

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

II SEMESTRE DE 2018



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

OBJETIVOS

1. Percibir el grado de satisfacción del usuario interno y externo, respecto a los productos y servicios que ofrece la CRA.
2. Implementar, de ser necesario, acciones de mejora.



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

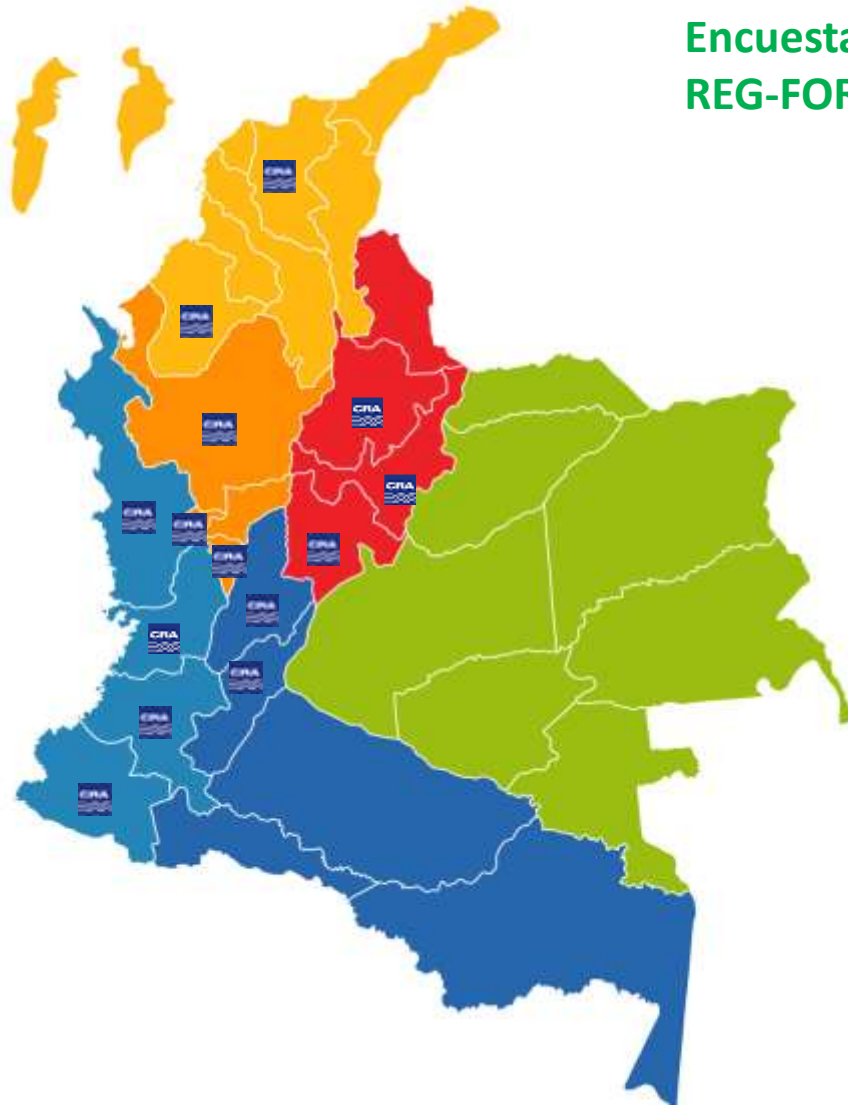
Encuesta Evaluación
Evento de Participación
REG-FOR 08

Encuesta Presenciales
Realizadas en sede
CRA

Encuesta Evaluación
Audiencia Rendición de
Cuentas



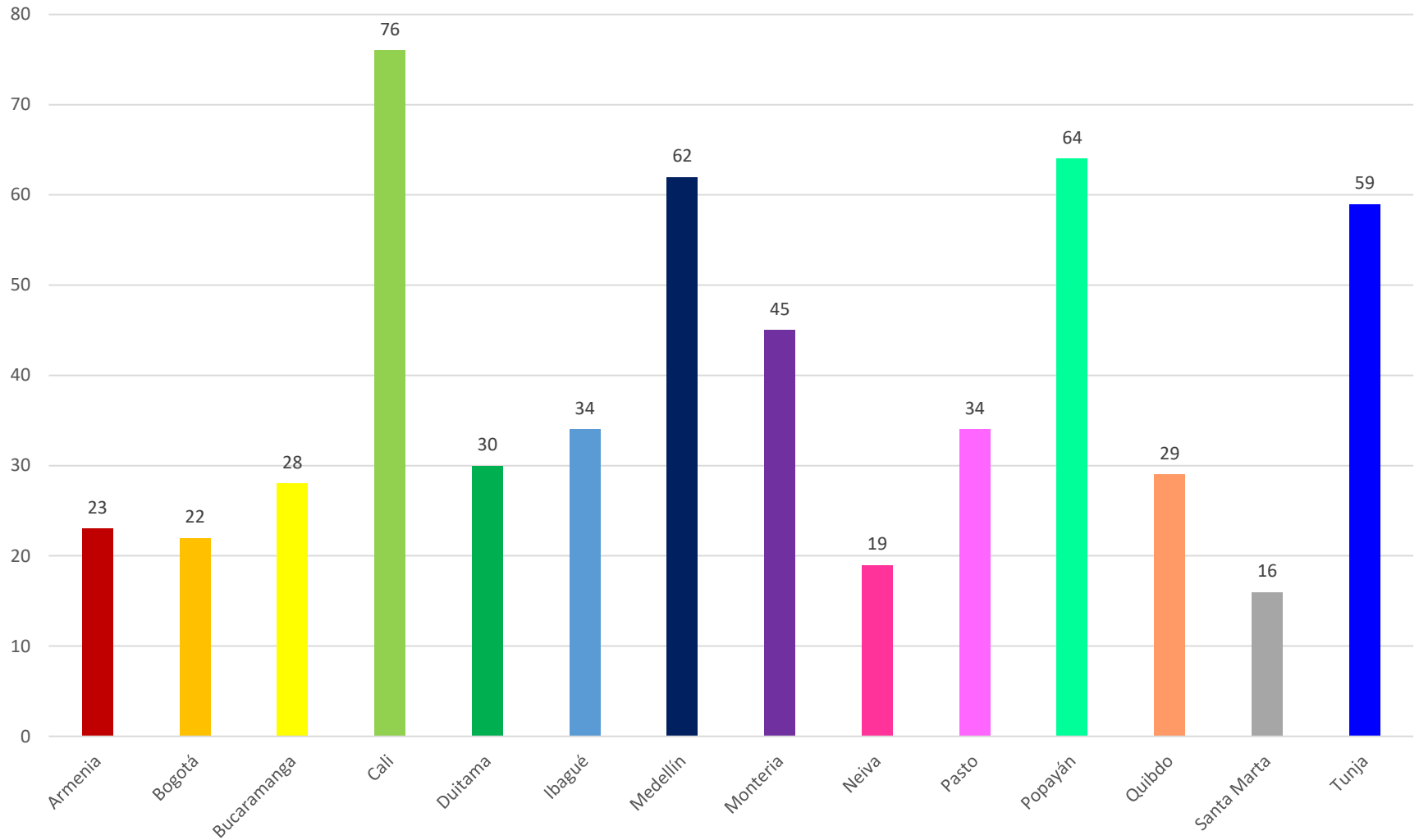
Encuesta Evaluación Evento de Participación REG-FOR 08



