orgánicos sin procesar no deja avanzar normalmente el proceso, por eso lo mencionado en el párrafo anterior de trabajos rurales para procesar abono en sitios específicos y como alternativa B, el relleno sanitario en PIRGUA.

### **Lavado de áreas públicas**

Hemos adelantado el proceso de lavado de áreas públicas, hemos tenido la oportunidad de lavar constantemente el parque principal, la vía peatonal de la carrera 8, los coliseos deportivos, el barrio santa Barbara sector la capilla.

### **Mantenimiento de zonas rivereñas:**

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)

A manera de sentido de pertenencia, hemos adelantado todo lo referente al mantenimiento preventivo y correctivo de la quebrada la Herreruna, la menudera y el chorro del aguardiente, nuestro compromiso ha llevado a que en gran parte no se tengan afectaciones de inundaciones y sobresaltos en los causes de estos efluentes.

### **Mantenimiento de zonas verdes:**

Nosotros como empresa de servicios públicos, tenemos dentro de nuestro esquema tarifario, la actividad de limpieza y mantenimiento de zonas verdes, por tal motivo tenemos en nuestro actuar el mantenimiento constante de las zonas verdes del casco urbano de Miraflores Boyacá, hemos guadañado constantemente, al igual que las podas respectivas que se han llevado a cabo de varios barrios de la localidad. Sin duda alguna una de las atenciones más importantes son las zonas verdes del parque principal.

**Crecer Juntos para Generar Valor**

### **Estamos ahí, siempre con usted, para Crecer Juntos para Generar Valor**

Los resultados financieros, en esta incertidumbre que se vive en la economía mundial, a pesar de que no se ha hecho un cierre de año, y basados en los años anteriores, esperamos, sigan siendo alentadores, y hagan de SERVILENGUPA una empresa con una economía alentadora, y tal como lo determino la calificadora de riesgo, una empresa con viabilidad empresarial positiva, llena de adjetivos para seguir posesionando su nombre a nivel municipal y regional.

Nuestra gestión, como trabajo en equipo de estos 21 guerreros que hacemos parte de servilengupa, estamos seguros de que el próximo año será mejor en cuanto a la regionalización, pues tenemos adelantado para el año 2022 gestiones para continuar con la prestación del servicio de Berbeo, San Eduardo y el municipio de Rondón.

De igual forma, crecer significa gestionar, con la llegada del nuevo Mini cargador para el mes de febrero del año 2022, nos evitara un costo económico considerable en el proceso de aprovechamiento.

La generación de Valor, hará crecer en su patrimonio a servilengupa, esta gestión del año 2021 nos dejara listos para poder disfrutar en el año 2022 con un nuevo carro compactador

**Calle 4ª No. 7-42 Piso 1º Tel: 7330237 – Fax: 7331390 Email: [servilengupasasp@gmail.com](mailto:servilengupasasp@gmail.com).**

**Estamos ahí, siempre con usted. [www.servilengupa.com.co](http://www.servilengupa.com.co)**

de residuos sólidos a finales del mes de marzo del año 2022. En enero del año 2022 se inicia el proceso de mayor cuantía para su adjudicación. Y de igual forma, se contara con un nuevo conductor y tendremos más generación de empleo.

*Estamos ahí, siempre con usted, generando desarrollo regional*

### **Estamos ahí, siempre con usted, generando desarrollo Municipal y regional**

- Gestión municipal para concesión de aguas superficiales: hemos adelantado todos los procesos pertinentes con Corpoboyaca, para adelantar todos los distintos requerimientos para obtener concesión de aguas para las veredas de:

Vereda Miraflores y estancia y tablón

Vereda Guamal

Vereda Sunas y Pueblo y cajón

Al igual que hemos cumplido con todos los procesos para obtener la nueva concesión de agua para el área urbana.

- Apoyo incondicional, con gran sentido de pertenencia para suministrar insumos para el plan de saneamiento y manejo de vestimentos. PSMV
- Participación constante en el CIDEA: Comité técnico inter institucional de educación ambiental.
- Hemos sido designados como directores del grupo técnico del PGIRS.
- Apoyo incondicional a varias instituciones para poder adelantar temas relevantes con sus servicios, actuando con sentido de pertenencia con el desarrollo municipal.

### **PQR**

La oficina de peticiones, quejas y recursos, es en la actualidad una fortuna constante, para mejorar en la prestación de servicios públicos. Tenemos servicio de lunes a viernes, y el día Domingo, de igual forma de manera virtual, mediante página web [www.servilengupa.com](http://www.servilengupa.com) y de igual forma mediante el número de celular 3107888673 servicios 24 horas al día, todos los días.

