

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

**EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA
S.A. E.S.P**

SEPTIEMBRE DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
¿QUIENES SOMOS? Nuestra historia.....	5
MISIÓN	5
VISIÓN	6
GLOSARIO	6
1. OBJETIVOS	7
1.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2. ALCANCE	8
3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL EJERCICIO	8
4. METODOLOGÍA	9
4.1 RECONOCIMIENTO DE LÍDERES	10
4.2 SEGMENTAR A LOS GRUPOS DE VALOR PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO.....	10
Identificación de grupos de valor / ciudadanía.....	10
4.3. ANALIZAR LAS VARIABLES SEGMENTADAS, CLASIFICARLAS POR FUNCIONALIDADES, CARACTERÍSTICAS EVALUATIVAS Y PRIORIZAR LAS VARIABLES SEGÚN LAS NECESIDADES GENERADAS POR LA EMPRESA	11
4.4 SELECCIÓN, ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	15
4.5 ANALISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO	15
Segmentación.....	17
4.6. PROPUESTA PARA CONSTRUCCIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL.....	18
5. VALIDACIÓN Y MEJORA CONTINUA	19
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
6.1 Conclusiones	19
6.2 Recomendaciones	20
7. PUBLICACION DE LOS RESULTADOS	20



Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - noviembre de 2022, suministrada por la Función pública-Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano.21

INTRODUCCIÓN

Este informe desarrolla la caracterización de usuarios de la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado Aguas de Barrancabermeja S.A., alineada con la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Función Pública, la Política de Servicio al Ciudadano, el Modelo de Servicio al Ciudadano y el Manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S. P, ha adquirido experiencia en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, generando bienestar y calidad de vida en el distrito. Sin embargo, mediante el desarrollo de una caracterización de los usuarios se podrán conocer e identificar factores que contribuyan a generar nuevas estrategias a través de identificar el comportamiento de las variables; promedio mensual de consumo por persona, barrio, estrato, cartera, satisfacción o percepción del servicio, entre otros.

El propósito es fundamentar decisiones de cartera, de servicio y mejorar la oferta institucional, así como los espacios de relacionamiento de la empresa a través de conocer y reconocer las características, particularidades, diferencias del grupo de valor como son los usuarios que reciben el servicio de acueducto y alcantarillado, así mejorar la gestión interna, con el fin de brindarles atención oportuna y satisfactoria.

¿QUIENES SOMOS? Nuestra historia

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.P.S. es una empresa de servicios públicos domiciliarios que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico en el municipio de Barrancabermeja cuyos inicios se remontan a 1918 cuando se logra la construcción de un pozo artesanal y una cisterna para obtener agua potable, financiados por los vecinos además de una bomba donada por la Tropical Oil Company.

En 1939, el Departamento de Santander comenzó la construcción del acueducto debido a las protestas por parte de la ciudadanía, montándose la planta de tratamiento sobre la ribera del Caño Cardales.

En la década de los años sesenta se crea la sociedad de Acueductos y Alcantarillados del departamento denominada ACUASUR S.A., encargada de gestionar estos servicios en Barrancabermeja. Luego, el 31 de agosto de 1989, se estableció EDASABA mediante el Acuerdo Municipal No 020 de 1989. Sin embargo, en 2005, EDASABA fue liquidada bajo el decreto No 198 y la firma consultora EQUITY INVESTMENT S.A. propuso tres opciones para el esquema de operación, eligiéndose a AGUAS como OPERADOR GESTOR. Finalmente, el 19 de septiembre de 2005, se creó la sociedad AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. mediante la Escritura Pública No 1724.

Aguas de Barrancabermeja ha desarrollado una infraestructura y red de distribución para garantizar el suministro de agua potable a la comunidad, así como la recolección y tratamiento adecuado de las aguas residuales. La empresa también se ha comprometido con la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos hídricos de la región.