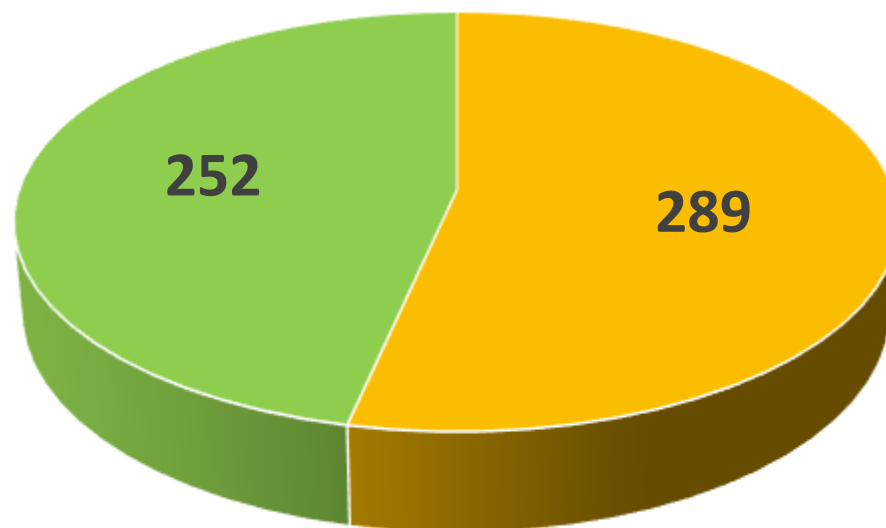
Metodología	La tabulación de la encuesta de evaluación de eventos se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que participaron en los talleres y jornadas de divulgación de las metodologías tarifarias
Temas	Convocatoria, frecuencia de asistencia, logística de la jornada, presentación de la jornada y aspectos a mejorar.
Fecha de aplicación	Segundo Semestre de 2018
Número de encuestados	541
Ciudades	Bogotá, Pasto, Montería, Bucaramanga, Pereira, Cali, Quibdó, Ibagué, Santa Marta, Duitama, Armenia, Neiva y Medellín



