




INFORME DE PERCEPCIÓN II SEMESTRE DE 2019

**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.



Imagen <https://www.compromisoempresarial.com/transparencia/2013/10/del-pib-a-la-felicidad-interior-bruta/>

MUESTRA

- ❑ Para el presente análisis se tuvo en cuenta:
Evaluaciones realizadas por los asistentes a las Jornadas de Participación Ciudadana en diferentes ciudades. (Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín y Palmira), con un total de 215 encuestas.
- ❑ Evaluación la Jornada de Rendición de Cuentas Interna
- ❑ Valoración de los asistentes al XII FIAR, realizado en Cartagena
- ❑ Apreciaciones recibidas después de la Jornada de Rendición de Cuentas Institucional



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Encuesta de
Evaluación Eventos de
Participación
Ciudadana
REG-FOR 08

215
Encuestados



En 2019 cubrimos el

59%

Departamentos

40
Eventos



- Antioquia
- Atlántico
- Bolívar
- Boyacá
- Caldas
- Cauca
- Cesar
- Choco
- Córdoba
- Cundinamarca
- Huila
- Meta
- Nariño
- Norte de Santander
- Quindío
- Risaralda
- Santander
- Tolima
- Valle



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

EVENTOS PRESENCIA REGIONAL



EVENTOS PRESENCIA REGIONAL



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

ENCUESTA EVALUACIÓN EVENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



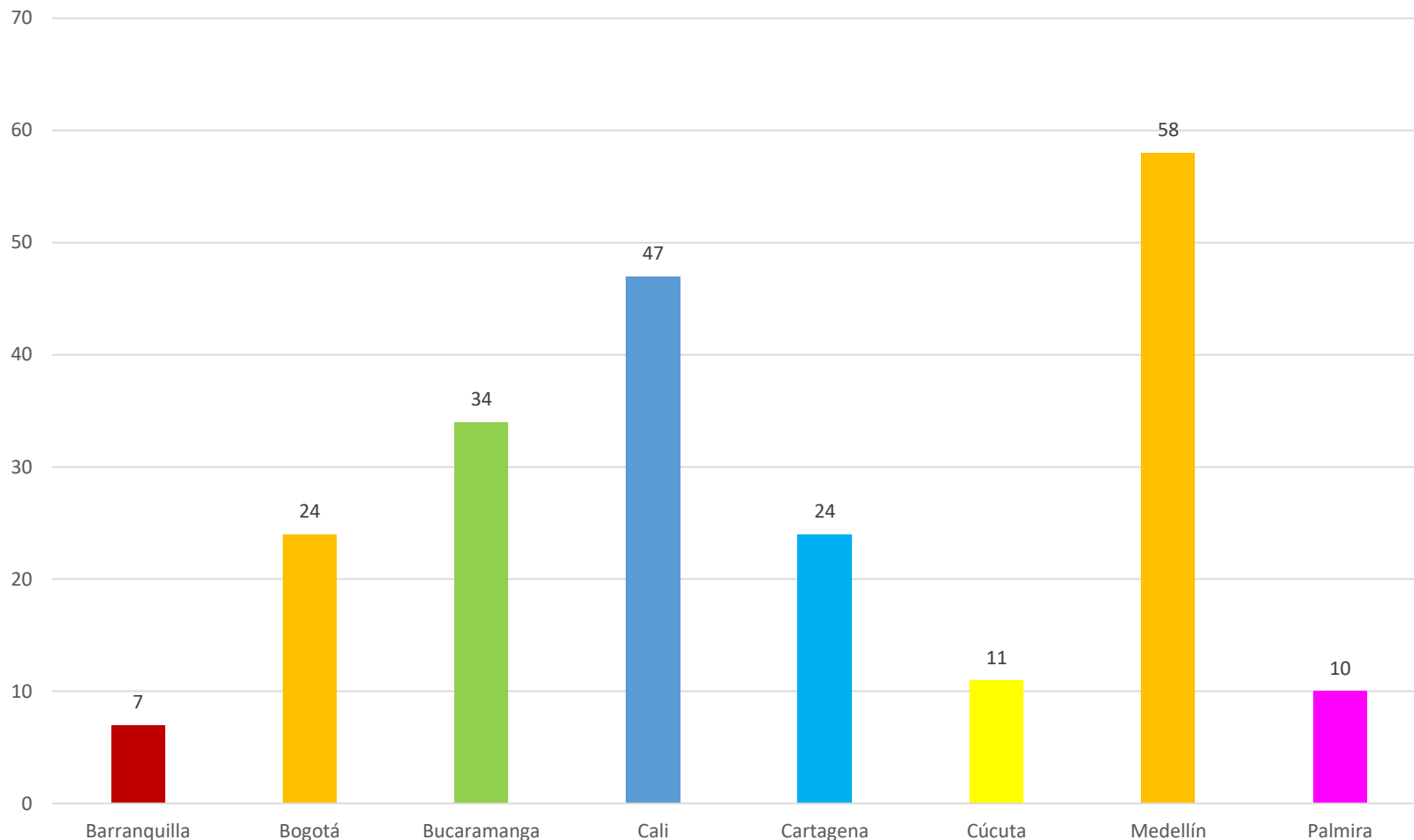
Metodología	La tabulación de la encuesta de evaluación de eventos se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que participaron en los talleres y jornadas de participación ciudadana.
Tópicos	Convocatoria, frecuencia de asistencia, logística de la jornada, presentación de la jornada y aspectos a mejorar.
Fecha de aplicación	Segundo semestre de 2019
Número de encuestados	215
Ciudades	Bucaramanga, Cali, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Palmira, Cúcuta y Cartagena

ENCUESTA EVALUACIÓN EVENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

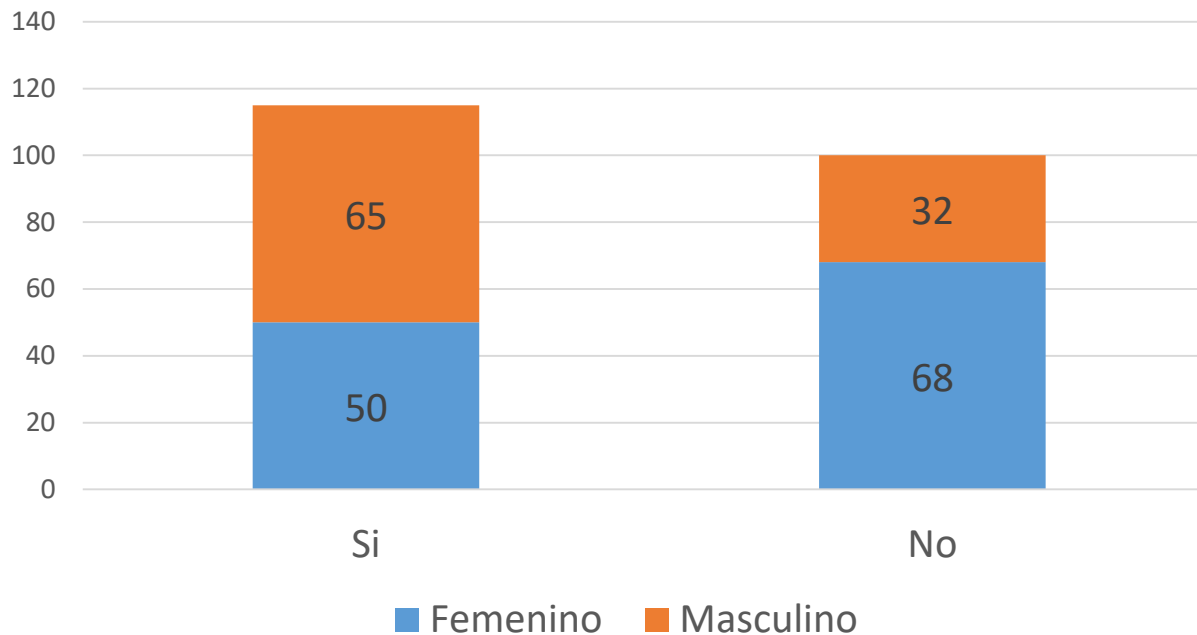


Metodología	La tabulación de la encuesta de evaluación de eventos se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que participaron en los talleres y jornadas de participación ciudadana.
Tópicos	Convocatoria, frecuencia de asistencia, logística de la jornada, presentación de la jornada y aspectos a mejorar.
Fecha de aplicación	Segundo semestre de 2019
Número de encuestados	215
Ciudades	Bucaramanga, Cali, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Palmira, Cúcuta y Cartagena