MISIÓN

Somos una Empresa que presta servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico en el área de influencia, a través de la gestión integral de procesos para la satisfacción de los grupos de valor.

VISIÓN

Ser una Empresa posicionada y sostenible, con altos estándares de calidad a través de la optimización de los procesos y el compromiso constante de la medición y mejora.



GLOSARIO

Base de datos: Una base de datos es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite

Canales: Son los canales establecidos por Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P, a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Caracterización: Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio.

Cartera: Es toda condición originada del contrato de condiciones uniforme por los usuarios y/o suscriptores que se encuentre en mora ante un pago vencido a favor de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A.S.E.S.P en virtud de la prestación de los servicios públicos domiciliario.

Ciudadanía: Es cualquier persona que se relaciona con la entidad para que se garanticen sus derechos reconocidos constitucionalmente. (DAFP 2015).

Estrato socioeconómico: Variable que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los usuarios de la entidad. Se cuenta con estratos del 1 al 6.

Grupos de valor: son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad. (manual operativo MIPG).

Muestreo aleatorio simple: procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

Variable: Variable en este contexto se entiende como un elemento no específico pero que una vez identificado es posible hacer una agrupación poblacional.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Reconocer nuestro grupo de valor (usuarios), identificando sus características socioeconómicas, comportamiento de pago y percepción del servicio, para orientar la toma de decisiones en cartera y el diseño de una oferta institucional diferenciada.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la metodología de caracterización.
- Determinar, analizar y consolidar las variables obtenidas de la base de datos de usuarios de la entidad y de la encuesta aplicada a los usuarios para segmentar la población objeto de estudio con el propósito del realizar la caracterización de los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.
- Realizar análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenido de las variables objeto de estudio.
- Proponer una oferta institucional diferenciada, en coherencia con Política de servicio al ciudadano (PSC) y MIPG.
- Recomendar acciones de mejora en el servicio y recaudo que permita mejorar la oferta institucional