Número de encuestas diligenciadas por ciudad



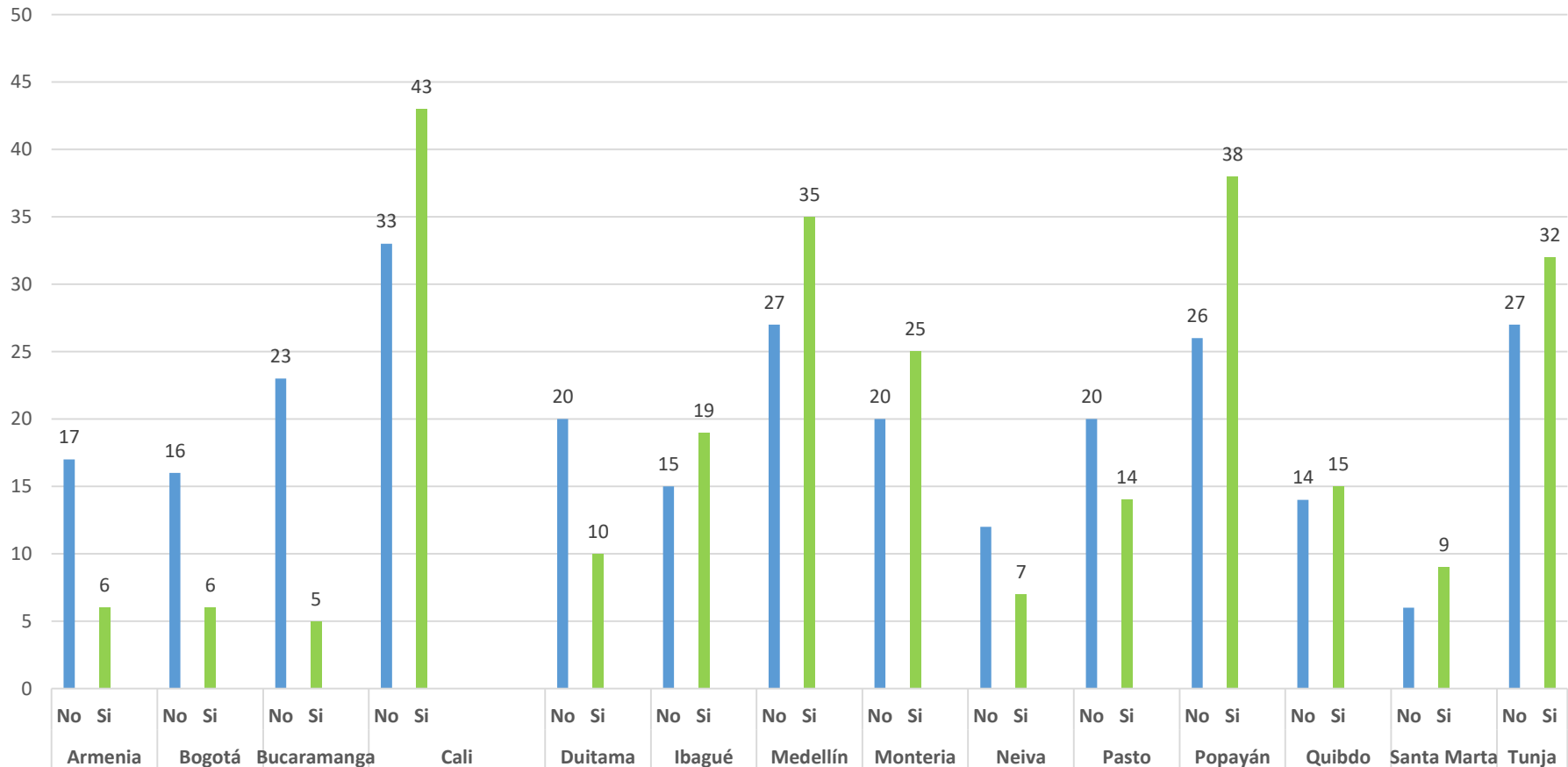
No. Participantes por género



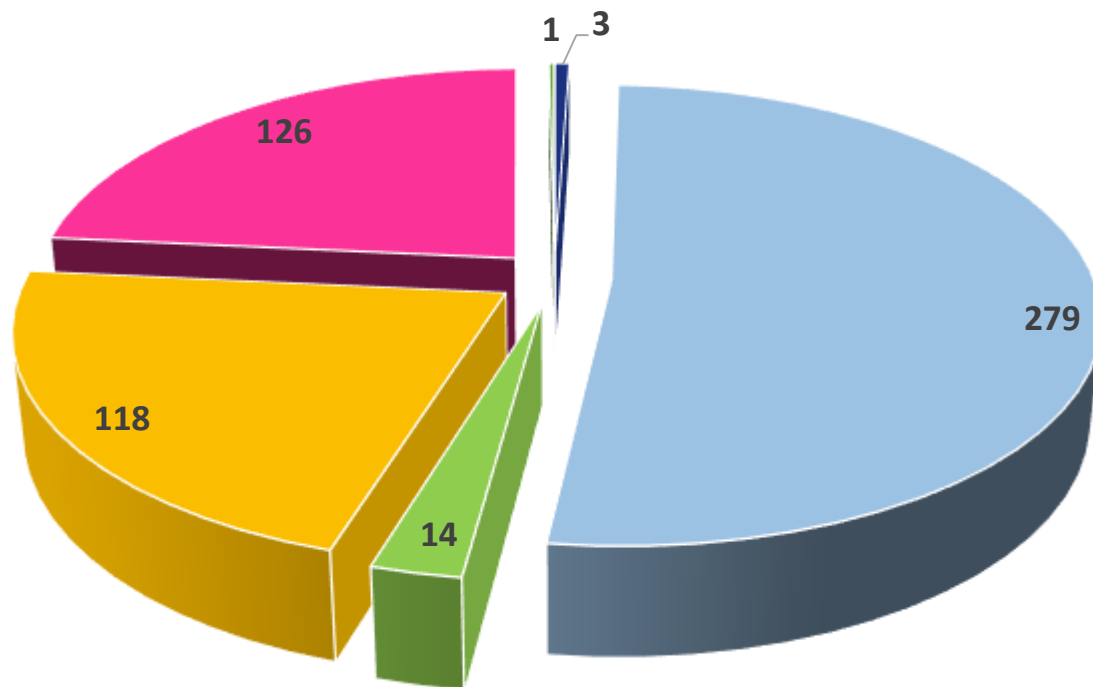
■ Femenino ■ Masculino



¿Es la primera vez que asiste una jornada de participación ciudadana de la CRA?



