



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

# 2019



Comisión  
de Regulación  
de Agua Potable y  
Saneamiento Básico

1.1	Objetivo General .....	4
1.2	Objetivos Específicos .....	4
2.	ALCANCE.....	5
3.	BENEFICIOS .....	5
4.	NORMATIVIDAD.....	6
5.	TRÁMITES Y OPAS DE LA ENTIDAD REGISTRADOS EN EL SUIT .....	7
5.1	TRÁMITES:.....	7
5.2	OTROS PROCEDIMEINTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL CIUDADANO –OPAS: .....	7
6.	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES .....	8
7.	ANÁLISIS DE DATOS: EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA	10
8.	ANÁLISIS DE DATOS SERVICIO PÚBLICO PRESTADO.....	11
9.	MUESTRA DE LA BASE DE DATOS .....	11
10.	BASE DE DATOS.....	12
11.	ANÁLISIS DE DATOS SERVICIO PÚBLICO .....	12
12.	ANÁLISIS DE DATOS POR DEPARTAMENTO Y NÚMERO DE SUSCRIPTORES .....	13
13.	ESTRATEGIA.....	19
14.	MAPA ESTRATÉGICO .....	20
15.	ACCIONES DE MEJORA.....	21

## INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA-, es una entidad pública del orden Nacional, adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio e instituida con la expedición de la Ley 142 de 1994, la cual, a través de la regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, mejora las condiciones de prestación de los mismos en términos de eficiencia, cobertura y calidad.

Adicionalmente, la entidad busca satisfacer la necesidad de información de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, mediante la segmentación en variables que permitan conocer sus particularidades, características, necesidades, expectativas, preferencias y motivaciones, al acceder a un servicio.

En este documento, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA presenta la caracterización de usuarios 2019, la cual sirve como insumo para implementar acciones de mejora enfocadas estratégicamente a la relación entre usuario – entidad, conocer sus necesidades y contribuir al bienestar de la población colombiana.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General

Caracterizar las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia.

### 1.2 Objetivos Específicos

- 1.2.1 Aumentar el conocimiento que tiene la CRA sobre las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para satisfacer sus necesidades de información.
- 1.2.2 Identificar a las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, por el número de suscriptores que atienden, con el fin de determinar la metodología tarifaria aplicable.
- 1.2.3 Segmentar a las empresas prestadoras de los servicios por región para hacerlas partícipes de los diferentes eventos que organiza la Comisión.
- 1.2.4 Proponer acciones de mejora en cuanto a la atención ciudadana para satisfacer sus necesidades.
- 1.2.5 Mejorar la comunicación con los usuarios para responder de manera oportuna y eficiente a los Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

## 2. ALCANCE

El presente documento es el análisis respecto a las características de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, agrupadas de acuerdo con variables comunes. Este trabajo ofrecerá herramientas claves que fortalecerán los procesos que se surten en los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS- de cara al ciudadano que ofrece la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

El presente documento permitirá a la entidad conocer de manera detallada a los prestadores de los servicios públicos para el planteamiento de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, así como de la planeación de acciones enfocadas al mejoramiento de los servicios a través de sus diferentes canales de atención.

### 2.1 Grupo Objetivo

La totalidad de empresas prestadoras de Servicios Públicos en Colombia, registradas en el Sistema Único de Información SUI, base de datos administrada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. ( <http://www.sui.gov.co/web/> ).

## 3. BENEFICIOS

Para la CRA es fundamental la participación de las empresas reguladas y de la ciudadanía en general en la gestión institucional, no solo para garantizar una retroalimentación de cara al cumplimiento pleno de la satisfacción de sus usuarios, sino para asegurar el desarrollo de los procesos en forma transparente, honesta, ágil, eficiente, oportuna y eficaz.

La presente caracterización permite a que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se posicione a nivel nacional e internacional, como autoridad regulatoria técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable y saneamiento básico que contribuye al desarrollo del país. Adicionalmente, servirá para que la Comisión cumpla con una óptima divulgación de la Agenda Regulatoria.