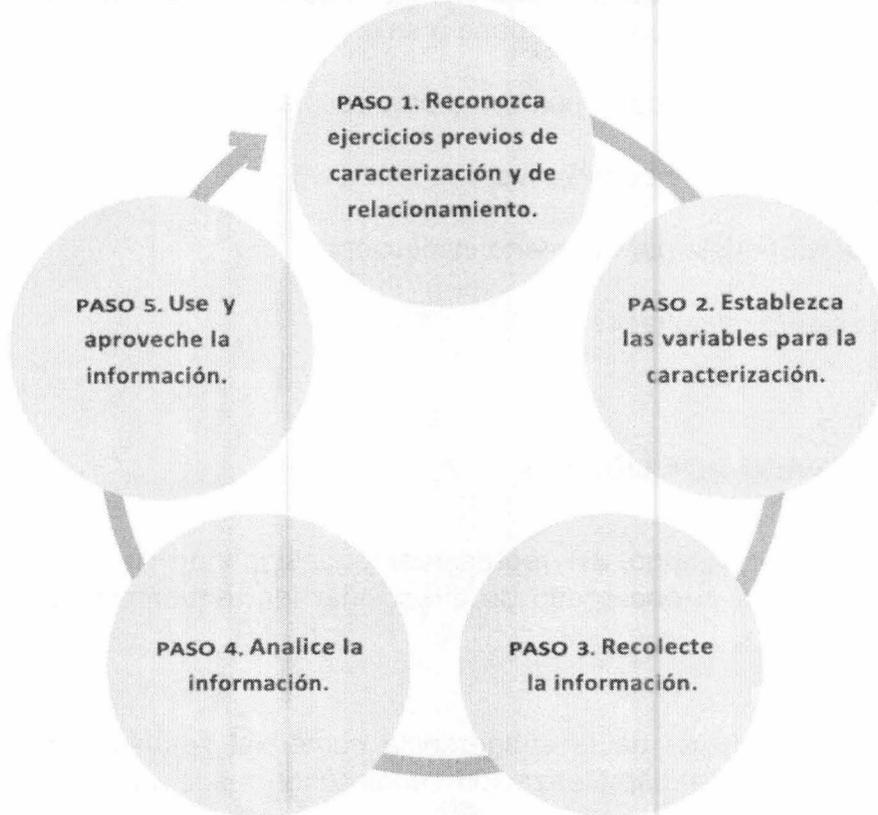
2. ALCANCE

La caracterización se realizará en el departamento de Santander, en la ciudad de Barrancabermeja, se tomarán variables de valor de la base de datos del sistema comercial que la empresa posee, con datos Julio 2025 (guía de usuarios-conciliación de cartera) para su análisis y la recolección de la información de la encuesta de percepción del primer cuatrimestre 2025. El alcance del ejercicio empieza desde la extracción de la información, la ejecución de los mecanismos de recolección de datos y finaliza con el informe de resultados y recomendaciones.

3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL EJERCICIO

La subgerencia comercial como proceso misional, tiene a su cargo la oficina de atención al usuario quien llevará el desarrollo de la caracterización. La metodología para aplicar será a través de la Guía Metodológica facilitada por la dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano de la función pública.

FIGURA 2. Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor-Función pública

4. METODOLOGÍA

1. Para dar cumplimiento al presente estudio se describen las siguientes secuencias de actividades que se llevarán a cabo durante la misma. A partir de este modelo se busca la adaptación del propósito al caracterizar el grupo de valor (usuarios) de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., que permita a los líderes de las áreas misionales y de apoyo, generar y aplicar estrategias.
2. Reconocer los líderes de gestión que llevarán a cabo la actividad.
3. Segmentar a los grupos de valor para la identificación de las variables que interviene en el proceso.

4. Analizar las variables segmentadas, clasificarlas por funcionalidades, características evaluativas y priorizar las variables según las necesidades generadas por la empresa en base a su grupo de valor.
5. Identificar y seleccionar mecanismo para recolección de datos.
6. Análisis cualitativo y cuantitativo
7. Generar propuesta para la oferta institucional
8. Publicación de resultados.

4.1 RECONOCIMIENTO DE LÍDERES

La actividad estará a cargo del representante designando por la subgerencia comercial, quien será el encargado de direccionar los requerimientos durante el proceso.

El grupo de profesionales de la subgerencia comercial serán apoyo para toda gestión del proceso de caracterización, cada uno desde su rol aportará su conocimiento e información.

4.2 SEGMENTAR A LOS GRUPOS DE VALOR PARA LA IDENTIFICACIÓN DE

LAS VARIABLES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO

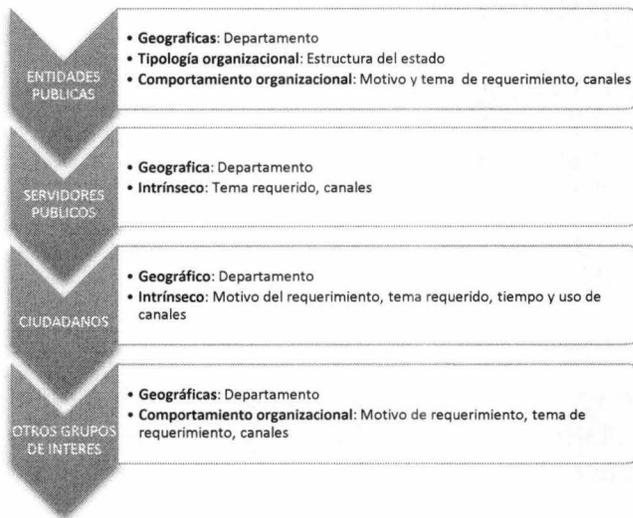
El grupo ciudadano (usuarios), es el seleccionado por ser este la razón de ser de empresa y por ende a quien se prestan los servicios de acueducto y saneamiento básico, luego se identificarán las variables que pertenecen a este grupo y se reconocerán cuál de ellas es necesaria para el desarrollo del cumplimiento del objetivo.