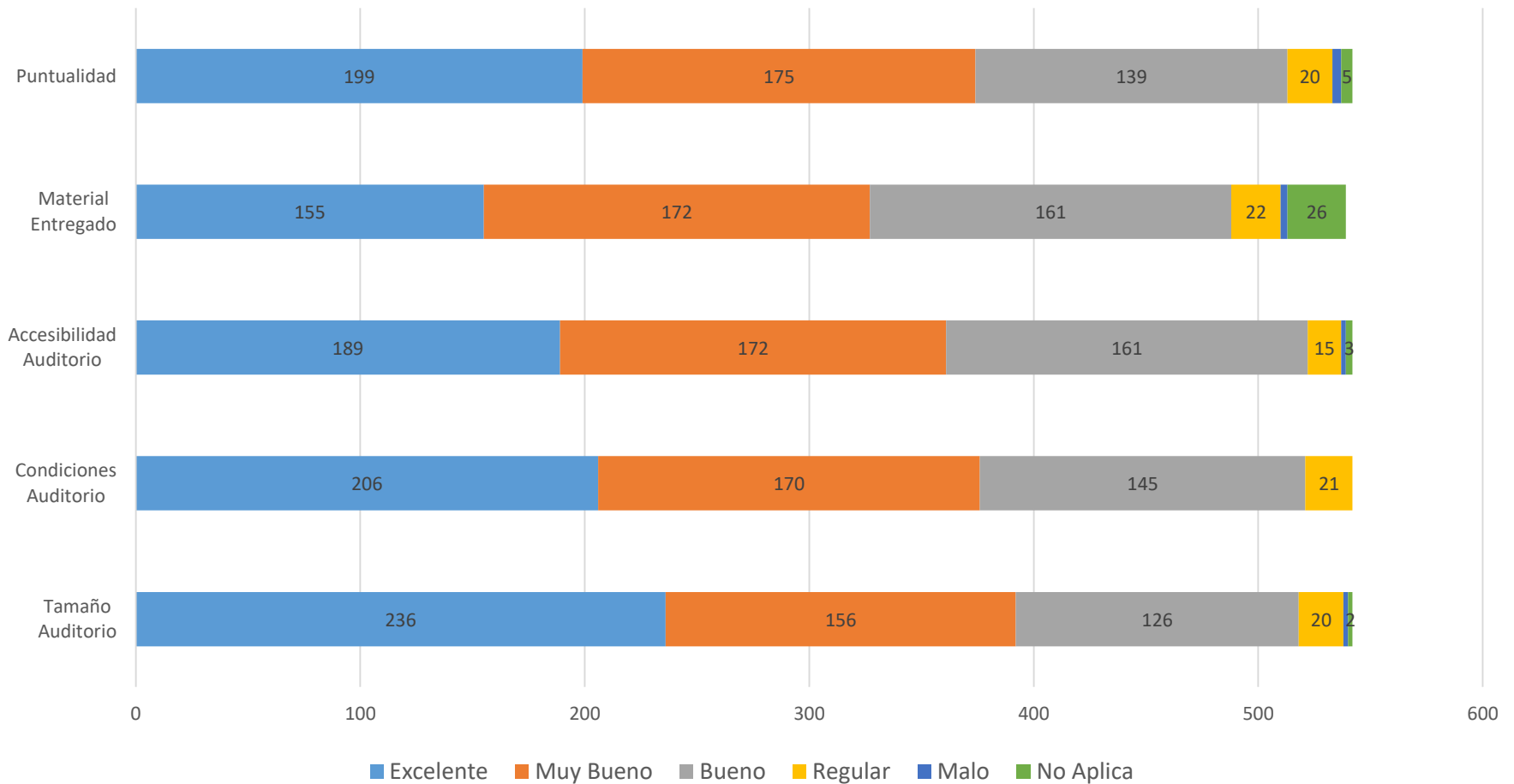
¿Por qué medio se enteró de la jornada?



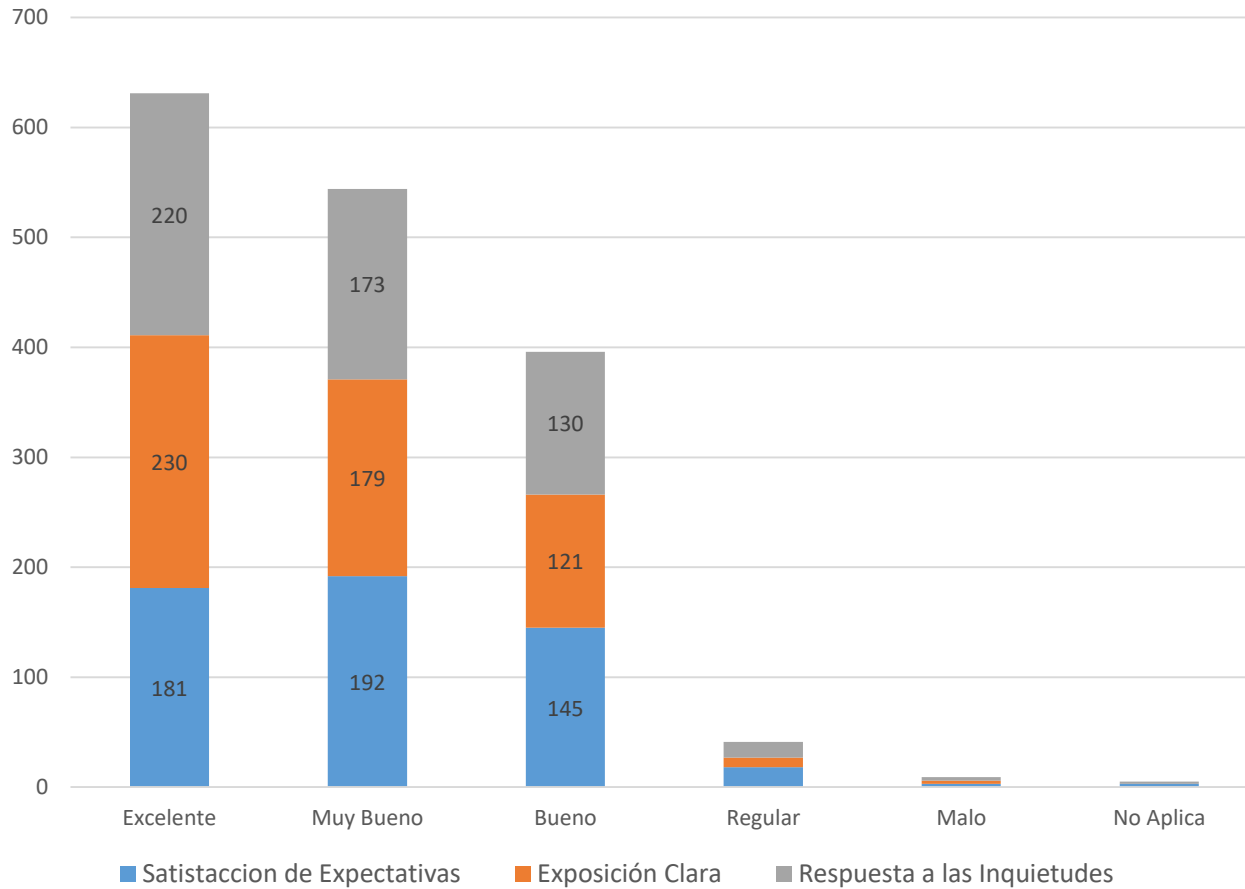
- Correo Certificado
- Email
- Facebook
- Otro
- Pagina Web
- Twitter