Número de encuestas diligenciadas por ciudad



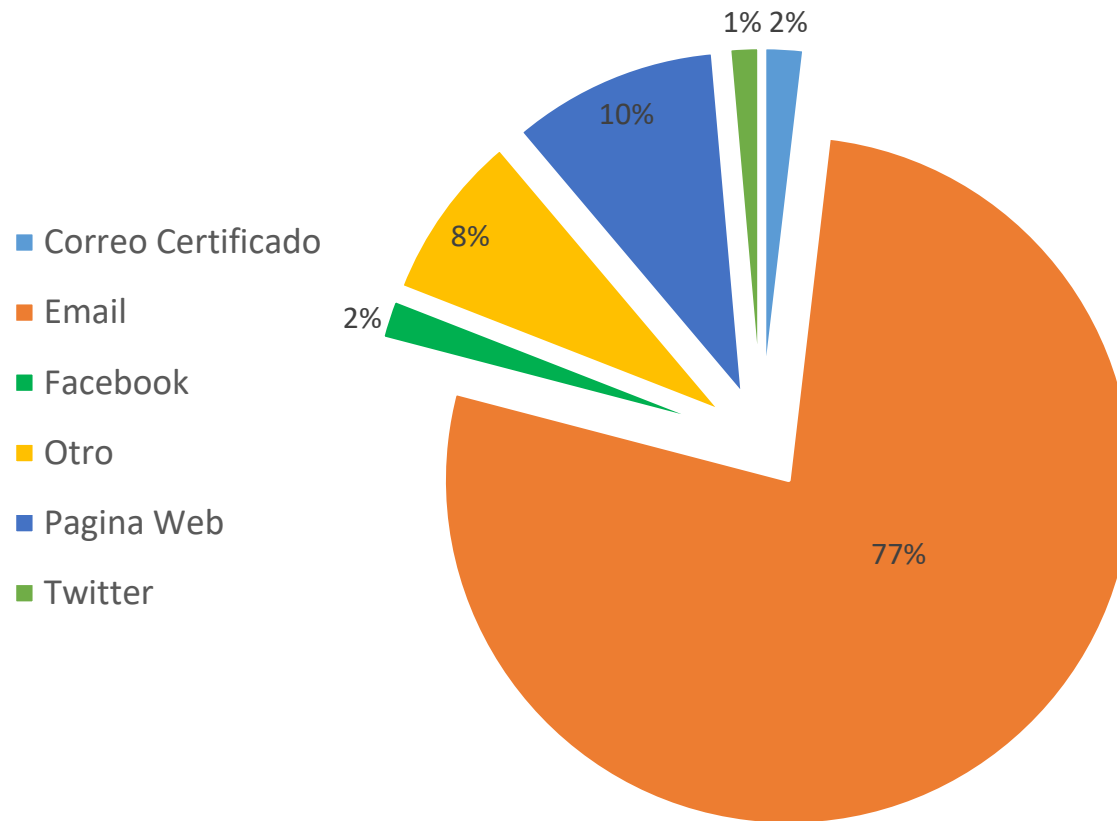
¿Es la primera vez que asiste a una jornada de participación ciudadana de la CRA?



La gráfica demuestra dos aspectos importantes:

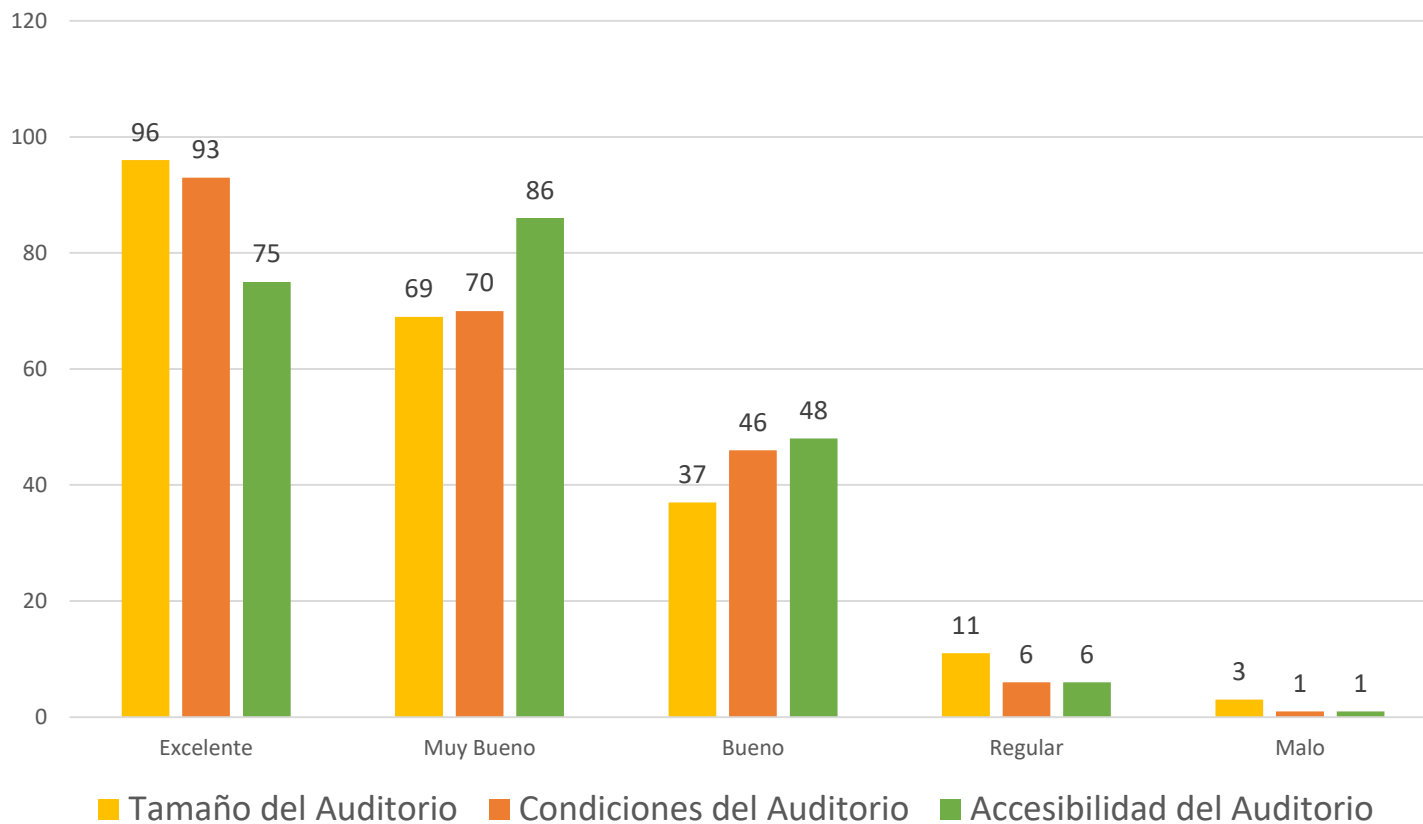
1. Interés de nuevas personas por asistir a nuestros eventos.
2. La participación recurrente de asistentes que quieren actualizarse en temas regulatorios.