Identificación de grupos de valor / ciudadanía

Grupo de valor central: usuarios activos del servicio de acueducto y alcantarillado.
Subgrupos: estrato, tipo de uso, tipo de persona, comuna y comportamiento de pago (rangos de atraso) y percepción del servicio.

Dimensión	Detalle
Estado de servicio	Activos
Estrato socioeconómico	1, 2, 3, 4, 5, 6
Tipo de uso	Residencial, Comercial, oficial
Localización	Comunas reportadas en la base

Ilustración 1. Segmentación de grupos de variables



Fuente: elaboración propia.

4.3. ANALIZAR LAS VARIABLES SEGMENTADAS, CLASIFICARLAS POR FUNCIONALIDADES, CARACTERÍSTICAS EVALUATIVAS Y PRIORIZAR LAS VARIABLES SEGÚN LAS NECESIDADES GENERADAS POR LA EMPRESA

VARIABLES SELECCIONADAS

En el desarrollo de selección de variables, para realizar la caracterización de usuarios son necesarias las siguientes para hacer el respectivo análisis y cumplir con el objetivo.

Tabla 1. Variables de estudio

Componente	Variable
Del Componente Geográfico	Barrio Comuna Zona
Del Componente Demográfico:	Estrato
Del Componente de datos intrínsecos:	Conocimiento de canales. Uso de canales.
Del Componente de Comportamiento:	Acueducto Alcantarillado Cartera Uso Consumo

Fuente. Elaboración propia

A continuación, se menciona como se encuentran definidos los componentes en la empresa, permitiendo que sea más claro, fácil de entender y comprender la información al realizar los análisis del cruce de variables.

En el componente geográfico existe una cantidad de siete (7) comunas, en el distrito de Barrancabermeja.

El componente demográfico la empresa maneja el registro del estrato del uno al cinco. De éstos, los estratos 1, 2 y 3 corresponden a estratos bajos que albergan a los usuarios con menores recursos, los cuales 1 y 2 son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos 5 y el uso comercial corresponden son quienes deben pagar sobrecostos (contribución) sobre el valor de los servicios públicos domiciliarios. El estrato 3 y 4 no es beneficiario de

subsidios, ni debe pagar contribuciones, paga el valor que la empresa defina como costo tarifario en la prestación del servicio, así como los usuarios de uso oficial.

Del componente de datos intrínsecos se encuentran los canales de atención en la empresa y Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P como entidad prestadora de los servicios públicos

domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención, tal como lo establece nuestra carta de Trato digno:

Lunes a Jueves: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 5:45pm
Viernes: 7:00am a 11:30am - 2:00pm a 4:30pm

Canal Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas: Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander -Colombia.
Ventanilla atención al usuario

Canal telefónico:

Líneas de Atención: 3336025445 - 3245884140
Extensión 1: Atención al Usuario
Extensión 2: Línea de Daños (24/7)
Extensión 3: Visitas Técnicas

Canal Virtual

Correo electrónico:
contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co
Para PQRSD: atencionalusuario@aguasdebarrancabermeja.gov.co
Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cra.gov.co
Correo electrónico: anticorrupcion@aguasdebarrancabermeja.gov.co

Formulario electrónico:

Diligenciando el "Formulario de PQRSD" disponible en nuestra página web www.aguasdebarrancabermeja.gov.co , que lo encontrará en el siguiente enlace / Atención y Servicios a la Ciudadanía / Canales de Atención

Canal Escrito

A través de las Ventanillas de radicación ubicadas en Calle 49 # 17-68 Barrio Colombia en Barrancabermeja-Santander -Colombia y en la Planta de Tratamiento Aguas de Barrancabermeja S.A E.S. P Barrio el Boston.
Buzón de sugerencias

Del componente de comportamiento: La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., presta a los usuarios los servicios de:

Ilustración 2. Servicios

Acueducto

- Sistema o conjunto de sistemas de irrigación, que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que esta es accesible en la naturaleza, hasta un punto de consumo distante. El proceso de acueducto consta de las siguientes etapas: Captación, aireación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección, almacenamiento y distribución.

Alcantarillado

- Sistema de estructuras y tuberías usados para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o se tratan. Son las actividades propias del conjunto de servicios públicos de alcantarillado.

Fuente. Elaboración propia

CARTERA: Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P., se rige por el reglamento interno de gestión y cobro de cartera proceso persuasivo y coactivo que en conjunto con el plan de estrategias de recaudo y las políticas vigentes de financiación tienen como finalidad lograr el cumplimiento de las metas empresariales. A continuación, se mencionará los ítems más relevantes del At.6 (políticas del recaudo de cartera) y se describirá cómo se maneja y se expresa la cartera.

USO-ESTRATO

Corresponde a la clasificación definida para el usuario residencial y no residencial:

USO:

- | | |
|----|-------------|
| 1 | RESIDENCIAL |
| 3 | COMERCIAL |
| 8 | OFICIAL |
| 9 | ESPECIAL |
| 13 | TEMPORAL |
| 12 | PROVISIONAL |

ESTRATO:

- | | |
|----|------------|
| 1 | BAJO-BAJO |
| 2 | BAJO |
| 3 | MEDIO-BAJO |
| 4 | MEDIO |
| 5 | MEDIO-ALTO |
| 6 | ALTO |
| 90 | OFICIAL |
| 31 | ESPECIAL |

- 9 TEMPORAL
- 91 OFICIAL
- 10 ALMACEN-LOCAL-TIENDA
- 12 LAVADERO- ESTACION DE SERVICIO
- 13 PROVISIONAL

4.4 SELECCIÓN, ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE

RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Fuente primaria: base de usuarios en Excel suministrada por la empresa: guía de usuarios y conciliación de cartera (sin financiar) julio 2025. Variables empleadas: estrato, tipo de uso, tipo de persona, comuna, valor de deuda y días de atraso, encuestas de percepción aplicadas.

4.5 ANALISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO

USO	TOTAL USUARIOS	%
01	63.155	94%
03	3.716	6%
08	454	1%
TOTAL	67.325	100%

Tabla 2

ESTRATO	TOTAL USUARIOS	%
01	25.235	37,5%
02	19.916	29,6%
03	8.066	12,0%
04	9.331	13,9%
05	607	0,9%
10	3.447	5,1%
11	210	0,3%
12	59	0,1%
90	232	0,3%
91	222	0,3%
TOTAL	67.325	100,0%

Tabla 3

USUARIOS MOROSOS

Usuarios morosos (≥31 días)	9.986 (15%) del total de usuarios
Cartera morosa (≥31 días)	\$14.912.156.524
Deuda promedio por usuario (COP)	\$1.495.700

Usuarios y deuda por estrato-uso:

ESTRATO	USUARIOS	DEUDA	%
01	7.347	\$ 13.393.549.503,29	89,8%
02	1.490	\$ 574.777.480,80	3,9%
03	311	\$ 77.923.431,00	0,5%
04	349	\$ 196.618.329,00	1,3%
05	14	\$ 34.309.268,00	0,2%
09	1	\$ 611.344,00	0,0%
10	396	\$ 503.803.783,98	3,4%
11	20	\$ 59.289.023,00	0,4%
12	11	\$ 22.527.296,00	0,2%
90	2	\$ 437.876,00	0,0%
91	45	\$ 48.309.189,00	0,3%
TOTAL	9.986	\$ 14.912.156.524,06	100,0%

Tabla 4

USO	USUARIOS	DEUDA	%
01-RESIDENCIAL	427	\$ 585.620.103	3,9%
03-COMERCIAL	47	\$ 48.747.065	0,3%
08-OFICIAL	9.511	\$ 14.277.178.012	95,7%
13-TEMPORAL	1	\$ 611.344	0,004%
TOTAL	9.986	\$ 14.912.156.524	100%