Logística de la Jornada



Presentación de la Jornada



Encuestas Presenciales realizadas en sede CRA

Para este ejercicio, se aplicaron las encuestas en el punto de atención presencial de la entidad, a los usuarios que ingresaban para alguna solicitud o tramite.

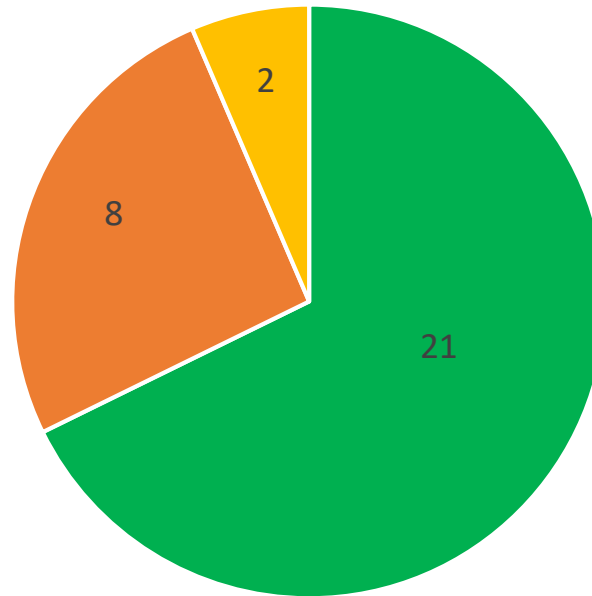
La encuesta se realizó a **TREINTA Y UN (31)** usuarios que visitaron la Comisión en los meses de julio a diciembre del presente año.

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la entidad con respecto a los tramites y/o recibidos por la CRA.