¿Por qué medio se enteró de la jornada?



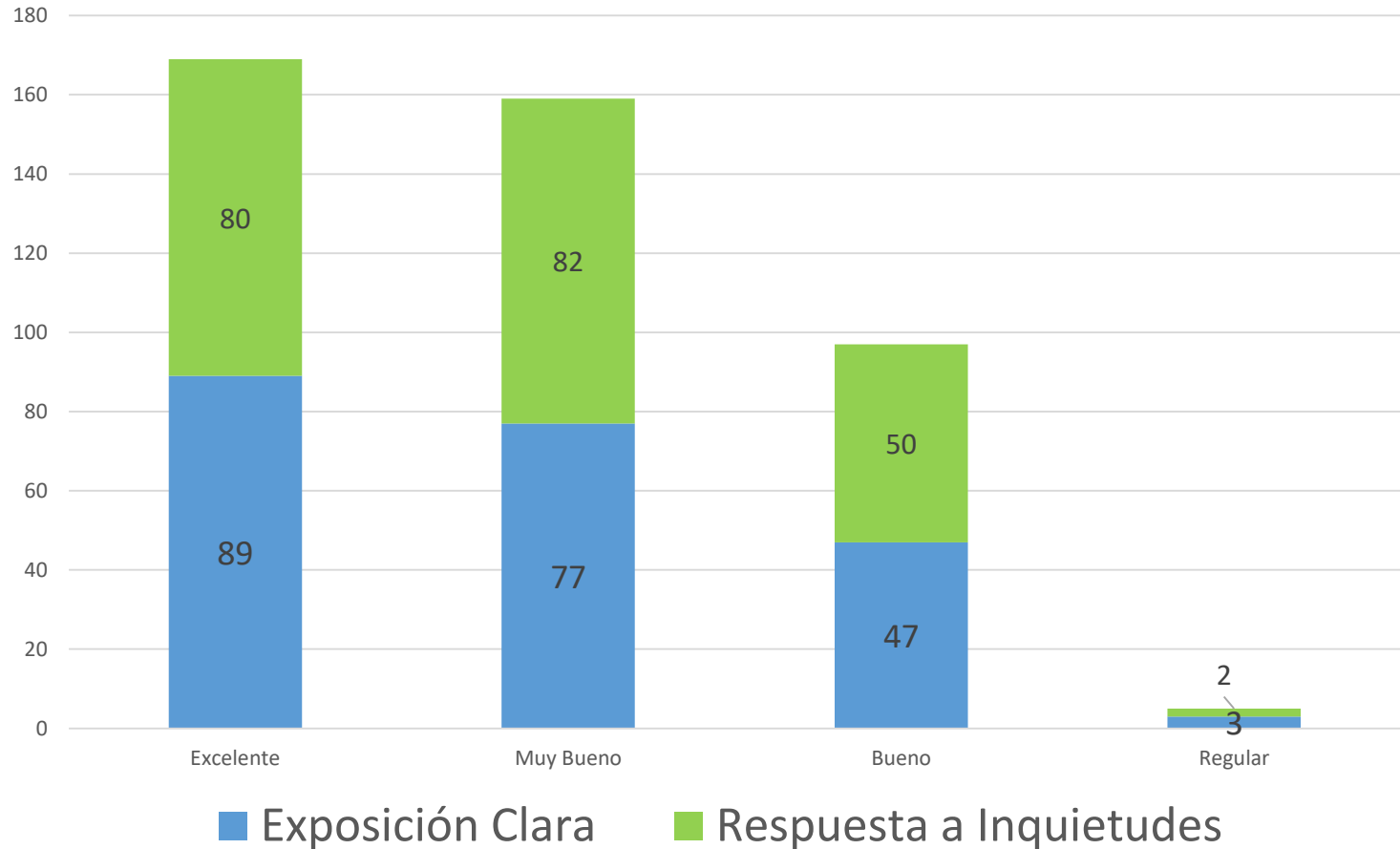
El 77 % los asistentes se enteraron por nuestro sistema de invitación al correo electrónico, lo que muestra la efectividad de éste mecanismo.

Logística de la Jornada

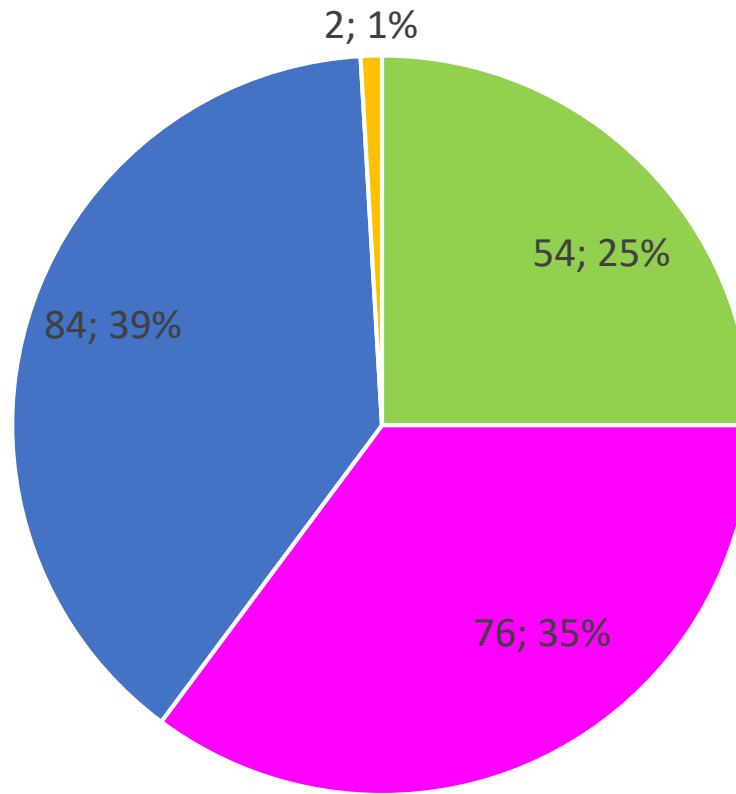


Acerca de las condiciones del auditorio y la accesibilidad al mismo, los encuestados manifestaron su satisfacción con el lugar y sus condiciones de los espacios seleccionados para realizar las actividades organizadas por la CRA.

Presentación de la Jornada



Satisfacción Expectativas



■ Bueno ■ Excelente ■ Muy Bueno ■ Regular



Sugerencias de los asistentes

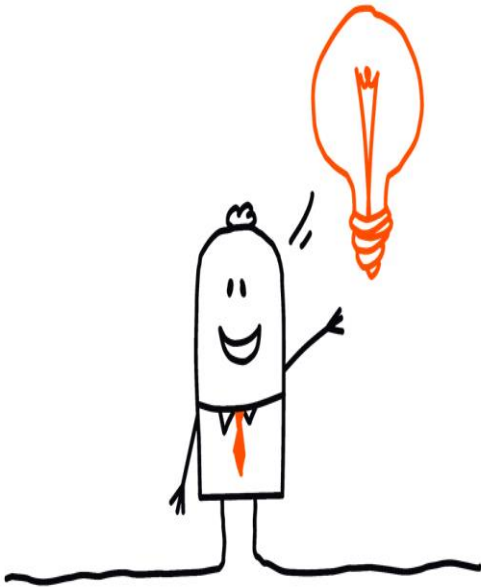


Imagen tomada de: <https://infocumulus.com/idea-management/>

1. Realizar ejercicios prácticos.
2. Entregar material didáctico.
3. Realizar participaciones en municipios diferentes a las capitales del departamento.
4. Mejorar la convocatoria.
5. Ofrecer refrigerio.
6. Eventos muy cortos para la complejidad de la información
7. Realizar encuesta en formulario digital (ahorro de papel)



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

IX Congreso de la Confederación de Comités y Vocales de Control CONFVOCOLTC'S 2019



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

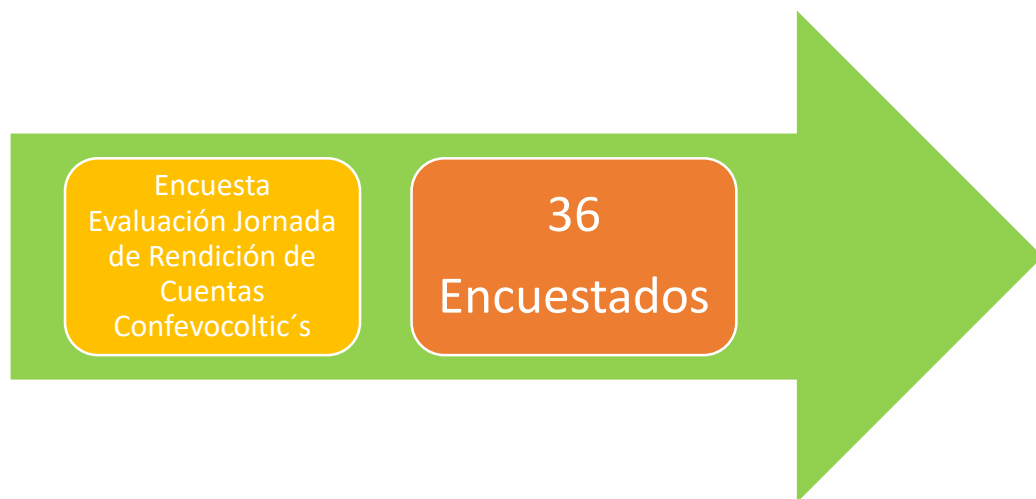


La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Encuesta Evaluación Rendición de Cuentas realizada en el IX Congreso de la Confederación de Comités y Vocales de Control CONFEVOCOLTIĆS 2019



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

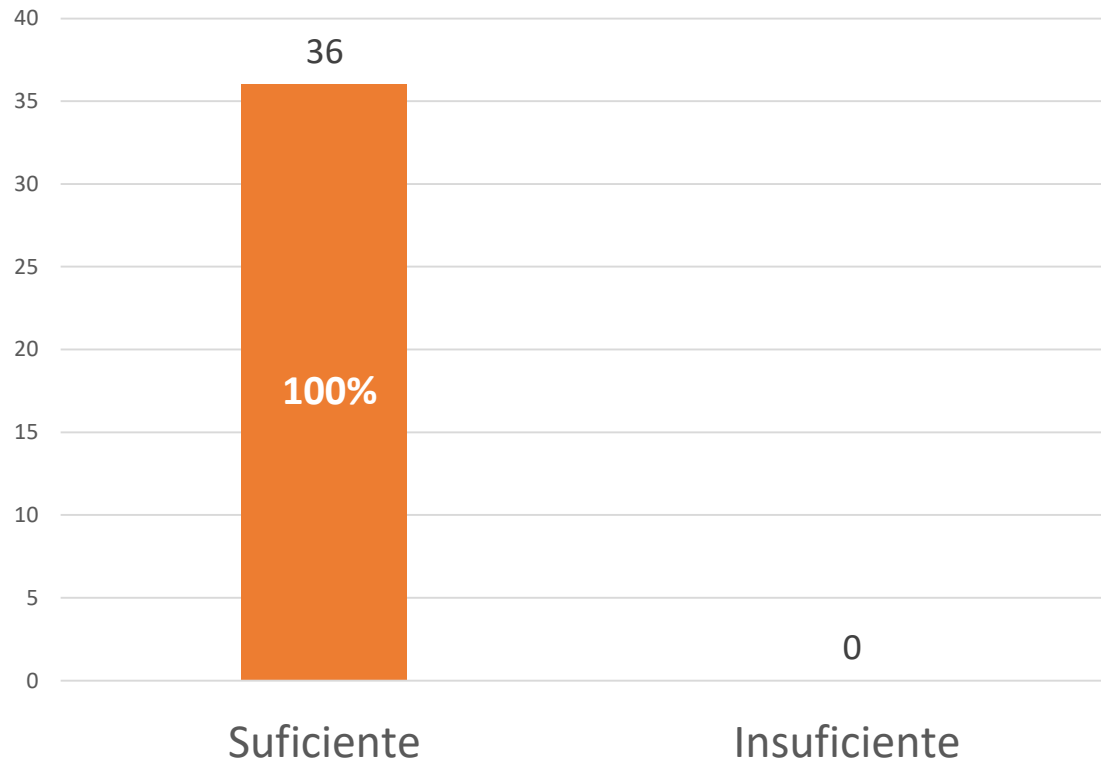


Formulario de Evaluación de la Jornada distribuidos entre los Vocales de Control, que asistieron a la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA, el 28 de agosto de 2019.