#### 4. NORMATIVIDAD

<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991</b>	
<b>LEYES</b>	
Ley 498 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. (Reglamentada por el Decreto 4290 de 2005)
Ley 1474 de 2011	Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
Ley 1755 de 2015	Por la cual se reglamenta el Derecho de Petición
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana
<b>DECRETOS</b>	
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015
Decreto 1081 de 2015	Relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Decreto 2573 de 2014	Soporte transversal a la implementación GEL
Decreto 2482 de 2012	Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 2696 de 2004	Por el cual se definen las reglas mínimas para garantizar la divulgación y la participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación
<b>CONPES</b>	
CONPES 3875 DE 2013	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3654 DE 2010	Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas
<b>GUÍAS</b>	
GUÍA	Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas
<b>PLANES</b>	
PLAN	Plan Estratégico Integrado de Planeación y Gestión Sectorial 2017
PLAN	Plan de Acción 2017
PLAN	Plan Estratégico Quinquenal 2016 - 2020
<b>AGENDA REGULATORIA INDICATIVA</b>	
AGENDA	Agenda Regulatoria Indicativa 2019

## 5. TRÁMITES Y OPAS DE LA ENTIDAD REGISTRADOS EN EL SUIT

A continuación, se relacionan los trámites y OPAS con que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA- que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y puestos a disposición de los usuarios a través del portal web [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)

### 5.1 TRÁMITES:

- 5.1.1 Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- 5.1.2 Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes (CCU).
- 5.1.3 Modificación de las fórmulas tarifarias de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 5.1.4 Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.
- 5.1.5 Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.
- 5.1.6 Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.

### 5.2 OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL CIUDADANO –OPAS:

- 5.2.1 Asesoría Técnica.
- 5.2.2 Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa (P- DEA).
- 5.2.3 Sistema de información de normatividad en servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

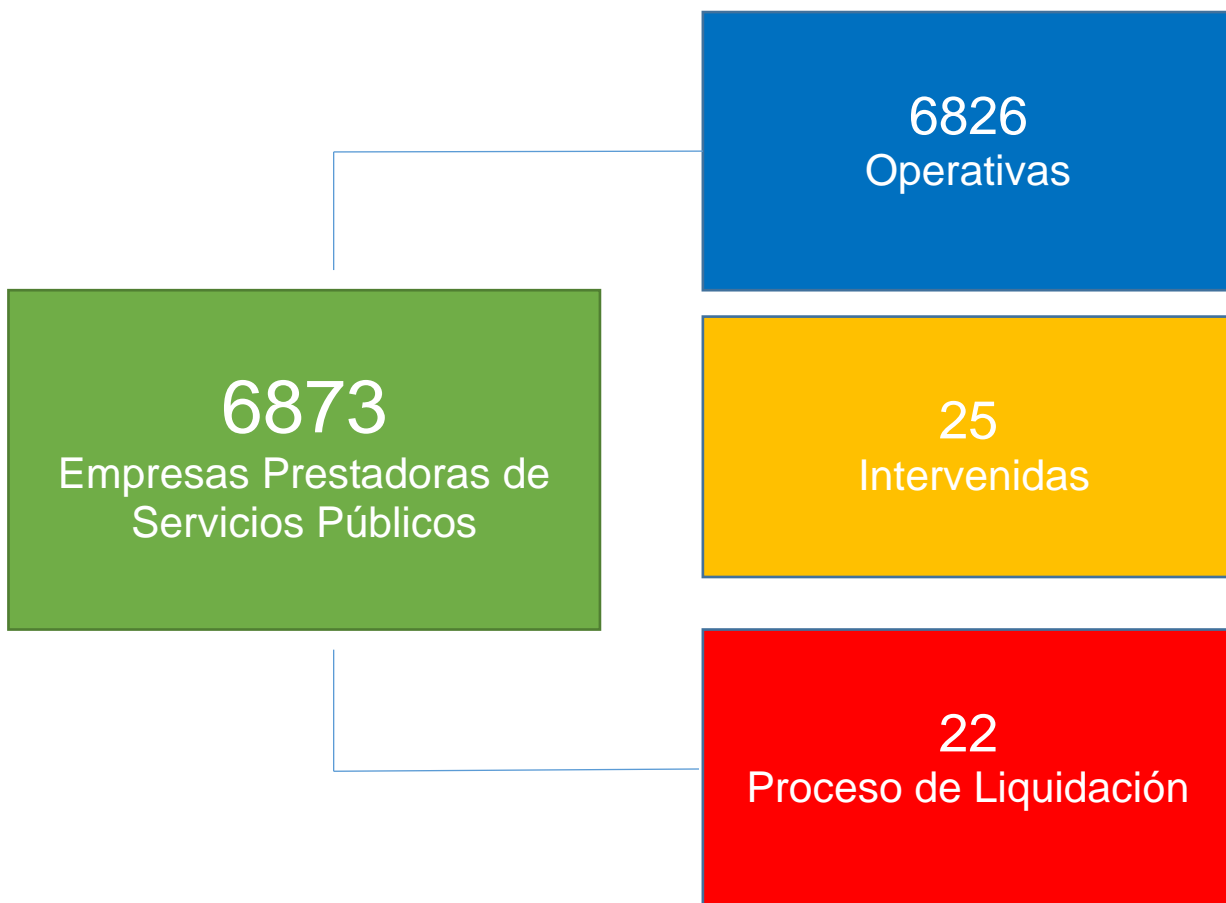
## 6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