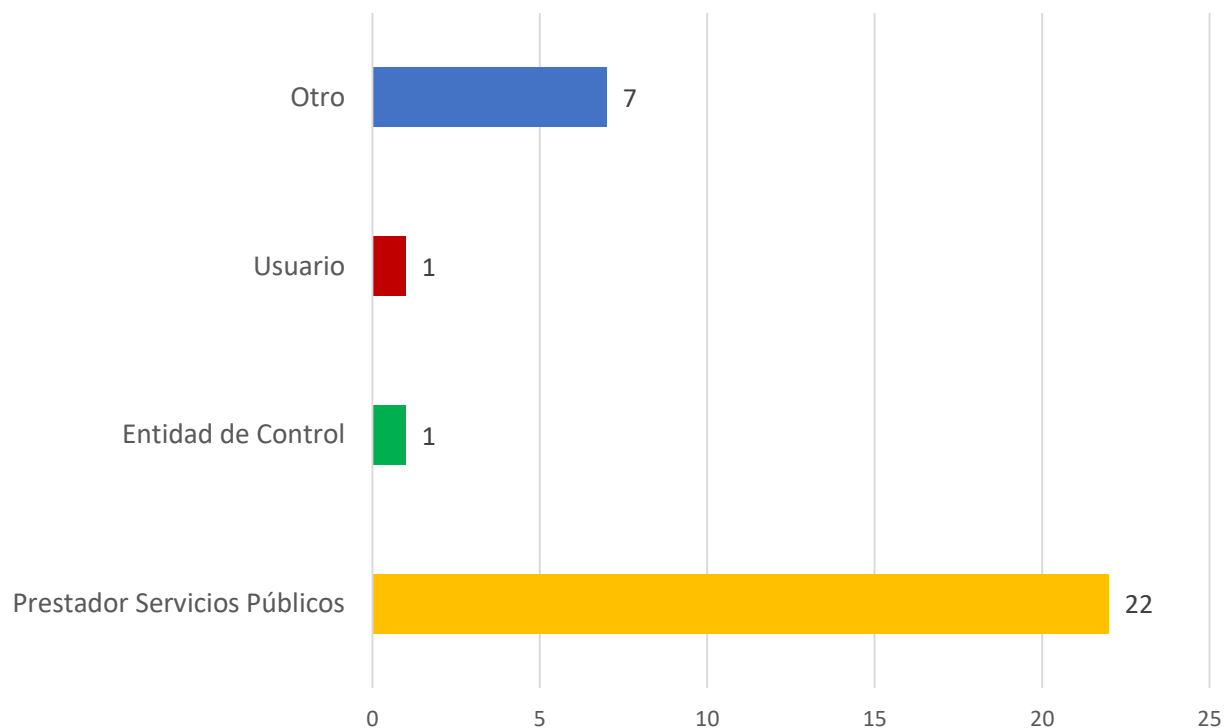
Índice de Satisfacción



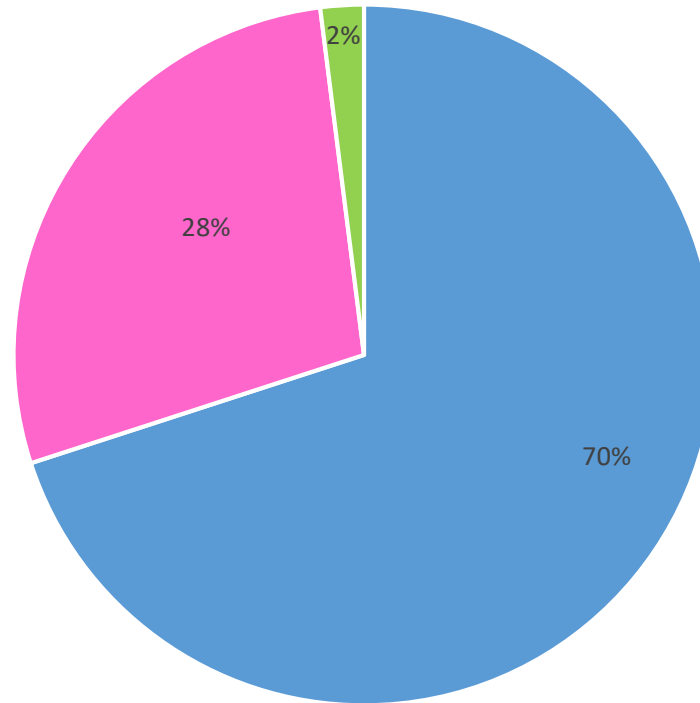
■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular



Tipo de usuario que visita las instalaciones de la CRA



Experiencia de servicio



■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular



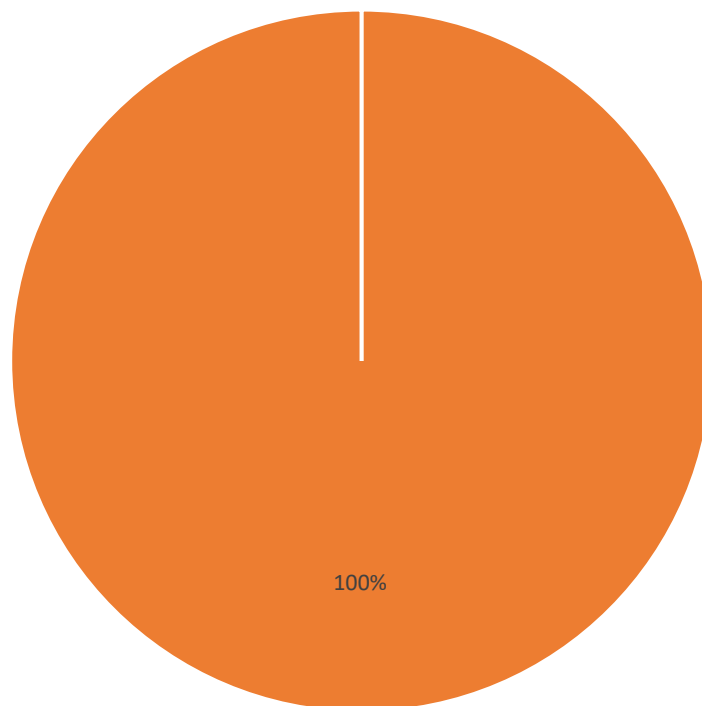
Sugerencias y comentarios dejados por los encuestados

- Los usuarios piden capacitaciones en los municipios sobre acueductos veredales.
- Actuar de manera más coordinada con la superintendencia de servicios públicos.
- Falta mayor calidez, son muy serios, faltan sonrisas por parte de los funcionarios.
- Tener material de apoyo para divulgar las tarifas y nuevos marcos tarifarios a los usuarios.
- Socializar las normas regulatorias en regiones como Norte de Santander

Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas - CRA

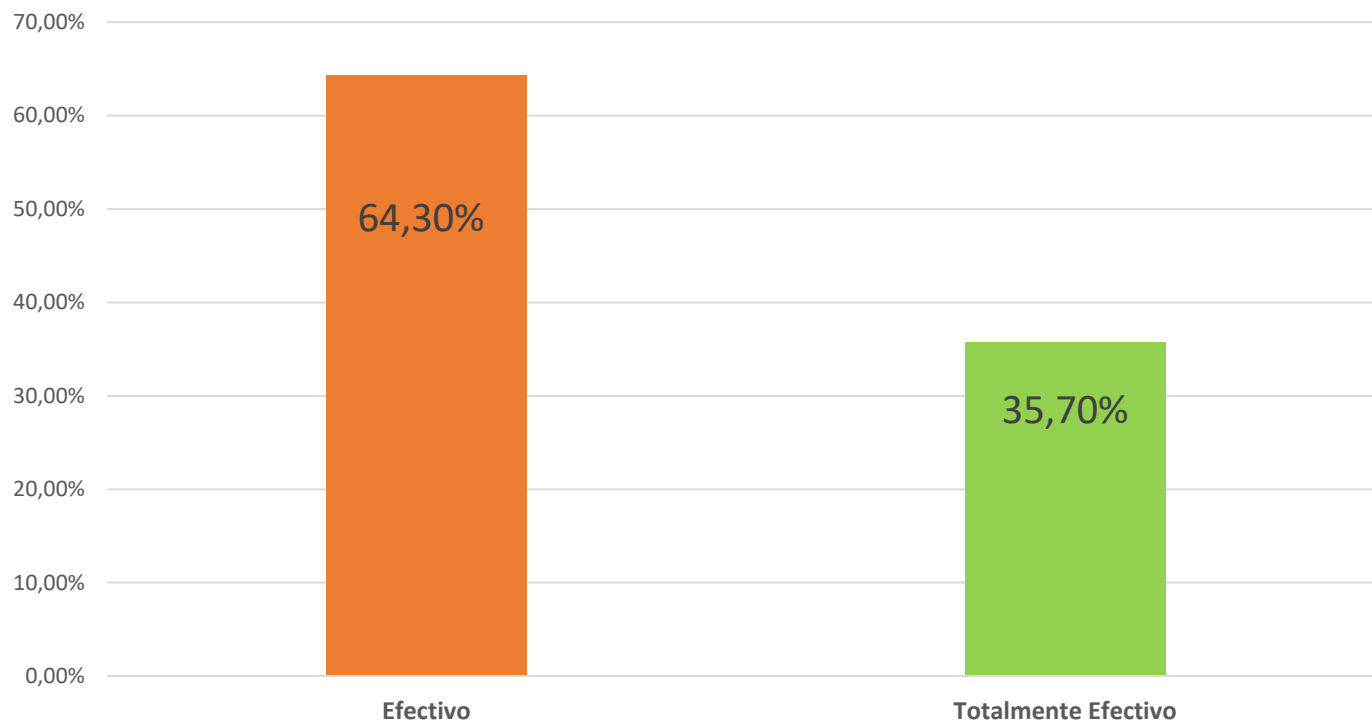
The screenshot displays the website of the Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). The header includes the CRA logo and the slogan "La vivienda y el agua son de todos" with the "Minvivienda" logo. A navigation bar contains links for Inicio, Nuestra Entidad, Planeación, Gestión y Control, Trámites y Servicios, Servicio al Ciudadano, Transparencia, and Prensa. The main content area features a large banner for the "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas" (Public Hearing of Accountability). The banner includes a video player showing a man speaking, a star rating system, and the text: "¡TU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE! Envíanos tus comentarios sobre nuestra RENDICIÓN DE CUENTAS". A vertical accessibility menu on the right side contains icons for accessibility, font size (A+, A, A-), text size (T), and other options. Below the banner, there are two buttons: "Evalúa nuestra" and "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas".

1. Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:

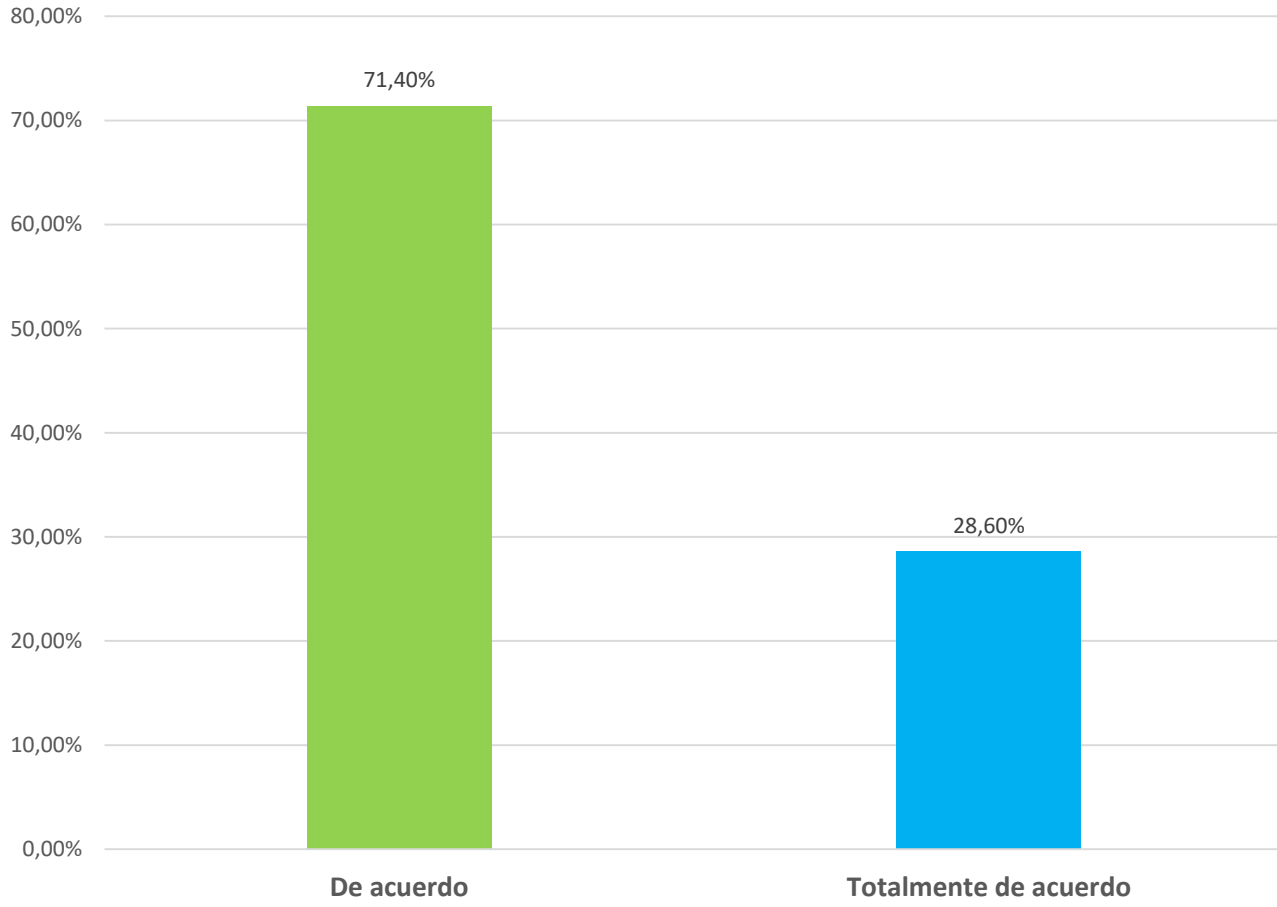


■ Suficiente ■ Insuficiente

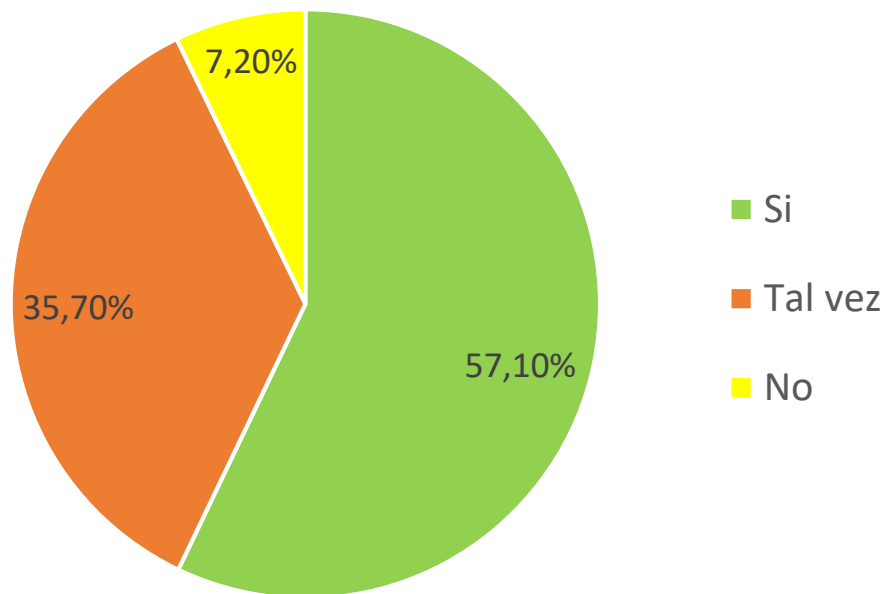
2. ¿Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



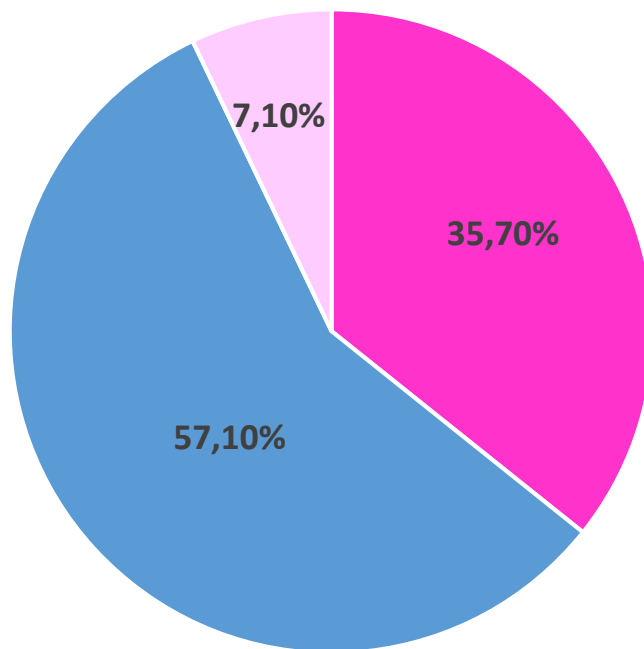
3. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro



4. ¿Participaría en una nueva Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA?



5. ¿En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA presentado 17 de diciembre de 2018?



■ Excelente ■ Bueno ■ Regular



5. Sugerencias o comentarios

- ❖ Me gustaría que explicaran con más profundidad el impacto que tienen los nuevos marcos tarifarios en las tarifas que se cobran a los usuarios.
- ❖ Realizarlo en directo y con pregunta - respuesta de los asistentes.
- ❖ Realizarlas en vivo.
- ❖ Hacerla jornada en vivo, para poder interactuar.
- ❖ Excelente presentación sobre lo que hace la entidad.
- ❖ Tener la posibilidad de preguntar en vivo.



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

Página web: www.cra.gov.co

Twitter: [@cracolombia](https://twitter.com/cracolombia)

YouTube: [cracolombia](https://www.youtube.com/cracolombia)

Facebook: [Comisión de Regulación CRA](https://www.facebook.com/Comisión.de.Regulación.CRA)

Correo electrónico: correo@cra.gov.co

PBX: (1) 4873820 Línea Nacional: 018000517565



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda