



# INFORME DE PERCEPCIÓN

Periodo de agosto a  
diciembre de 2020

# Introducción

Con el objetivo de generar un eficiente, transparente y participativo servicio a nuestros grupos de interés y a la ciudadanía en general, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA establece algunas herramientas de medición para evaluar la calidad de la atención prestada a través de sus diferentes canales de información.

El presente informe, se centró en los resultados de las siguientes mediciones, realizadas durante agosto y diciembre de 2020: *1. Encuesta de medición eventos de participación. 2. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información. 3. Encuesta de percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y 4. Encuesta de Posicionamiento.*

# Objetivo

Conocer la percepción que tiene la ciudadanía es fundamental para implementar acciones de mejora que permitan a la entidad tomar de decisiones, que contribuyan a garantizar y promover una adecuada interacción con nuestros grupos de valor.



# 1

## Encuesta de evaluación de eventos de Participación Ciudadana.

Diligenciada por los asistentes a las jornadas virtuales de participación ciudadana de la Resolución CRA 932 de 2020. Eventos realizados los días 14 y 16 de octubre.

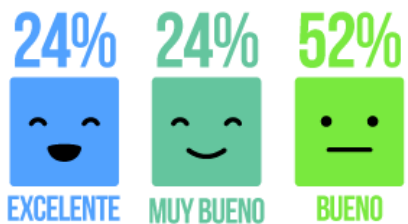
La encuesta fue diligenciada por

**25 personas** y estos fueron los resultados.

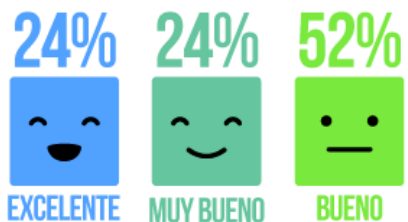


# PRESENTACIÓN DE LA JORNADA

PUNTUALIDAD



PRESENTACIÓN



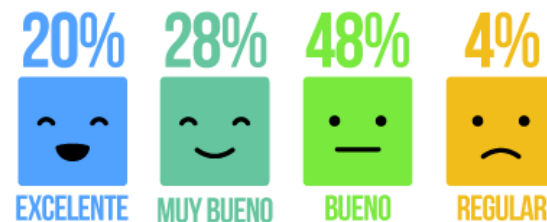
EXPOSICIÓN CLARA



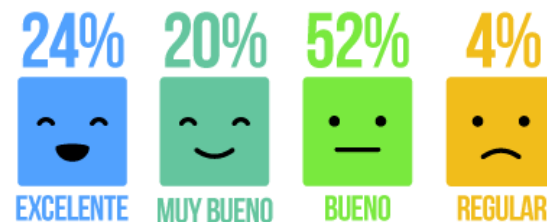
SATISFACCIÓN EXPECTATIVAS



RESPUESTAS INQUIETUDES



MATERIAL ENTREGADO





## ¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA JORNADA?



**CORREO ELECTRÓNICO**

**18**



**PÁGINA WEB**

**6**

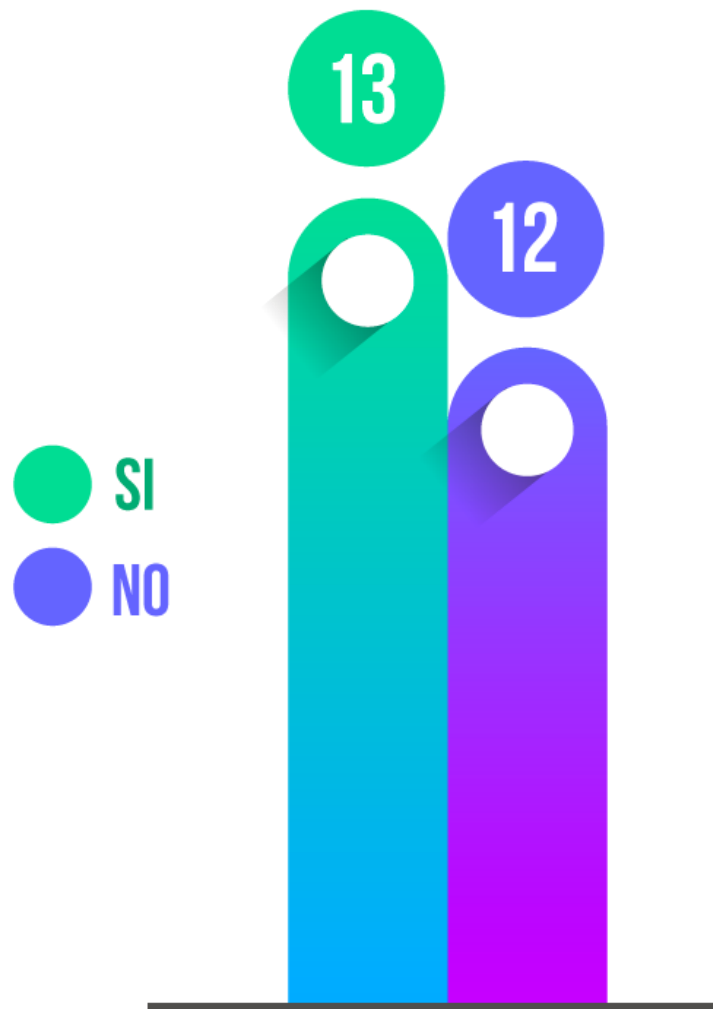


**TWITTER**

**1**



A la pregunta:  
**¿Ha asistido a  
eventos de la CRA?**





A la pregunta: **¿Cómo califica el ejercicio de Participación Ciudadana de la CRA?**







# 2

## Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información.