Tabla 5

Cartera por edades (reglamento de interno de cartera):

EDAD CARTERA (MESES)	USUARIOS	DEUDA	%
1-3	2.266	\$ 220.442.640,00	1%
4-60	3.967	\$ 3.280.372.420,00	22%
61 +	3.753	\$ 11.411.341.464,00	77%
TOTAL	9.986	\$ 14.912.156.524,00	100%

Tabla 6

Cartera por comunas

COMUNA	USUARIOS	DEUDA	%
1	1.232	\$ 1.933.660.500,74	13%
2	401	\$ 367.786.803,00	2%
3	2.053	\$ 3.001.262.690,80	20%
4	1.213	\$ 1.680.338.625,38	11%
5	1.394	\$ 2.359.554.362,30	16%
6	1.367	\$ 2.767.381.025,45	19%
7	2.326	\$ 2.802.172.516,38	19%
TOTAL	9.986	\$ 14.912.156.524,06	100%

Tabla 7

Segmentación

MESES	DIAS	USUARIOS	VALOR	%
0-1	0-30	10.361	\$ 676.195.743,00	4,4%
2	31-60	530	\$ 52.599.480,00	0,3%
3-4	120	605	\$ 95.604.190,00	0,6%
+4	121+	7.425	\$ 14.646.078.058,00	94,7%
TOTAL		18.921	\$ 15.470.477.471,00	100,0%

Tabla 8

Aunque la cartera en el reglamento está segmentada por las edades como se muestra en la tabla 6, la segmentación para el análisis se realizó con los atrasos de 0 – 120 días, con el fin de llevar a cabo estrategias tempranas:

Segmento	Criterio	Problemática	Oportunidad
Cumplidos	0–30 días	Riesgo de rezago incipiente	Fidelización y pronto pago
Riesgo	31–60	Inicio de deterioro cartera	Convenios simples
Morosidad alta	61–120	Aumento de saldo y probabilidad de incobrabilidad	Recuperación intensiva
Crítica	120+	Deterioro prolongado	Gestión jurídica selectiva

Al realizar el análisis se puede observar que se deben tener en cuenta:

Necesidades diferenciadas:

- Estratos 1–2 requieren apoyo y lenguaje claro
- Usos comerciales: requieren agilidad y convenios
- Institucionales: requieren continuidad

Barreras:

- Capacidad de pago, brecha digital, conocimiento de beneficios

Impactos:

- Flujo de caja, costos de recaudo, satisfacción ciudadana.
- Encuesta de satisfacción

La encuesta de percepción ciudadana aplicada en 2025 complementa este análisis cualitativo:

Los resultados muestran una satisfacción general del 90%, destacando la cordialidad de los funcionarios (97%).

No obstante, se evidencian aspectos como la insatisfacción con el mantenimiento del alcantarillado (71%) y el bajo uso o desconocimiento de canales de pago electrónico (58,3%).

Estos hallazgos reflejan tanto fortalezas como desafíos en la gestión de servicio al ciudadano.

Adicionalmente, los resultados de la encuesta reflejan una alta satisfacción general y cordialidad en la atención, pero también una insatisfacción marcada en el mantenimiento del alcantarillado y la baja adopción de pagos electrónicos. Estos factores deben considerarse junto al análisis de cartera.