<b>CATEGORÍA</b> Demográfica	<b>VARIABLE</b> Servicio	<b>JUSTIFICACIÓN</b>  Identificar las empresas por el servicio que prestan a los suscriptores (Acueducto, Alcantarillado y Aseo)	<b>CRITERIO</b>  Sustancial Asociativa Relevante Medible Asequible Consistente.
	<b>VARIABLE</b> Departamento	<b>JUSTIFICACIÓN</b>  Identificar los departamentos en donde se encuentran las empresas prestadoras de (Acueducto, Alcantarillado y Aseo)	<b>CRITERIO</b>  Medible Sustancial Asociativa Asequible Relevante Consistente
	<b>VARIABLE</b> Clasificación	<b>JUSTIFICACIÓN</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la cantidad de suscriptores que atiende.</li> <li>• Permite determinar el marco tarifario</li> </ul>	<b>CRITERIO</b>  Medible Sustancial Asociativa Asequible Relevante Consistente
<b>CATEGORÍA</b> Sociodemográfica			
<b>CATEGORÍA</b> Geográfica	<b>VARIABLE</b> Ubicación	<b>JUSTIFICACIÓN</b>  Identificar la locación de los suscriptores ya sea por (región, departamento, ciudad o barrio)	<b>CRITERIO</b>  Medible Sustancial Asociativa Relevante Consistente

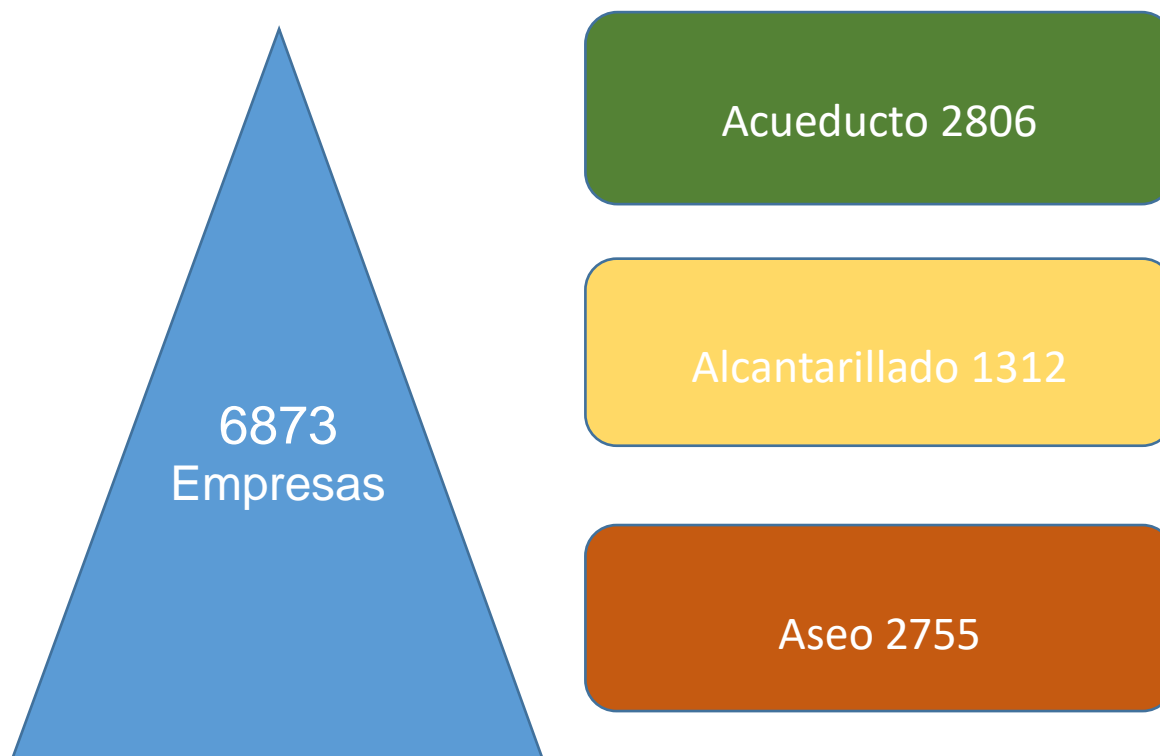


<p><b>CATEGORÍA</b> Geográfica</p>	<p><b>VARIABLE</b> Población</p>	<p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>Identificar la capacidad de atención de la entidad según el número de suscriptores de (Acueducto, Alcantarillado y</p>	<p><b>CRITERIO</b></p> <p>Medible Sustancial Asociativa Relevante Consistente</p>
<p><b>CATEGORÍA</b> Intrínseca</p>	<p><b>VARIABLE</b> Lugares de encuentro</p>	<p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>Identificar los espacios que más frecuentan los usuarios (presenciales como en línea) para que la entidad tenga un mejor acceso a los mismos.</p>	<p><b>CRITERIO</b></p> <p>Medible Asociativa Relevante</p>
	<p><b>VARIABLE</b> Acceso a canales</p>	<p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p> <p>Identificar los canales potenciales por lo que se puede contactar a los usuarios.</p>	<p><b>CRITERIO</b></p> <p>Medible Asociativa Relevante Sustancial</p>

## 7. ANÁLISIS DE DATOS: EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA



## 8. ANÁLISIS DE DATOS SERVICIO PÚBLICO PRESTADO



## 9. MUESTRA DE LA BASE DE DATOS

Para el presente ejercicio de caracterización, se tuvo en cuenta 7 variables entre las cuales se encuentran de tipo: Demográfica (Servicio), Sociodemográfica (Departamento y Clasificación), Geográfica (Ubicación y Población) e Intrínseca (Lugares de encuentro y Canales de Acceso).

Del total de 6873 empresas prestadoras de servicios públicos, 2806 se identificó que ofrecen servicio de Acueducto, 1312 Alcantarillado y 2755 Aseo. Adicional, de este total de empresas prestadoras 25 han sido intervenidas y 22 en proceso de liquidación.

Se priorizaron las anteriores variables, teniendo en cuenta que ellas dan respuesta a los objetivos específicos planteados.

## 10. BASE DE DATOS

En la caracterización se utiliza como referente la Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas noviembre 2011 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Para esta Caracterización de Usuarios, la fuente primaria se genera en la Base de Datos publicada en [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co), página web administrada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La información se descargó el día 18 de febrero de 2019 y contiene un total de 6873 empresas.

## 11. ANÁLISIS DE DATOS SERVICIO PÚBLICO

EMPRESAS	Con más de 5.000 suscriptores	Menor o igual a 5.000	TOTAL
<b>ACUEDUCTO</b>	283	2522	<b>2805</b>
<b>ALCANTARILLADO</b>	244	1068	<b>1312</b>
<b>ASEO</b>	1142	1613	<b>2755</b>

## 12. ANÁLISIS DE DATOS POR DEPARTAMENTO Y NÚMERO DE SUSCRIPTORES

### SERVICIO PÚBLICO ACUEDUCTO EMPRESAS CON MÁS DE 5000 SUSCRIPTORES

DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Amazonas	1
Antioquia	37
Arauca	3
Archipiélago San Andrés	1
Atlántico	16
Bogotá	1
Bolívar	10
Boyacá	11
Caldas	21
Caquetá	2
Casanare	4
Cauca	8
Cesar	3
Chocó	1
Córdoba	12
Cundinamarca	28
Guaviare	1
Huila	5
La Guajira	2
Magdalena	3
Meta	18
Nariño	4
Norte de Santander	6
Putumayo	1
Quindío	11
Risaralda	8
Santander	11
Sucre	3
Tolima	9
Valle del Cauca	42
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>

SERVICIO PÚBLICO ACUEDUCTO  
EMPRESAS CON **MENOS** DE 5000 SUSCRIPTORES

DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Amazonas	3
Antioquia	397
Arauca	11
Archipiélago San Andrés	1
Atlántico	51
Bogotá	32
Bolívar	56
Boyacá	326
Caldas	45
Caquetá	24
Casanare	16
Cauca	77
Cesar	28
Chocó	43
Córdoba	26
Cundinamarca	367
Guainía	2
Guaviare	3
Huila	114
La Guajira	12
Magdalena	42
Meta	40
Nariño	191
Norte de Santander	44
Putumayo	22
Quindío	11
Risaralda	96
Santander	118
Sin Datos	3
Sucre	41
Tolima	132
Valle del Cauca	138
Vaupés	3
Vichada	4
<b>TOTAL</b>	<b>2519</b>

SERVICIO PÚBLICO **ALCANTARILLADO**  
EMPRESAS CON **MÁS** DE 5000 SUSCRIPTORES

DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Antioquia	33
Arauca	3
Archipiélago San Andrés	1
Atlántico	13
Bogotá	1
Bolívar	2
Boyacá	6
Caldas	21
Caquetá	1
Casanare	4
Cauca	4
Cesar	3
Chocó	1
Córdoba	12
Cundinamarca	22
Guaviare	1
Huila	5
La Guajira	2
Magdalena	3
Meta	18
Nariño	2
Norte de Santander	6
Putumayo	2
Quindío	11
Risaralda	6
Santander	11
Sucre	3
Tolima	9
Valle del Cauca	38
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

SERVICIO PÚBLICO ALCANTARILLADO  
EMPRESAS CON **MENOS** DE 5000 SUSCRIPTORES

DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Amazonas	4
Antioquia	131
Arauca	8
Archipiélago San Andrés	1
Atlántico	14
Bogotá	2
Bolívar	21
Boyacá	125
Caldas	9
Caquetá	21
Casanare	15
Cauca	50
Cesar	23
Chocó	32
Córdoba	13
Cundinamarca	120
Guainía	2
Guaviare	2
Huila	43
La Guajira	11
Magdalena	24
Meta	24
Nariño	82
Norte de Santander	43
Putumayo	17
Quindío	2
Risaralda	13
Santander	86
Sin Datos	2
Sucre	28
Tolima	59
Valle del Cauca	37
Vaupés	3



Vichada	1
<b>TOTAL</b>	<b>1068</b>

SERVICIO PÚBLICO ASEO  
EMPRESAS CON **MÁS** DE 5000 SUSCRIPTORES

DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Amazonas	2
Antioquia	148
Arauca	3
Archipiélago San Andrés	2
Atlántico	44
Bogotá	57
Bolívar	25
Boyacá	127
Caldas	20
Caquetá	10
Casanare	28
Cauca	24
Cesar	32
Chocó	1
Córdoba	45
Cundinamarca	167
Guaviare	2
Huila	28
La Guajira	15
Magdalena	10
Meta	48
Nariño	41
Norte de Santander	39
Putumayo	4
Quindío	23
Risaralda	15
Santander	80
Sin Datos	
Sucre	12
Tolima	37

