



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

Régimen de Calidad, Descuentos y Reparaciones para el servicio de Acueducto

Resolución CRA 428 de 2007
Participación ciudadana



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

OBJETO

Establecer un régimen de calidad y descuentos asociados a la calidad del servicio de acueducto, con el fin de generar incentivos económicos necesarios para que los prestadores incrementen significativamente su desempeño en la calidad del servicio.



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

Aplicación

- Ejecución de la Medición.
- Medición dentro de los parámetros estándar.
- Cumplimiento de Metas

***Cálculo del
Indicador***

***Cálculo del
Descuento o
Compensación***



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

Estructura

Dimensión	Indicador	Descripción	Incentivo Económico	Beneficiario	Artículo
I. Gestión Técnica	<i>ICTS</i>	Calidad técnica del servicio que combina calidad de agua potable (ICAP) , presión (ICP) y continuidad del servicio (ICON)	Descuento en el cargo por consumo	Suscriptores del Circuito	12
	<i>ISIS</i>	Suspensión Ininterrumpida en la prestación del servicio	Descuento en el cargo fijo	Suscriptores del Circuito	14
II. Gestión Comercial	<i>IQR</i>	Quejas y reclamos a favor del usuario	Descuento en el cargo fijo	Suscriptores del Sistema	15
	<i>ISC</i>	Servicio al cliente , asociado a la tardanza en atención de solicitudes relacionadas con el servicio.	Compensación	Suscriptor que presenta la solicitud	17



I. GESTIÓN TÉCNICA

Se compone de dos indicadores:

1. Indicador de Calidad Técnica del Servicio (ICTS)

Combina tres indicadores:

A. Indicador de Calidad de Agua Potable (ICAP): 70% o 78%

B. Indicador de Presión (ICP): 10% o 0%

C. Indicador de Continuidad del Servicio (ICON): 20% o 22%

2. Indicador de Suspensión del Servicio (ISIS)

Número de máximo de días al mes en que se presentó la suspensión continua, contados a partir del segundo día.



II. GESTIÓN COMERCIAL

Se compone de dos indicadores:

1. Indicador del número de quejas y reclamos resueltos a favor del usuario (IQR)

Mide este tipo de quejas comparándola con las presentadas por los demás prestadores de su categoría. Se expresa el número de quejas por cada mil suscriptores.

2. Indicador de Servicio al Cliente (ISC)

Establece la tardanza de atención en días de un prestador frente la solicitud de un suscriptor.



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

FORMULACIÓN DE DESCUENTOS Y COMPENSACIONES

I. Descuentos en el Cargo por Consumo

Indicador de Calidad Técnica del Servicio (ICTS)

Genera un descuento porcentual sobre el cargo por consumo del servicio de acueducto, excluyendo del componente de tasas ambientales.



II. Descuentos en el Cargo Fijo

A. Indicador del número de quejas y reclamos resueltos a favor del usuario (IQR)

Genera un descuento porcentual sobre el cargo fijo, de acuerdo al desempeño de cada prestador sobre las quejas a favor del usuario. Se pondera por el 10% para prestadores del grupo 1 y por el 20% para prestadores del grupo 2.

B. Indicador de Suspensión Ininterrumpida del Servicio (ISIS)

Se determina por el número de días continuos de suspensión del servicio al mes. Se pondera por el 80%.



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia

III. Definición de Compensaciones

Indicador de Servicio al Cliente (ISC)

Está definido por el Cargo por Consumo y un volumen de compensación.

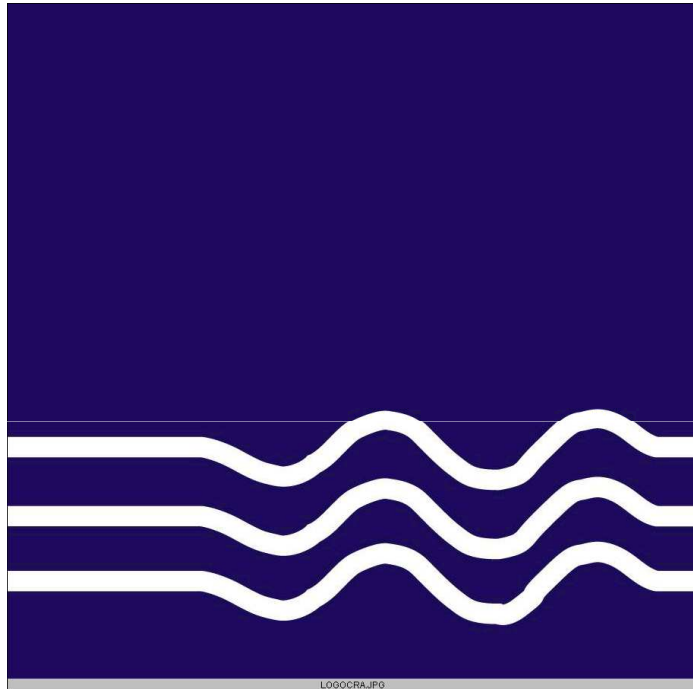
Se compensan los m³ asociados a los días de retraso adicionales a los establecidos por actividad.



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

República de Colombia



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

MUCHAS GRACIAS

Página web: www.cra.gov.co

E – mail: correo@cra.gov.co

Tel:3272800, Línea Gratuita Nacional: 018000121414