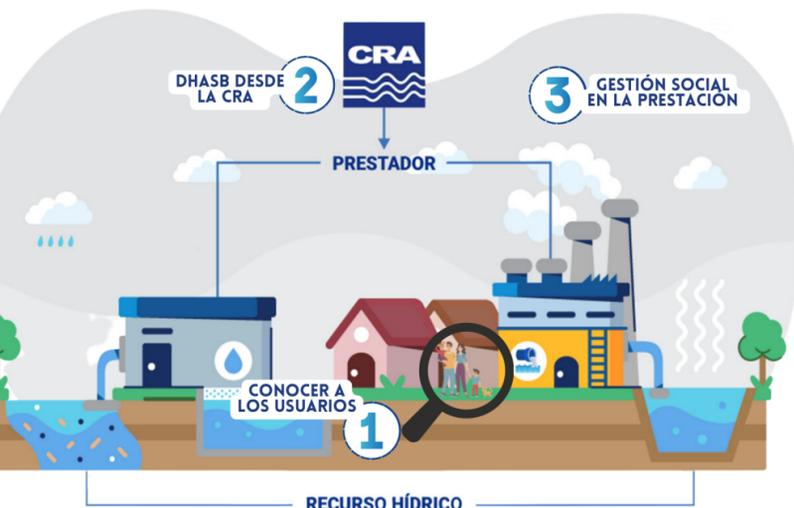


# ESTUDIO DEL COMPONENTE SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



## Objetivo General

Analizar y evaluar los criterios regulatorios que permitan incluir en el nuevo marco tarifario para grandes prestadores - NMTGP medidas para continuar promoviendo la garantía de los factores del Derecho humano al agua y al saneamiento básico - DHASB en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

## 1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

### OBJETIVO

Realizar un análisis que permita conocer las **características más relevantes de los usuarios** beneficiarios del nuevo marco tarifario a partir de las cuales, se identifique, desde la perspectiva de los usuarios, **los aspectos más relevantes que se deben tener en cuenta en las medidas regulatorias** que se propongan para el próximo marco tarifario.

### RESULTADOS



### ANÁLISIS DE LOS FACTORES ENDÓGENOS DE LA FUNCIÓN DE LA DEMANDA DE AGUA EN COLOMBIA

#### Elasticidad Precio de la Demanda - EPD

Tarifas	Consumos
Constante	Coefficiente (epd)
5.4	-0.32

#### Capacidad de Pago

El valor de la relación Factura Promedio / Ingreso Promedio es inferior el 1.6%. Priorizar estrato 2.

Debido a que los usuarios de los **prestadores de los segmentos 3 y 4** del NMTGP tienen características más críticas en el Índice de Pobreza Multidimensional - IPM y Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI, para poder acceder al servicio necesitan contar con los subsidios.

## 2 DHASB EN LA CRA

### OBJETIVO

Identificar señales regulatorias que puedan ser implementadas en el siguiente marco tarifario para **continuar avanzando en la garantía** del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento - DHASB.

### RESULTADOS

#### FACTORES DEL DHASB



Disponibilidad



Accesibilidad física



Calidad



Accesibilidad económica



No Discriminación y equidad



Acceso a la información y participación

Enfocar los esfuerzos del siguiente marco tarifario en el factor que tiene menor representatividad, siendo el de acceso a la información y participación.

### PROPUESTA



#### ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - NSU

Se propone dar relevancia en la regulación a la **percepción de los suscriptores** frente al servicio recibido mediante la realización de la encuesta NSU.



Obtener información medible, comparable y evaluable.



La aplicación de la encuesta NSU hará parte de los estándares del NMTGP.



## 3 GESTIÓN SOCIAL

### OBJETIVO

Identificar señales regulatorias que puedan ser implementadas en el siguiente marco tarifario para **continuar avanzando en la garantía** del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento - DHASB.

### RESULTADOS

La regulación vigente **no tiene barreras** para la incorporación de costos de Gestión social, sin embargo, **no hay mayor información** de las actividades realizadas por los prestadores y los costos asociados a las mismas.

### PROPUESTA

#### PROPUESTA DE LA REMUNERACIÓN DE LOS COSTOS DE LA GESTIÓN SOCIAL EN EL NMTGP



Identificar de forma expresa dentro CMA.



Costos temporales ingresan por costos incurridos.



Únicamente los costos que asume el prestador.

#### PROPUESTA DESDE LA REGULACIÓN PARA AFIANZAR LA GESTIÓN SOCIAL - NUDGING PARA RESOLVER LOS SIGUIENTES PROBLEMAS:

**1** Desaprovechamiento del recurso hídrico por parte de algunos usuarios.

**2** Saturación de las redes recolectoras de aguas residuales y lluvias por presencia de residuos sólidos o por ausencia o mal barrido de calles y vías públicas.

**3** Cultura de no pago del servicio asociado a la percepción de calidad del servicio.

**4** No vinculación legal al servicio.

**5** Falta de reconocimiento por parte del usuario del valor agregado de prestar el servicio.