4.6. PROPUESTA PARA CONSTRUCCIÓN DE OFERTA INSTITUCIONAL

Segmento	Necesidad clave	Oferta institucional	Herramienta PSC/MIPG
Prevención (0–30)	Incentivo	Descuento por pronto pago y recordatorios multicanal	Fidelización, lenguaje claro
Normalización (31–60)	Flexibilidad	Convenios digitales/presenciales, autogestión	Multicanalidad, trámites simples
Recuperación (61–120)	Acompañamiento	Brigadas por barrios o comunas, trabajo social, acuerdos especiales	Gestión en campo, enfoque diferencial
Gestión jurídica (120+)	Control	Cobro jurídico selectivo, priorizado por monto e impacto	Transparencia, trazabilidad

5. VALIDACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Socialización con Cartera, Servicio al Ciudadano y Planeación
- Evaluación de indicadores de satisfacción
- Oportunidad y efectividad de recaudo para retroalimentar la toma de decisiones.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la metodología de la Guía de caracterización, la PSC y MIPG, se sustenta una gestión diferenciada de usuarios y cartera, focalizando esfuerzos en rangos de atraso (días) 61–120 y 120+, potenciando convenios en 31–60, y fortaleciendo la prevención en 0–30. Se recomienda seguimiento y publicar informes periódicos.

6.1 Conclusiones

1. La mayor parte de los usuarios activos se concentran en los estratos 1 y 2, representando más del 67% del total de usuarios, lo que indica vulnerabilidad socioeconómica y riesgo de morosidad.
2. La cartera vencida se concentra principalmente en los rangos de atraso 61–120 días y 120+ días, que en conjunto corresponden a más del 88% de la deuda total.
3. Geográficamente, las comunas 3,6 y 7 reúnen el 57% de la cartera, lo que justifica intervenciones focalizadas en dichos nichos.
4. Los usuarios residenciales concentran el mayor número de casos en mora, mientras que los usuarios comerciales, presentan valores de deuda individualmente más altos.
5. Se evidencia una débil cultura de pago en varios segmentos, lo que refleja la necesidad de estrategias de educación y comunicación dirigidas a los diferentes perfiles de usuario.
6. El nivel de cartera crítica afecta de manera directa la sostenibilidad financiera de la empresa y puede comprometer la calidad y continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado.

6.2 Recomendaciones

1. Implementar estrategias diferenciadas por segmento de mora: incentivos al pago oportuno (0–30 días), convenios rápidos y flexibles (31–60 días), brigadas de recaudo y acompañamiento social (61–120 días), y gestión jurídica selectiva (120+ días).
2. Fortalecer la oferta institucional dirigida a los estratos 1 y 2, programas de alivio financiero y articulación con entidades locales para mitigar el impacto socioeconómico.
3. Desarrollar un tablero de control para monitoreo en tiempo real de la cartera, usuarios morosos y efectividad de estrategias de recaudo.
4. Ampliar la cobertura digital para facilitar el acceso de los usuarios a consultas, pagos y convenios mediante aplicaciones móviles, portales web y recordatorios automáticos.
5. Focalizar los esfuerzos de gestión en las comunas con mayor concentración de mora, coordinando acciones con líderes comunitarios.
6. Incorporar indicadores de seguimiento de cartera
7. Articular la gestión de cartera y caracterización de usuarios con la planeación estratégica de la empresa, garantizando trazabilidad, transparencia y mejora continua en la prestación del servicio.
8. Fortalecer el plan de mantenimiento de alcantarillado
9. Diseñar campañas para incentivar el uso de canales digitales de pago
10. Reforzar las buenas prácticas de cordialidad en la atención al usuario.

7. PUBLICACION DE LOS RESULTADOS

Se socializará en la subgerencia comercial y en el comité institucional de gestión y desempeño la caracterización realizada con el fin de que se adopte este documento como soporte para la planeación y gestión de metas e indicadores del plan de desarrollo anticorrupción y atención al ciudadano que permita generar estrategias en pro de la empresa y los usuarios.

8. BIBLIOGRAFÍA

Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - noviembre de 2022, suministrada por la Función pública-Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano.



SOLANYE SIERRA BAÑOS

Subgerente comercial

	NOMBRE FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó:	Mildred Johanna Torres Zárate	29/08/2025	
Aprobó:	Yolvis Sampayo Quiñones	29/08/2025	