Nuestra oficina de peticiones, quejas y recursos, ha laborado constantemente, esto ayuda para que nuestra área urbana y rural tenga un apoyo en las inconsistencias que se pueden estar



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

---

prestando por falta de eficiencia, eficacia y calidad del servicio, día a día nos obliga a mejorar cada día más.

### **SISTEMA UNICO DE INFORMACION SUPERSERVICIOS**

El siguiente pantallazo, es del día 16 de noviembre del año 2021, a la fecha, tenemos el acumulado de los últimos años, la eficiencia y eficacia en el cargue, de un 98%, nos llena de satisfacción tener estos estándares de rendimiento de un 100% estamos fallando en un 2%, esperamos mantenernos y cargar información de calidad y en los términos exigidos por la SUPERSERVICIOS.

El sistema de información SUI, es la base fundamental de la calidad de la prestación de servicios públicos para todas las empresas dedicadas a esta actividad.

La súper intendencia de Servicios Públicos, es un ente nacional encargado de vigilar mediante esta plataforma SUI, la calidad de servicio que se está prestando en cada uno de los municipios. Nosotros como servilengupa, estamos cumpliendo, y en la actualidad no tenemos ningún inconveniente con este ente de control y vigilancia.

Estado general de la información x Reportes SUI x +

← → C No es seguro | reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\_adm\_028

**SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** General      

SUI/Administracion/Estado de reporte de Informacion Prestadores SSPD  documento de trabajo  calidad del reporte

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos v Generar reporte en formato

Año :  v

Empresa :

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2006	0	1	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2009	0	6	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2010	7	432	98 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2011	0	492	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2012	0	485	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2013	0	475	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2014	0	476	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2015	0	491	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2016	0	489	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2017	0	478	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2018	7	518	98 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2019	24	524	95 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2020	25	562	95 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	2021	40	405	91 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
23111	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA PROVINCIA DE LENGUPA SERVILENGUPA S.A. E. S.P.	TOTAL	103	5834	98 %	<a href="#">Ver Detalle</a>





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

---

## AVANCE EN EL PGIRS

El año 2021, ha tenido una presencia significativa en el nuevo PGIRS, nuestro informe del paso 17 de noviembre del año en curso, al grupo técnico y al grupo coordinador, demuestra nuestro gran compromiso con los 13 programas que componen el servicio público de aseo.

### *Fortalecimiento Rutas de Recolección:*

El pasado 11 de noviembre del 2021, se tomó la decisión de parte de la ASAMBLEA DE SERVILENGUPA, por unanimidad, que se fortalezcan las rutas de recolección de residuos sólidos.

#### **Miraflores:**

**LUNES: Orgánicos, Inservibles y Reciclable**

**MIÉRCOLES: Orgánicos, Inservibles y Reciclable**

**VIERNES: Orgánicos, Inservibles y Reciclable**

**MARTES: SAN EDUARDO Y BERBEO**

**JUEVES: RONDON**

## RESUMEN INDICATIVO DE PUBLICACIÓN DE INDICADORES AÑO 2021

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

Estrato	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	Urbano	680	610	669
2	Urbano	939	929	932
3	Urbano	53	53	53
Total		1633	1480	1654

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



**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

---

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Comercial	Urbano	197	197	197

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Industrial	Urbano	2	2	2

Uso	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Oficial	Urbano	55	55	55

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

Sector	Estrato	Micro medidores acueducto
Urbano	1	680
Urbano	2	939
Urbano	3	53

Uso	Micromedidores acueducto
Comercial	197

Uso	Micromedidores acueducto
Industrial	2

Uso	Micromedidores acueducto
Oficial	55

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

Sector	Estrato	Consumo promedio acueducto
Urbano	1	11.01
Urbano	2	12.43
Urbano	3	17.47

Uso	Consumo promedio acueducto
Comercial	19.44

Uso	Consumo promedio acueducto
Industrial	39

Uso	Consumo promedio acueducto
Oficial	20.43

d) Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas;

Número de solicitudes de conexión presentadas	30
Número de solicitudes atendidas	30

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

Estrato	Sector	Valor facturado acueducto
1	Urbano	\$78.645.958 ANUAL
2	Urbano	\$157.308.032 ANUAL
3	Urbano	\$11.076.414ANUAL
Uso comercial-industrial y oficial	URBANO	\$115.72.605 ANUAL

Estrato	Sector	Valor facturado alcantarillado
1	Urbano	\$44.829.806 ANUAL
2	Urbano	\$81.798.594ANUAL
3	Urbano	\$7.233.234 ANUAL
Uso comercial-industrial y oficial	Urbano	\$70.779.799 ANUAL

Estrato	Sector	Valor facturado Aseo
---------	--------	----------------------



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

1	Urbano	\$84.005.633 ANUAL
2	Urbano	\$202.762.138 ANUAL
3	Urbano	\$52.031.092 ANUAL
Uso comercial-industrial y oficial	Urbano	\$175.594.021 ANUAL

#### SECTOR RURAL

Estrato	Sector	Valor facturado acueducto
0	rural	\$13.880.174 ANUAL
1	rural	\$29.020.840 ANUAL
2	rural	\$52.452.791 ANUAL
3	Rural	\$4.274.690 ANUAL
4	Rural	\$2.922.790 ANUAL
Industrial	Rural	\$7.169.034Anual

#### USUARIOS SECTOR RURAL

Estrato	Sector	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
00	Rural	68	0	0
1	Rural	540	0	0
2	Rural	507	0	0
3	Rural	39	0	0
4	Rural	5	0	0
Industrial		4	0	0

<b>TOTAL SUSCRIPTORES RURALES</b>	<b>1163</b>
-----------------------------------	-------------

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	-

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)



**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

---

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

#### ASEO URBANO

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

GRAN PRODUCTOR	-	30
----------------	---	----

h) Producción promedio de residuos sólidos; en toneladas año 2021

Mes	Promedio Orgánico	Promedio Reciclable	Promedio inservible
Enero	24	1	70.43
Febrero	48	1	57.42
Marzo	40	1	71.71
Abril	30	1	69.14
Mayo	32	1	48.34
Junio	32	1	62.28
Julio	32	1	60.81
Agosto	40	1	55.77
Septiembre	32	1	71.88
Octubre	30	1	55.91
Noviembre	30	1	61.0
Diciembre	8	1	131.10

**Producción de residuos sólidos año 2021**

**ORGANICOS: 378 TONELDAS Año 2021**

**Reciclable: 12 Toneladas año 2021**

**Inservibles: 815.79 Toneladas 2021**

La producción anual es 1205.79 toneladas por todos los residuos sólidos producidos, teniendo un promedio de 100.48 promedio toneladas por mes.

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

MES	AÑO		AÑO	AÑO	AÑO	AÑO	
	2015 inservible	2016 inservible	2017 inservibles	2018 Inservibles	2019 Inservibles	2020 Inservibles	2021 Inservibles
<b>ENERO</b>	59.00	91.58	94.97	75.54	81.85	72.09	70.43
<b>FEBRERO</b>	35.80	64.81	66.8	38.84	51.14	44.80	57.42
<b>MARZO</b>	33.70	68.16	38.45	50.54	40.27	51.26	71.71
<b>ABRIL</b>	36.52	74.0	48.76	38.06	48.06	71.07	69.14

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

<b>MAYO</b>	44.66	58.27	61.54	49.64	51.46	37.37	48.34
<b>JUNIO</b>	28.41	52.82	54.33	39.19	52.74	43.55	62.28
<b>JULIO</b>	47.37	62.20	39.42	40.94	45.02	56.80	60.81
<b>AGOSTO</b>	75.07	46.90	45.54	50.83	53.89	46.22	55.77
<b>SEPTIEMBRE</b>	38.41	56.31	35.46	38.16	52.02	45.74	71.88
<b>OCTUBRE</b>	64.41	72.76	37.37	54.62	61.70	61.67	55.91
<b>NOVIEMBRE</b>	70.20	56.09	55.49	48.38	43.50	55.46	61.0
<b>DICIEMBRE</b>	80.50	89.22	62.04	63.09	82.24	127.01	131.10
<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>815.79</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>	<b>67.98</b>

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;

Índice de agua no contabilizada distribución año 2021	39.8%
Pérdidas técnicas en el tratamiento	1.5%

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	\$809.47
----------------------------------	----------

t) Costo unitario del metro cúbico vertido;

Costo unitario metro cubico vertido	\$520.46
-------------------------------------	----------

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	\$50.477/tonelada a la fecha
--------------------------------------	------------------------------

x) Tipo de disposición final;

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



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

---

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 cuento a indicadores de todos los servicios y que está relacionado en el informe anual a la contraloría en cual se estipulo un avance del 98%. Basado en esto, el cumplimiento de los indicadores de gestión está reportados al SUI y comunicados a la contraloría.

Comuníquese y cúmplase

Dado en Miraflores a los 31 días del mes de Enero del año 2022

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

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