La encuesta fue publicada en los siguientes medios; página web, Facebook, Twitter y LinkedIn por un período de un mes, a partir del 29 de octubre. La encuesta fue contestada por **103 ciudadanos** quienes manifestaron lo siguiente:



A la pregunta:  
**¿Encontró la información  
que buscaba en nuestro  
portal web?**



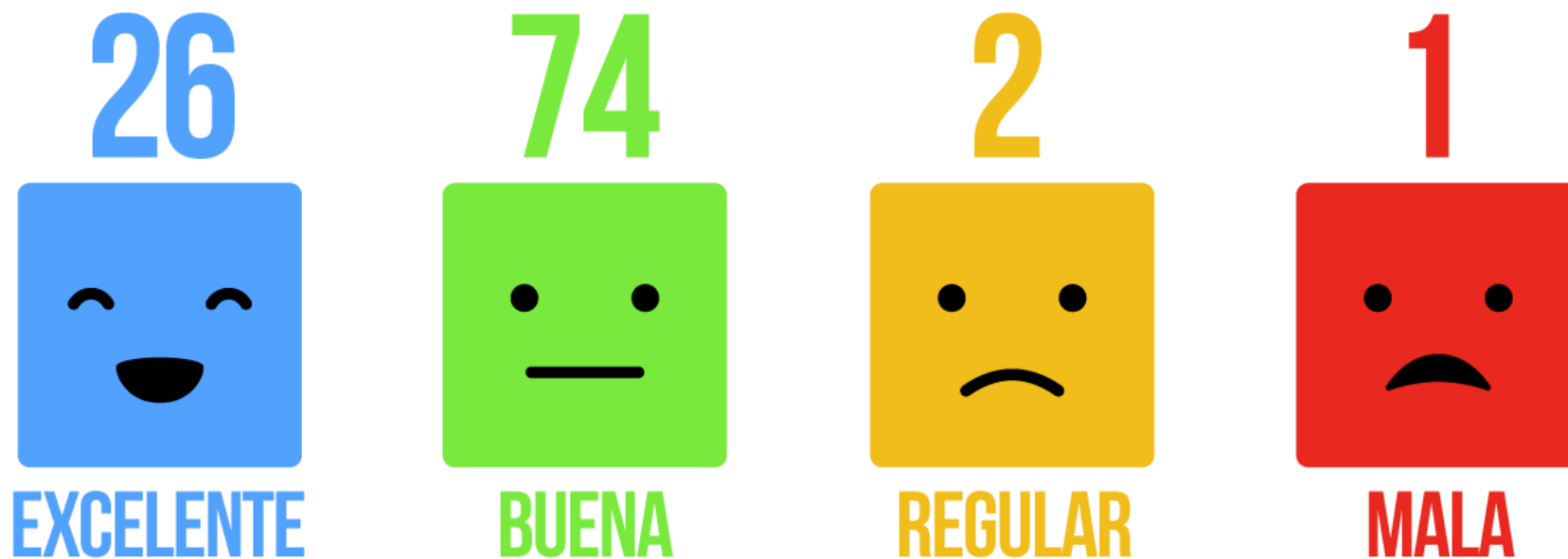


A la pregunta: **¿Le resultó fácil la ruta de acceso a la información?**



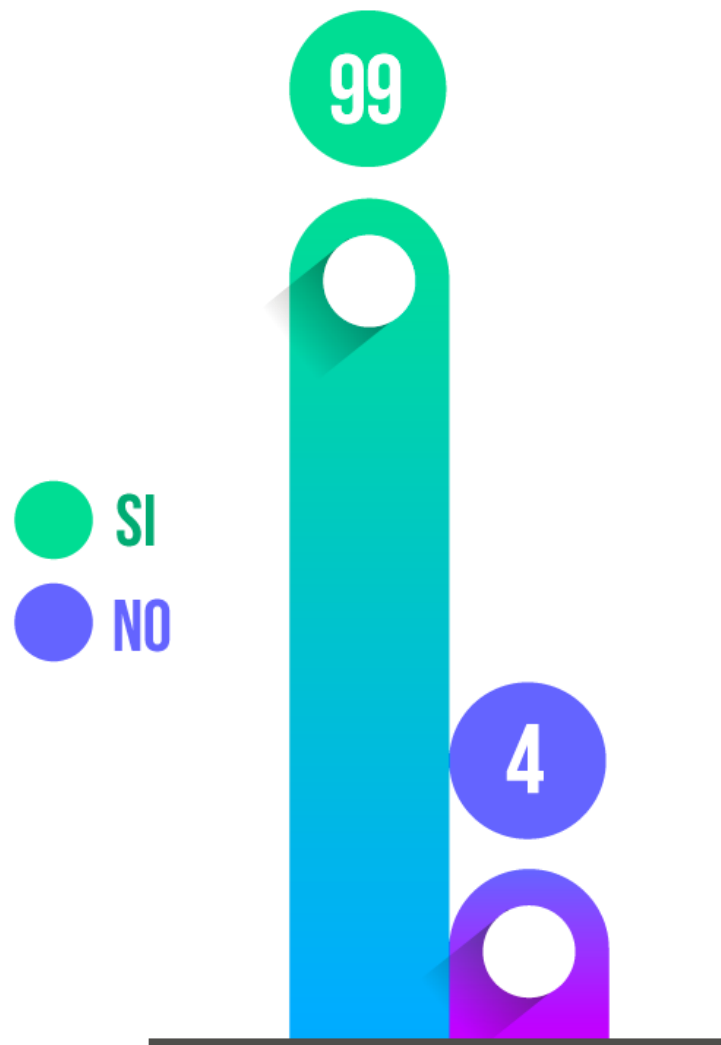


## A NIVEL GENERAL, ¿CÓMO DEFINE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN NUESTRO PORTAL WEB?