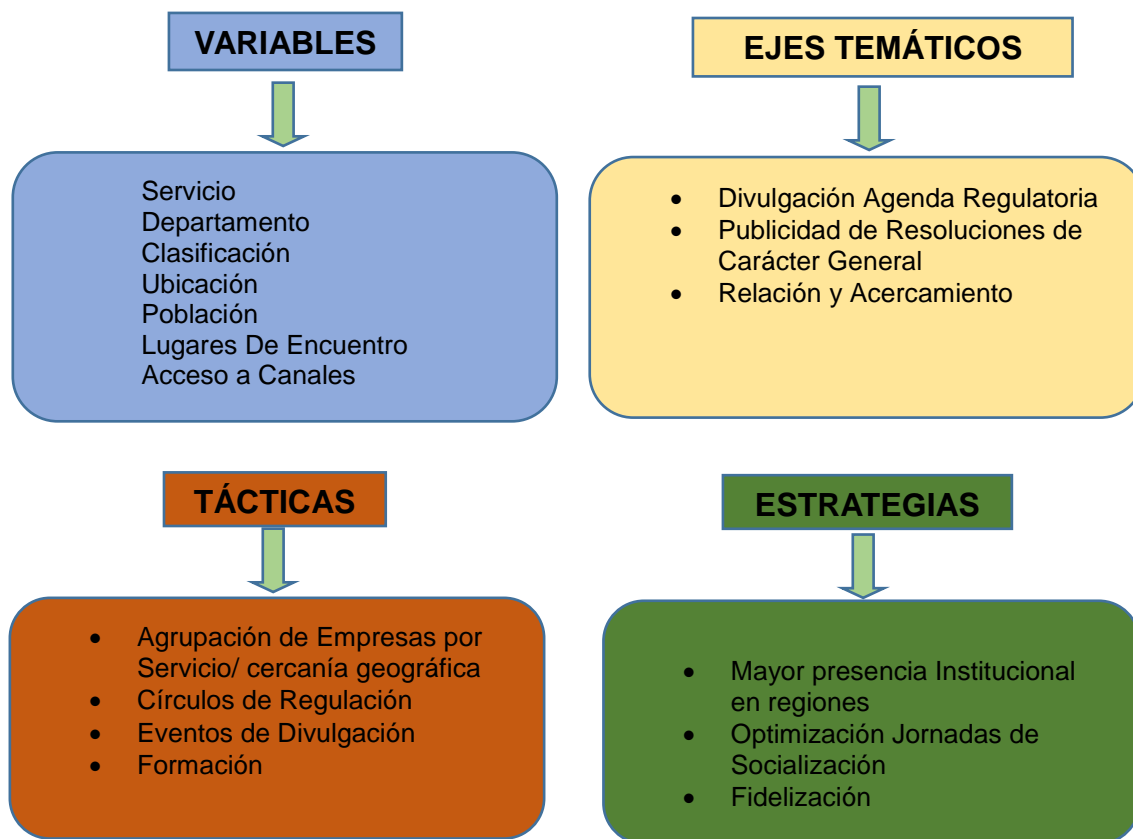
Valle del Cauca	53
<b>TOTAL</b>	<b>1142</b>