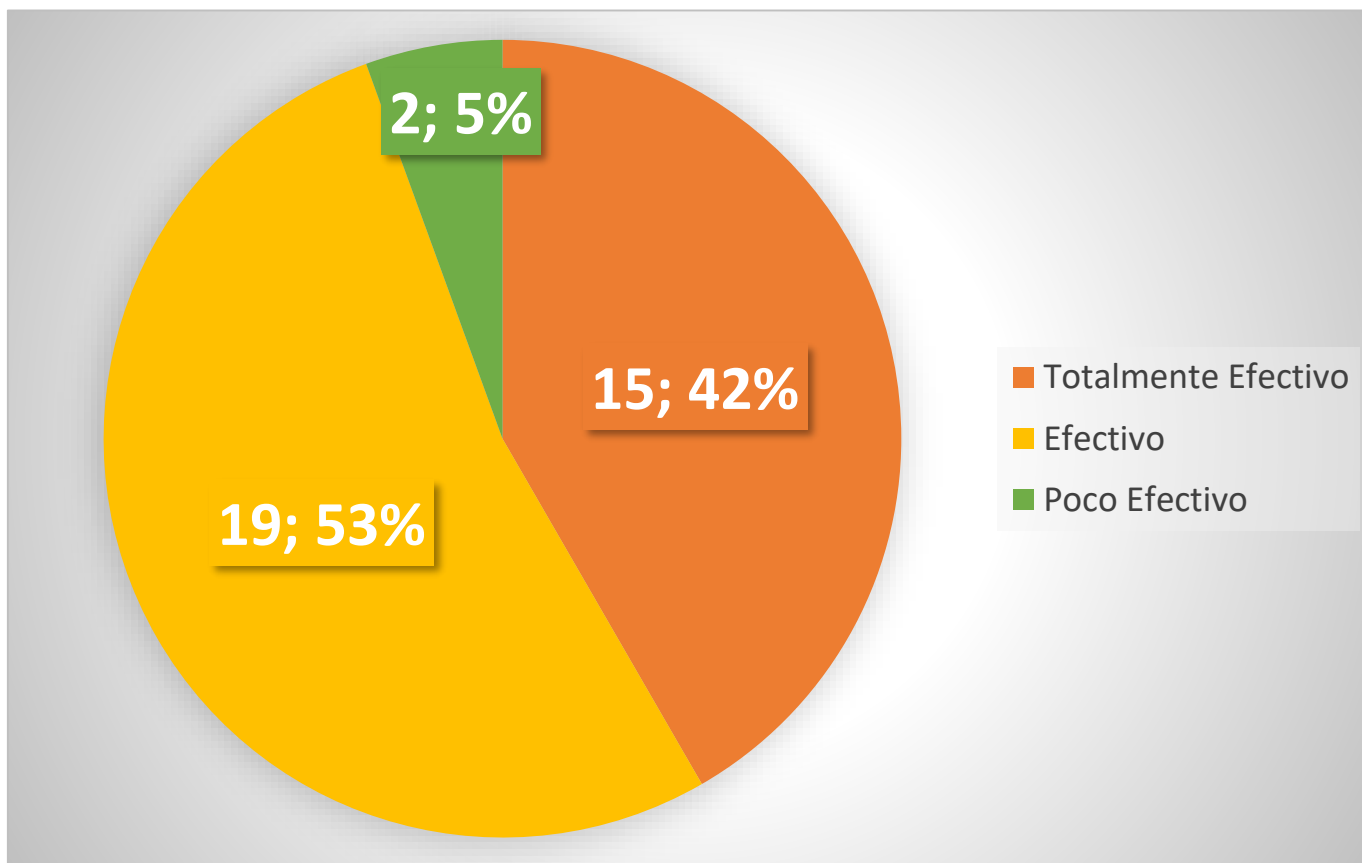
La encuesta fue contestada por

36 vocales de control

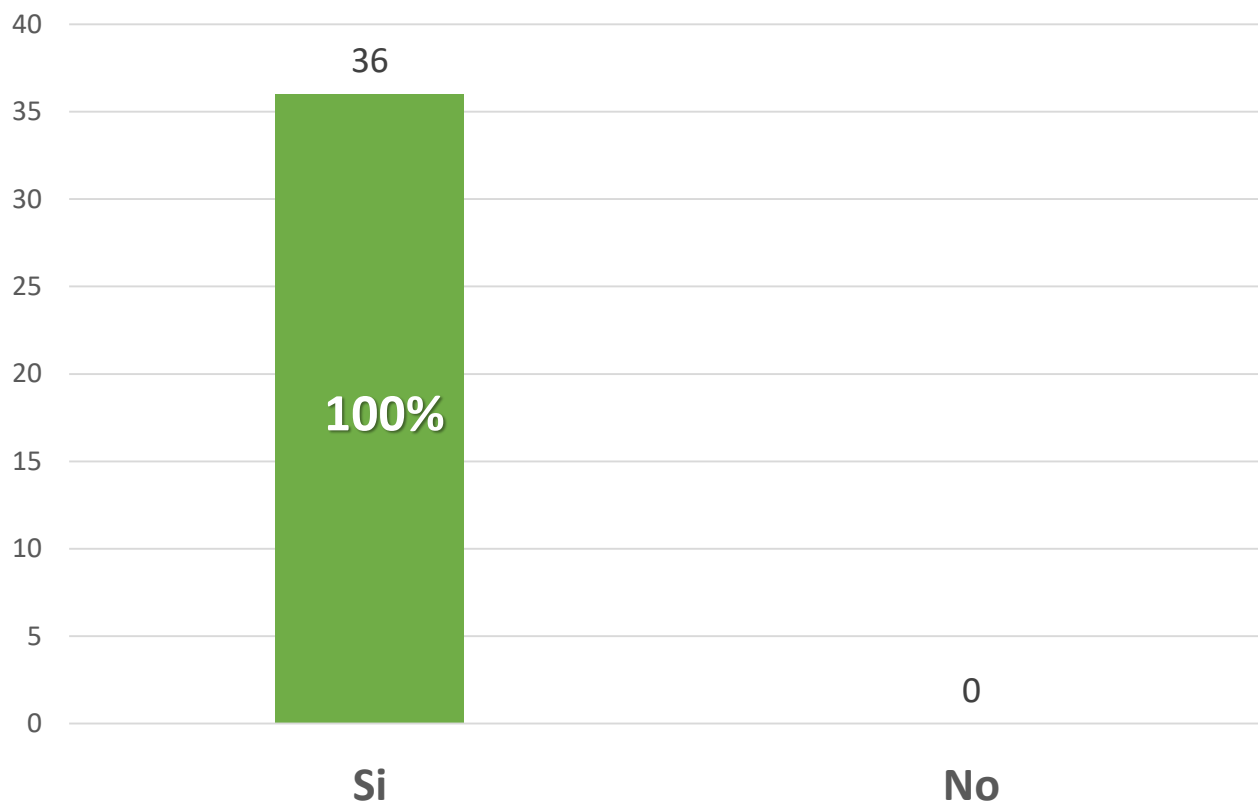
La información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue



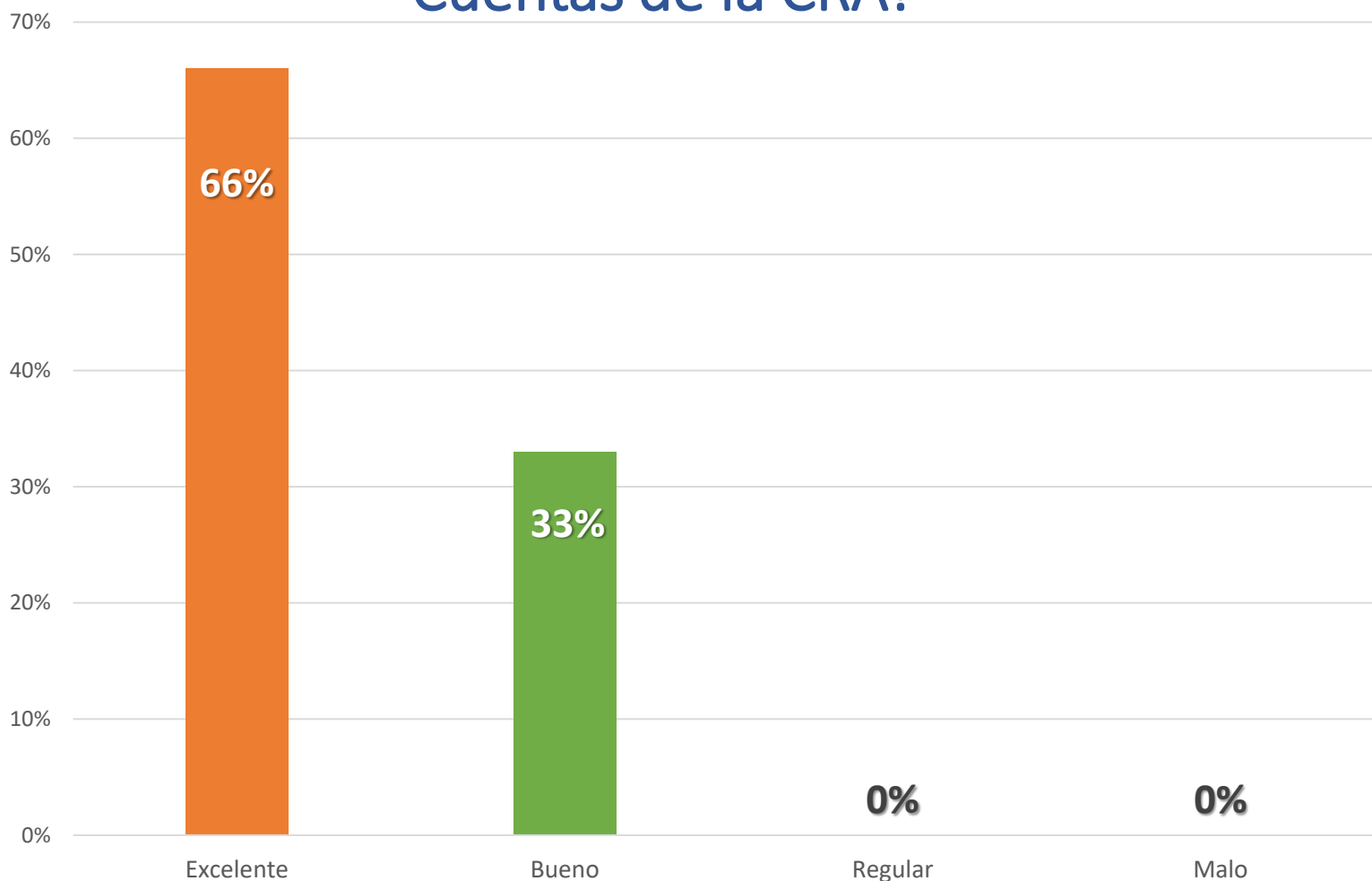
Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, nos permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad



En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad



En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la CRA?



XII Foro Iberoamericano de Regulación

Foro organizado por la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas – ADERASA y la CRA para promover la gestión integral del recurso hídrico e impulsar la construcción de marcos regulatorios más eficientes y sostenibles, a partir de un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias que fortalezca la gobernanza del sector y contribuya a aumentar las competencias y herramientas de gestión de los países miembros de ADERASA.



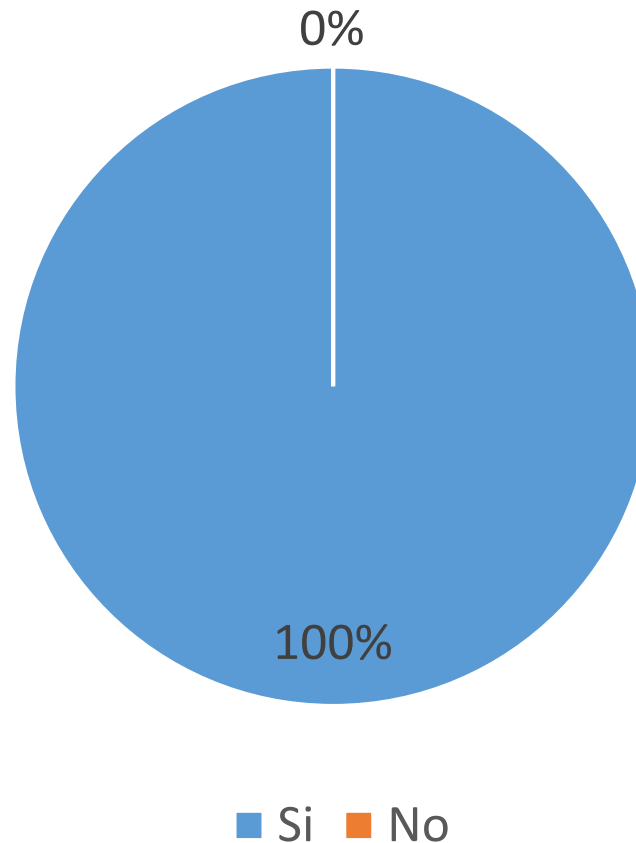
HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Evaluación XII Foro Iberoamericano de Regulación

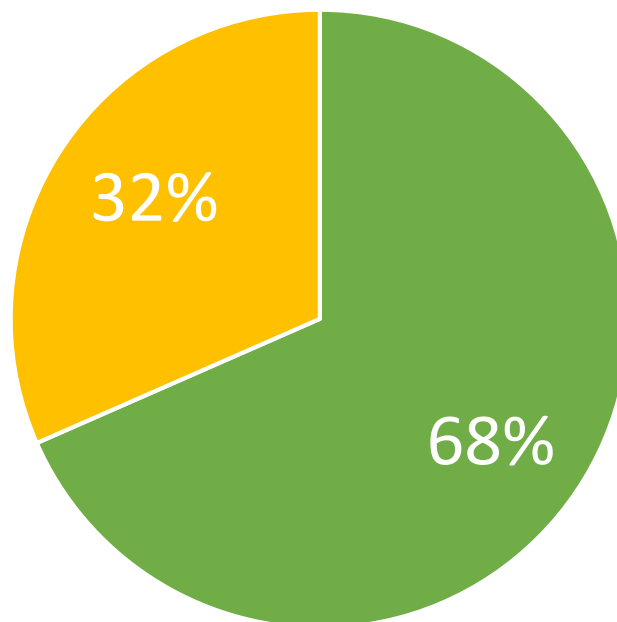
Foro organizado por la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas – ADERASA y la CRA para promover la gestión integral del recurso hídrico e impulsar la construcción de marcos regulatorios más eficientes y sostenibles, a partir de un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias que fortalezca la gobernanza del sector y contribuya a aumentar las competencias y herramientas de gestión de los países miembros de ADERASA.



En su opinión, su participación en el XII FIAR, en general, fue satisfactoria

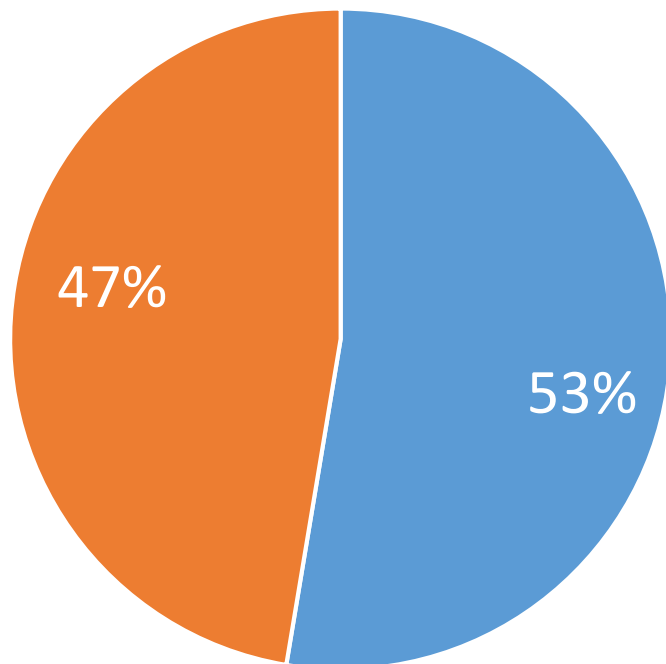


¿Los temas tratados han sido de su interés?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo

¿El XII FIAR ha respondido a sus expectativas?



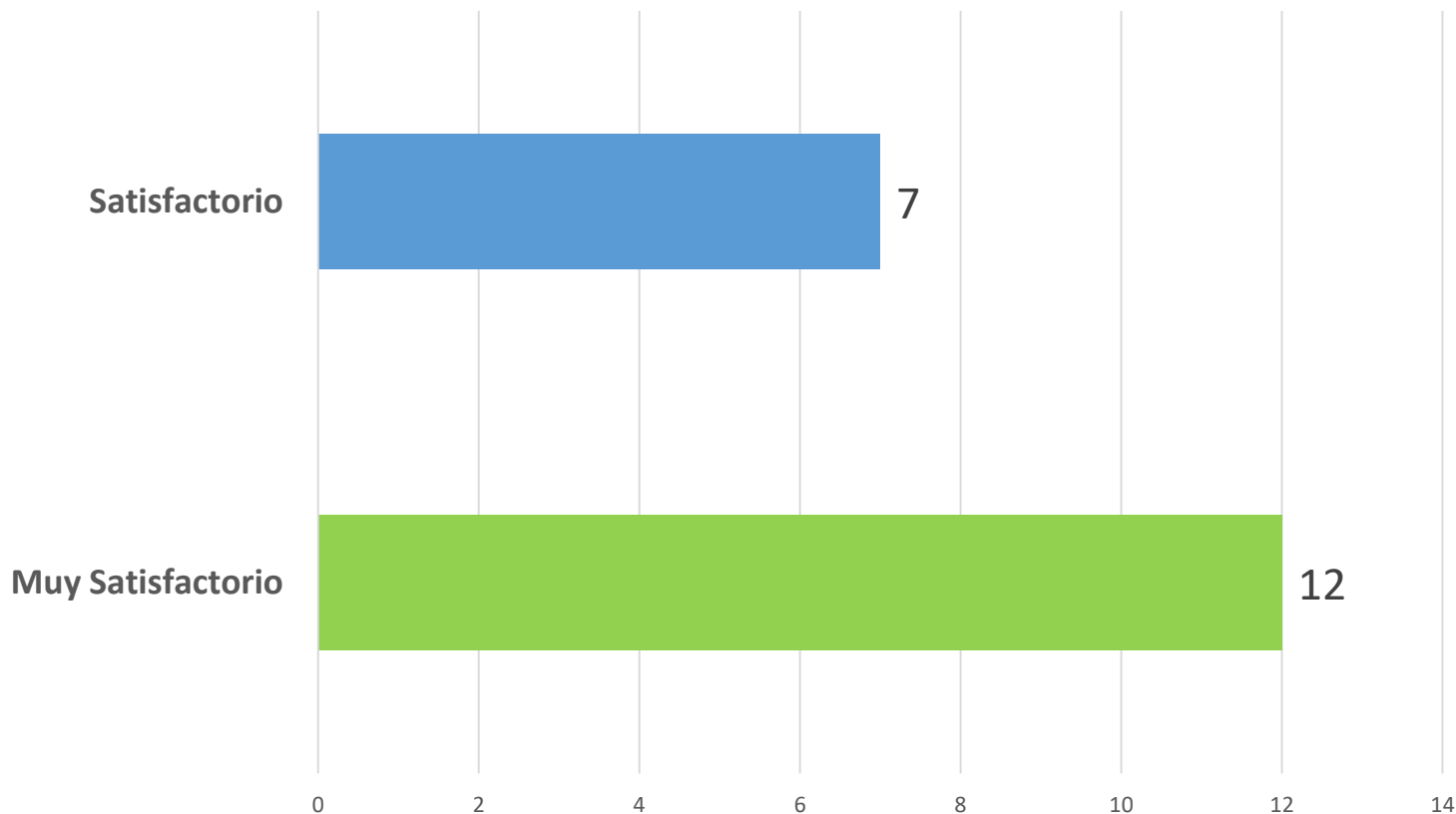
■ Totalmente de Acuerdo ■ De acuerdo

¿Por qué?

- I. Los temas fueron adecuados y completos.
- II. Fue importante conocer la experiencia de varios reguladores y los proyectos de los organismos internacionales.
- III. La agenda académica fue variada, dinámica y con buenos expositores.
- IV. Aporta una visión integral y global del sector con capacidad de impactarlo de manera positiva e integral.
- V. Conocimiento de los expositores, su experiencia y organización del evento.



Innovación de los temas expuestos en el Foro



¿Tiene algún comentario acerca del evento?:

- Me pareció que el evento estuvo muy interesante y permite construir relaciones entre los reguladores.
- El nivel académico fue muy bueno.
- Por favor repetirlo.
- Los paneles deberían enfocarse en menos preguntas que motiven la discusión conjunta de los integrantes.
- En términos generales fue satisfactoria.
- Un evento de este tipo con operadores sería conveniente.
- Incluir solamente la experiencia de países que han tenido un modelo exitoso, o que la participación presente de manera crítica deje los aciertos y desaciertos de la política implementada.
- Excelente contenido y organización.
- Interesante
- Excelente evento

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Evaluación Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA
Realizada el 20 de diciembre de 2019 – Vía Streaming

Encuesta Evaluación
Audiencia de Rendición
de Cuentas

5

Encuestados, quienes resolvieron
el formulario virtual publicado en

www.cra.gov.co

RENDICION DE CUENTAS 2019

¡Queremos saber tu opinión! Por favor haz una breve encuesta y califica nuestra audiencia de rendición de cuentas del pasado 20 de diciembre.

Entra a www.cra.gov.co para ir a la encuesta

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

The graphic features a dark blue background with a blurred image of a pen and a document. A circular inset shows a hand pointing to a survey form with smile and sad face icons. The text is in white and yellow.



Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA

Realizada el 20 de diciembre de 2019 – Vía Streaming

RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

VIERNES 20 DE DICIEMBRE

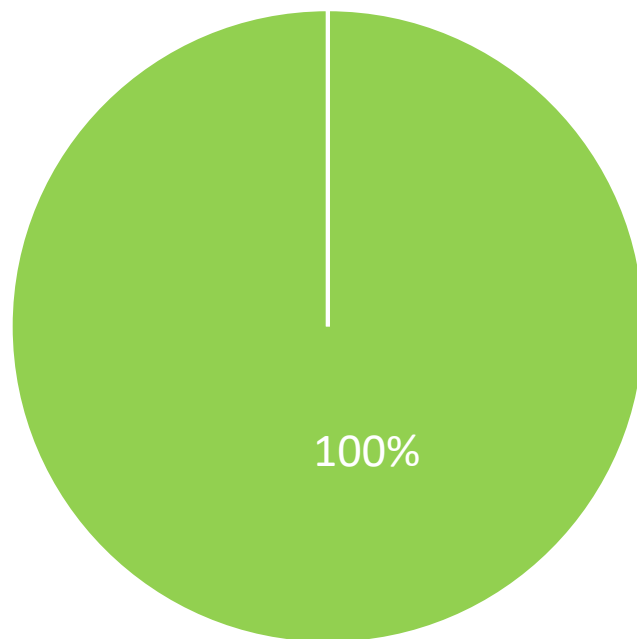
Sintoniza nuestro streaming a partir de las:

10:00 A.M.

The poster features a blue header with the event title, a magnifying glass icon, and a central graphic of a play button on a screen. The background shows a hand holding a smartphone and some documents.

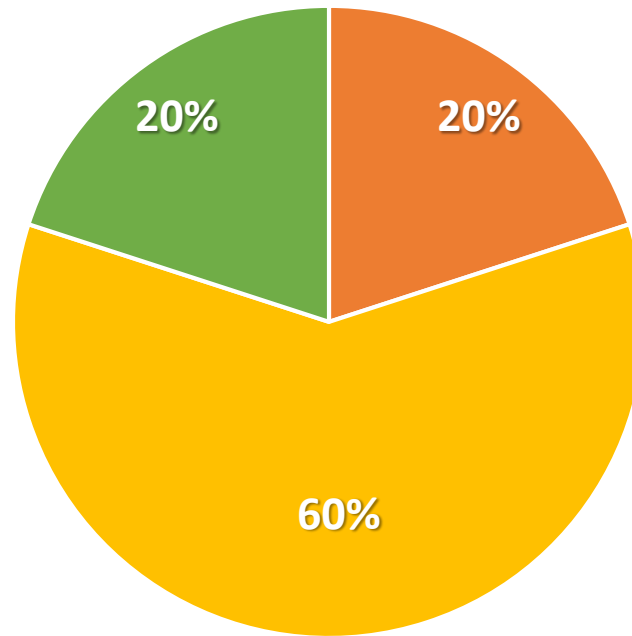


¿Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue?



- Suficiente
- Insuficiente

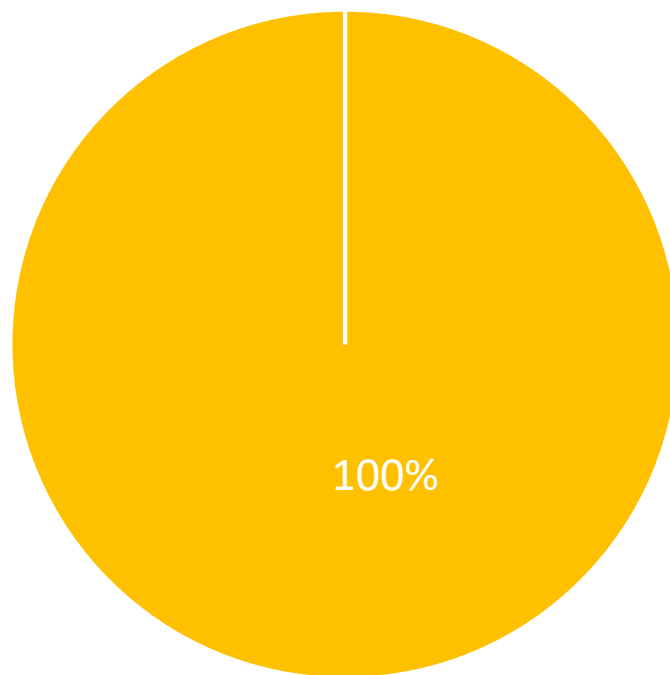
¿Considera usted que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?



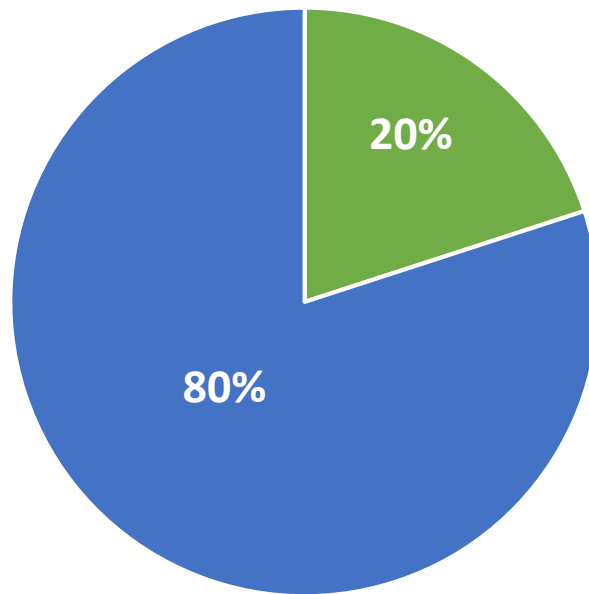
■ Totalmente efectivo ■ Efectivo ■ Poco efectivo ■ Nada efectivo



¿En esta Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?

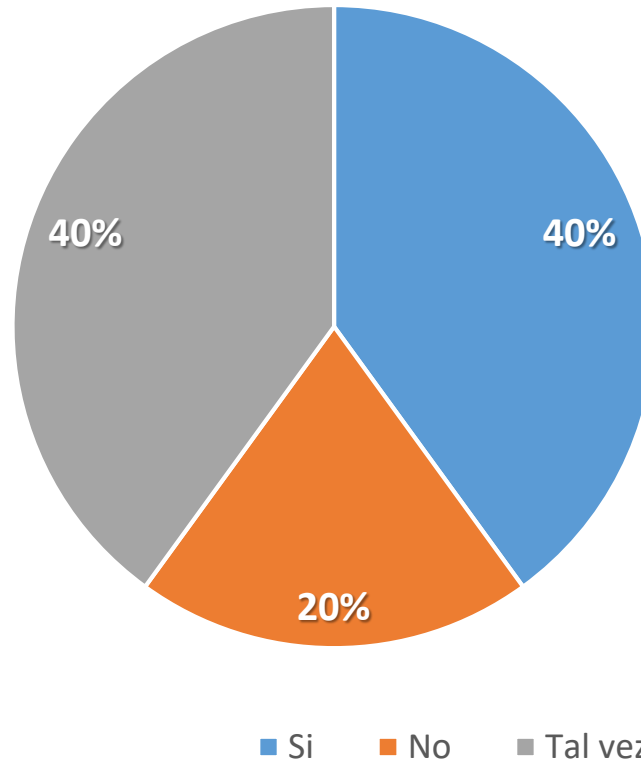


¿El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?

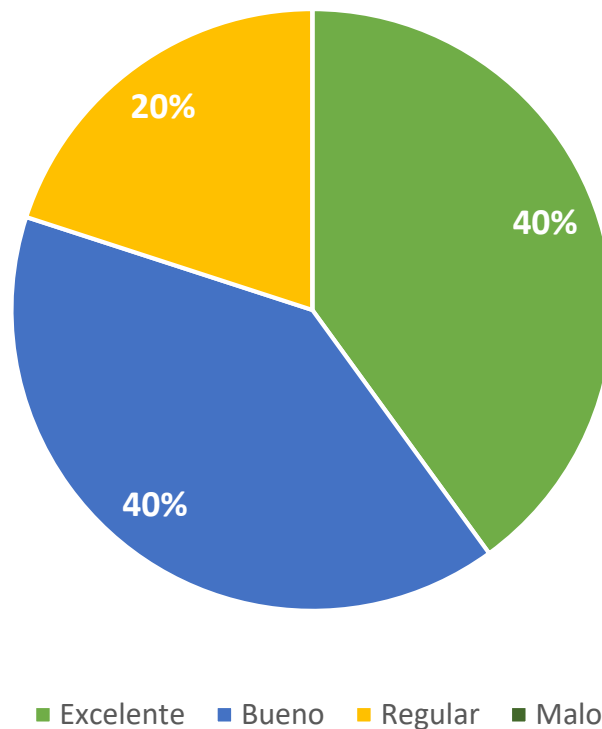


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

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

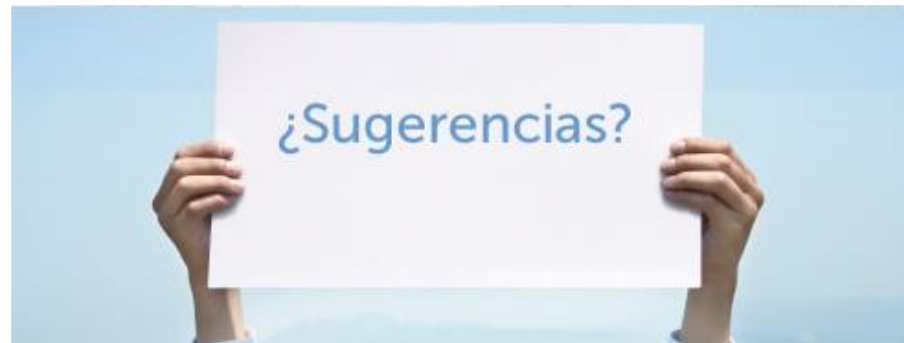


En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA realizado el 20 de diciembre de 2019?



¿Le gustaría dejar alguna sugerencia o comentario?

1. Hacer la jornada en vivo, para poder interactuar.



Conclusiones



TALLERES:

Con el propósito de generar las bases de la nueva metodología de aseo para grandes prestadores. - **6 TALLERES**

- ✓ Presencia en el 59 % de los departamentos.
- ✓ Más de 1300 asistentes a nuestras jornadas.
- ✓ Un (1) Evento Internacional XII FORO IBEROAMERICANO DE REGULACIÓN.
- ✓ Tercer Puesto en el Concurso del Día Nacional de la Rendición de Cuentas, con la estrategia "Quién quiere ser formalizado", con desarrollo de medios digitales, y herramientas didácticas.



RENDICIÓN DE CUENTAS

Jornada con Vocales de Control. Congreso de la Confederación Colombiana de Vocales de Control - Confevocoltics

- ✓ Artículo en Revista Semana Especial de Servicios Públicos
- ✓ Jornada de Rendición de Cuentas Sectorial - MVCT, FNA y CRA.
- ✓ Jornada de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

JORNADAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ 20 Jornadas
- ✓ 879 Asistentes
- ✓ 11 Ciudades



AUTODIAGNÓSTICO MIPG componente participación ciudadana

- ✓ Incremento de 3.8 puntos respecto del 2019, y se mantiene en el nivel de consolidación para 2020.
- ✓ Calificación de 100/100 puntos en la evaluación de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA).
- ✓ Con alcance orgánico, incrementó en 678 el número de seguidores en Facebook y en 411 el número de seguidores en Twitter



DIVULGACIÓN MARCOS TARIFARIOS PARA PEQUEÑOS PRESTADORES.

- ✓ Catorce (14) Jornadas de Divulgación del Nuevo Marco Tarifario de Acueducto y Alcantarillado para prestadores que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores.
- ✓ Seis (6) Jornadas de Divulgación del Nuevo Marco Tarifario de Aseo para prestadores que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores.





**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