



# **CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 Objetivo General .....	4
1.2 Objetivos Específicos .....	4
2. ALCANCE.....	5
2.1 Insumo de registro administrativo para la caracterización de usuarios .....	5
3. BENEFICIOS .....	5
4. NORMATIVIDAD .....	6
5. TRÁMITES Y OPAS DE LA ENTIDAD REGISTRADOS EN EL SUIT .....	7
5.1 TRÁMITES .....	7
5.1.1 Pago de contribuciones especiales a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).....	7
5.1.2 Emisión de concepto de legalidad sobre Contratos de Condiciones Uniformes (CCU).....	7
5.1.3 Modificación de las fórmulas tarifarias de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 7	
5.1.4 Verificación de motivos para la asignación de áreas de servicio exclusivo en los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.....	7
5.1.5 Mediación de facturación conjunta entre prestadores de los servicios.....	7
5.1.6 Inclusión de Cláusulas Exorbitantes en los Contratos.....	7
5.2 OTROS PROCEDIMEINTOS ADMINISTRATIVOS DE CARA AL CIUDADANO –OPAS: .....	7
5.2.1 Asesoría Técnica.....	7
5.2.2 Estimación de los Puntajes de Eficiencia Comparativa (P- DEA). .....	7
6. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES .....	8
7. ANÁLISIS DE DATOS: EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO 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 POR SERVICIO PÚBLICO.....	12
12. ANÁLISIS DE DATOS DE EMPRESAS OPERATIVAS POR DEPARTAMENTO.....	13
13. CANALES DE ATENCIÓN .....	14
14. PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	15
16. ACCIONES DE MEJORA.....	16

## 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 estos 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 2023, la cual sirve como insumo para implementar acciones de mejora enfocadas estratégicamente a fortalecer la relación entre grupos de valor y la entidad, las cuales son:

- ✓ Formular instrumentos de planeación estratégica y operativa.
- ✓ Definir estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana.
- ✓ Definir indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

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 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.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 Objetivo General**

Identificar las características de los grupos de valor para conocer las expectativas en materia de comunicación, diálogo y transparencia con el fin de potenciar los mecanismos de divulgación de información, así como los canales de atención (virtuales y presenciales) para establecer acciones de mejora.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- 1.2.1 Centralizar la información registrada con respecto a los grupos de valor de la CRA.
- 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 Analizar las necesidades de información de los grupos de valor de la CRA para la implementación de mejoras de los canales presenciales y virtuales.

## **2. ALCANCE**

El presente documento es el análisis del registro del Sistema Único de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, agrupadas de acuerdo con variables comunes. Esta caracterización ofrecerá herramientas para fortalecer los procesos de mejora que se surten en los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos -OPAS que ofrece la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Adicionalmente, esta caracterización de usuarios le permitirá a la entidad conocer de manera detallada a sus diversos grupos de interés, para el planteamiento y ejecución de las estrategias que la entidad realice, así como de la planeación de diferentes acciones enfocadas al mejoramiento de los servicios a través de sus diferentes canales de atención.

### **2.1 Insumo de registro administrativo para la caracterización de usuarios**

El insumo para realizar la caracterización de usuarios de la vigencia 2023 de la CRA fue tomado de la base de datos donde se reportan 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**

- Comprender los grupos de valor y partes interesadas para satisfacer sus necesidades.
- Mejorar la relación con los usuarios y la entidad ofreciendo soluciones alineadas a sus expectativas.
- Respalda las decisiones estratégicas permitiendo la optimización de recursos.

#### 4. NORMATIVIDAD

<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991</b>	
<b>LEYES</b>	
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 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula 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
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
<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 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea
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	Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3649 DE 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<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 2023
PLAN	Plan de Acción 2023
PLAN	Plan Estratégico Quinquenal 2020 – 2024
<b>AGENDA REGULATORIA INDICATIVA</b>	
AGENDA	Agenda Regulatoria Indicativa 2023

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

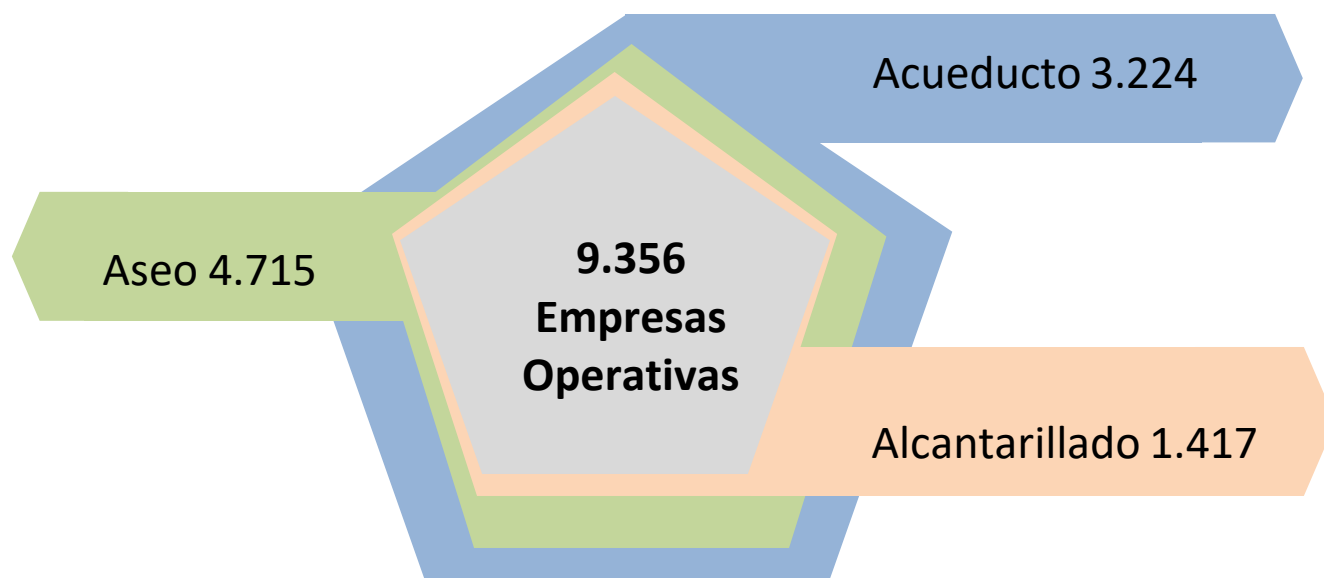
**7. ANÁLISIS DE DATOS: EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN COLOMBIA**

A continuación, se relaciona la información suministrada por la base de datos del Sistema Único de Información – SUI, la cual permite conocer la distribución del estado de los prestadores de acuerdo con las Empresas Prestadora de los Servicios.



## 8. ANÁLISIS DE DATOS SERVICIO PÚBLICO PRESTADO

Es importante mencionar que las empresas prestadoras que se encuentran en activas pueden operar en más de un servicio.



## 9. MUESTRA DE LA BASE DE DATOS

Para el presente ejercicio de caracterización, se tuvieron en cuenta 6 variables entre las cuales se encuentran de tipo: Geográfica (Departamento, ubicación y población) y Comportamiento (Clasificación, lugares de encuentro y canales de Acceso).

Del total de 9.356 empresas prestadoras de servicios públicos, se identificó que 3.224 ofrecen servicio de Acueducto, 1.417 de Alcantarillado y .715 de Aseo. Adicionalmente, se encontró que 3 empresas prestadoras ha sido intervenidas, 18 se encuentran en proceso de liquidación, 5 inactivas y 261 canceladas.

## 10. BASE DE DATOS

En la caracterización se utiliza como referente la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.<sup>1</sup>

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 31 de octubre de 2023 y contiene un total de 4.798 empresas.

## 11. ANÁLISIS DE DATOS POR SERVICIO PÚBLICO

CLASIFICACIÓN	MENOR O IGUAL A 2.500 USUARIOS	DESDE 2.501 HASTA 5.000 USUARIOS	MAYOR O IGUAL A 5.001	TOTAL
ACUEDUCTO	1.860	178	408	<b>2.446</b>
ALCANTARILLADO	791	132	354	<b>1.277</b>
ASEO	1.136	625	2.734	<b>4.495</b>

<sup>1</sup>Definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

## 12. ANÁLISIS DE DATOS DE EMPRESAS OPERATIVAS POR DEPARTAMENTO

En la siguiente tabla se puede observar la clasificación por departamentos y la cantidad de empresas que se encuentran en los mismos, teniendo en cuenta el servicio público prestado.

DEPARTAMENTO	No. de empresas	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Amazonas	10	3	3	4
Antioquia	1092	492	166	434
Arauca	63	20	15	28
archipiélago De San Andres	15	5	3	7
Atlántico	281	62	25	194
Bogotá, D.C.	562	34	5	523
Bolívar	230	76	26	128
Boyacá	880	381	131	368
Caldas	178	71	30	77
Caquetá	88	27	22	39
Casanare	115	21	19	75
Cauca	273	102	60	111
Cesar	182	45	32	105
Choco	122	44	34	44
Córdoba	284	68	42	174
Cundinamarca	1195	430	144	621
Guainía	5	2	2	1
Guaviare	18	5	3	10
Huila	319	132	59	128
La Guajira	96	31	20	45
Magdalena	170	56	38	76
Meta	284	60	38	186
Nariño	462	230	85	147
Norte De Santander	225	50	48	127
Putumayo	58	22	18	18
Quindío	112	30	15	67
Risaralda	230	118	19	93
Santander	560	142	104	314
Sin Datos	9	3	2	4
Sucre	188	72	35	81
Tolima	455	182	84	189
Valle Del Cauca	571	199	86	286
Vaupés	10	3	3	4
Vichada	14	6	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>9356</b>	<b>3224</b>	<b>1417</b>	<b>4715</b>

### 13. CANALES DE ATENCIÓN

La Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico - CRA pone a disposición de la ciudadanía mecanismos que buscan garantizar una atención con calidad y oportunidad, por lo que tiene a su disposición los siguientes canales de atención, que facilitan la interacción con el ciudadano y/o grupos de valor:



#### PRESENCIAL

Carrera 12 N° 97-80 Piso 2 Edificio 97 Punto Empresarial, Bogotá D.C., Colombia.

**Horario de atención:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



#### TELEFÓNICO

**PBX:** 57 (601) 4873820 / 4897640  
**Línea anticorrupción:** 57 (601) 4873820 ext. 001

**Horario de atención:** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm



#### SITIO WEB

[www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co)

Formulario para registrar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones.

<https://gestiondocumental.cra.gov.co/orfeonew/formularioWeb/>

**Chat:** Orienta al ciudadano sobre información de la entidad.

Martes de 8:00 am a 10:00 am (Asuntos regulatorios)

Jueves de 8:00 am a 10:00 am (Contribuciones Especiales)



#### CORREO ELECTRÓNICO

[correo@cra.gov.co](mailto:correo@cra.gov.co)

[notificacionesjudiciales@cra.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cra.gov.co)

**Horario:** Los requerimientos pueden ser enviados las 24 horas, sin embargo, éstos se radican y gestionan dentro de días y horas hábiles.



#### REDES SOCIALES

**Twitter:** @cracolombia

**Facebook:** Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA

**Youtube:** cracolombia

**LinkedIn:** cracolombia

## CANALES OCASIONALES DISPONIBLES PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Consultas públicas	Espacio de socialización virtual o presencial cuyo propósito consiste en presentar los proyectos y/o propuestas regulatorias para conocimiento de los usuarios y de la ciudadanía en general, con el fin de recibir comentarios, sugerencias y reparos. Estas socializaciones en la mayoría de los casos, cuentan con la participación de representantes de las entidades territoriales.	El cronograma de actividades se publica en la página web de la CRA <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a> , en las redes sociales y en la página del Sistema Único de Consulta Pública <a href="http://www.sucop.gov.co">www.sucop.gov.co</a>
Jornadas de Divulgación	Son un mecanismo virtual y /o presencial de participación que permiten a la CRA dar información al público sobre la gestión realizada en algún proceso o proyecto en particular. Durante estas jornadas, que se realizan en diferentes partes del país, se pone en conocimiento de la ciudadanía en general y de los demás actores interesados del sector, elementos como resoluciones generales definitivas, planes y proyectos, estudios de impacto, entre otros.	El cronograma de actividades se publica en la página web de la CRA: <a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a> y en las redes sociales
Capacitaciones Especiales	Son espacios virtuales de capacitación, que se programan a solicitud de los prestadores para tratar temas específicos de la regulación.	Dado que son a petición de los interesados, dichas solicitudes se elevan a través del email <a href="mailto:correo@cra.gov.co">correo@cra.gov.co</a>

### 14. PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El proceso de revisión y actualización del presente documento se realiza cada dos años y se encuentra a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, adscrito a la Dirección Ejecutiva. Adicionalmente, este informe es presentado y luego aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su publicación en la Intranet y Sede Electrónica de la entidad para que los diferentes grupos de valor puedan consultar el documento.

### 15. SEGUIMIENTO

El seguimiento se desarrollará a través de las acciones definidas anualmente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

## 16. ACCIONES DE MEJORA

VARIABLES	
<b>1. Geográfica</b>	<p>Para la CRA es importante seguir fortaleciendo sus espacios de divulgación y comunicación con sus grupos de valor. Por esa razón la Comisión diseñó la estrategia de impulso a la participación y presencia regional, con el fin de mejorar la comprensión y correcta aplicación de los marcos regulatorios y así alcanzar los niveles de calidad, cobertura y continuidad necesarios para la ciudadanía en general.</p>
	<p>En la medida en que los prestadores conozcan e implementen de manera adecuada los marcos tarifarios expedidos por la CRA, se logrará contar con mejores niveles en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo logrando así los objetivos misionales de la Comisión.</p>
	<p>De acuerdo con la visión para el 2024, se hace necesaria la participación de la CRA en espacios de las diferentes regiones del país para intercambiar experiencias que aporten al desarrollo de regulación del sector. Bajo esa mirada, y para cumplir este objetivo la entidad debe continuar desarrollando diferentes espacios de diálogo e información como; socializaciones, talleres, eventos y seminarios en las ciudades del país que permitan orientar la gestión institucional a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, en los temas misionales de la entidad.</p>
<b>2. Comportamiento</b>	<p>Con el propósito de tener una amplia cobertura y un mayor nivel de posicionamiento, la CRA ha diseñado el Taller Virtual de Regulación. Una herramienta donde los usuarios encuentran generalidades del sector agua potable y saneamiento básico, Regulación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo. Lo anterior, dando continuidad a la gestión de conocimiento, la innovación abierta y el uso de herramientas de comunicación efectiva y lenguaje claro.</p>
	<p>De acuerdo con la política y estrategia de relacionamiento con el ciudadano se fortalecen los canales de atención para los grupos de valor y partes interesadas en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de espacio de agendamiento presencial para la atención de la ciudadanía permitiendo contar con un colaborador a disposición para atender sus requerimientos.</li> <li>• Revisión y actualización de preguntas frecuentes para publicación en la sede electrónica para consulta de la ciudadanía en general.</li> <li>• Ajuste en el conmutador de 3cx permitiendo indicar extensiones específicas para la atención misional.</li> </ul> <p>Es importante mencionar que la dirección ejecutiva sigue trabajando en la</p>



mejora continua que permita establecer mecanismos que faciliten la interacción y atención de necesidades y requerimientos de los grupos de valor y partes interesadas.

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de los cambios.</b>
0	2022	Se crea caracterización de usuarios de acuerdo con los grupos de valor y partes interesadas.
1	27/11/2023	Se actualiza de acuerdo con la información del SUI sobre las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y se incluye acciones de mejora.