SERVICIO PÚBLICO **ASEO**  
EMPRESAS CON **MENOS** DE 5000 SUSCRIPTORES

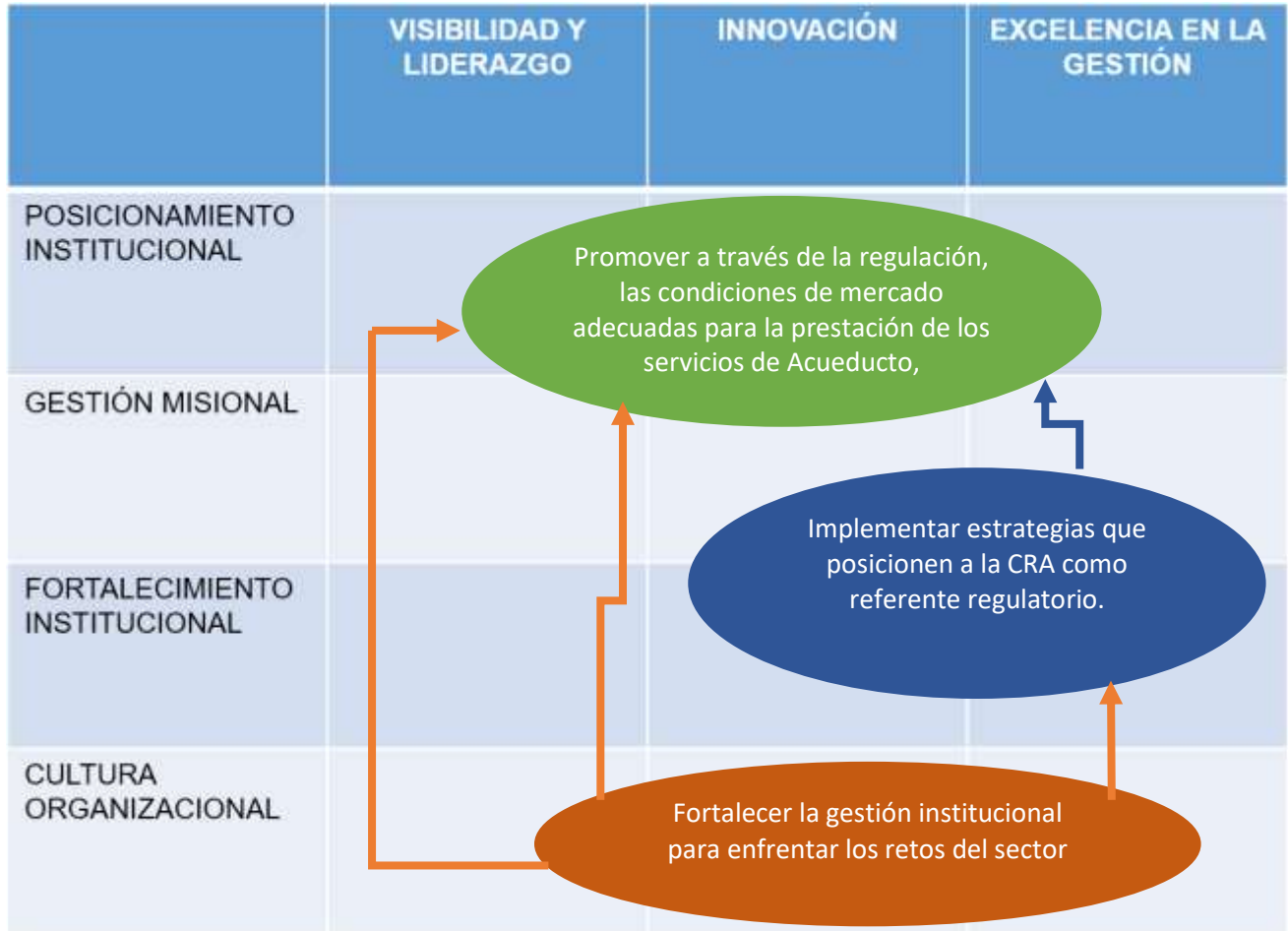
DEPARTAMENTO	No. De Empresas
Amazonas	3
Antioquia	160
Arauca	10
Archipiélago San Andrés	2
Atlántico	15
Bogotá	95
Bolívar	58
Boyacá	138
Caldas	29
Caquetá	39
Casanare	40
Cauca	64
Cesar	16
Chocó	44
Córdoba	21
Cundinamarca	170
Guainía	1
Guaviare	5
Huila	56
La Guajira	17
Magdalena	43
Meta	58
Nariño	88
Norte de Santander	51
Putumayo	24
Quindío	5
Risaralda	44
Santander	136
Sin Datos	4
Sucre	29

Tolima	61
Valle del Cauca	77
Vaupés	4
Vichada	6
<b>TOTAL</b>	<b>1613</b>

### 13. ESTRATEGIA



## 14. MAPA ESTRATÉGICO



## 15. ACCIONES DE MEJORA

<b>OBJETIVO</b>	Identificar las características de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y TIC
Variable	ACCIÓN
1. Ubicación geográfica	Es importante realizar actividades por regiones, con el fin de lograr una óptima socialización de la regulación.
	En las ciudades y departamentos del país, se concentra un gran porcentaje de empresas prestadoras de servicios públicos, por lo tanto se recomienda adelantar actividades de divulgación y/o participación.
2. Población-geográfica	Identificar la cantidad de ciudadanos de cada Municipio y/o Región para tener la capacidad de atención en la prestación del servicio.
3. Lugares de Encuentro-Intrínseca	Con el propósito de tener una amplia cobertura y un mayor nivel de posicionamiento, se sugiere identificar los espacios en los que es posible tener acceso a los usuarios con la entidad. Estos espacios pueden ser vía: internet, telefonía, redes sociales presencial.