A la pregunta: **¿Considera que la información se encuentra escrita en un lenguaje claro y comprensible?**






# 3

## Encuesta de percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En cumplimiento al Manual Único de Rendición de Cuentas, la CRA les solicitó a los asistentes a través de un código QR que evaluaran la jornada. La encuesta fue diligenciada por **8 ciudadanos** quienes respondieron lo siguiente:



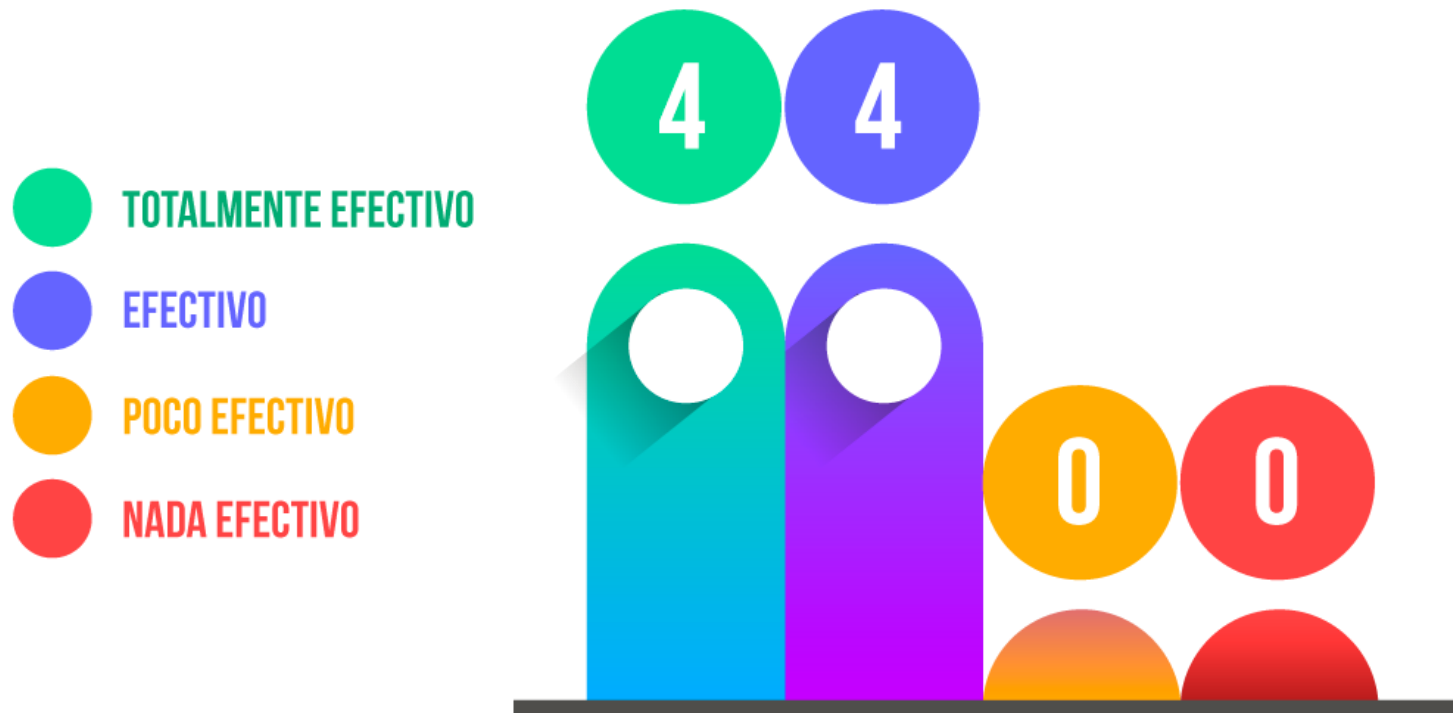
A la pregunta: **Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue:**

-  **SUFICIENTE**
-  **INSUFICIENTE**





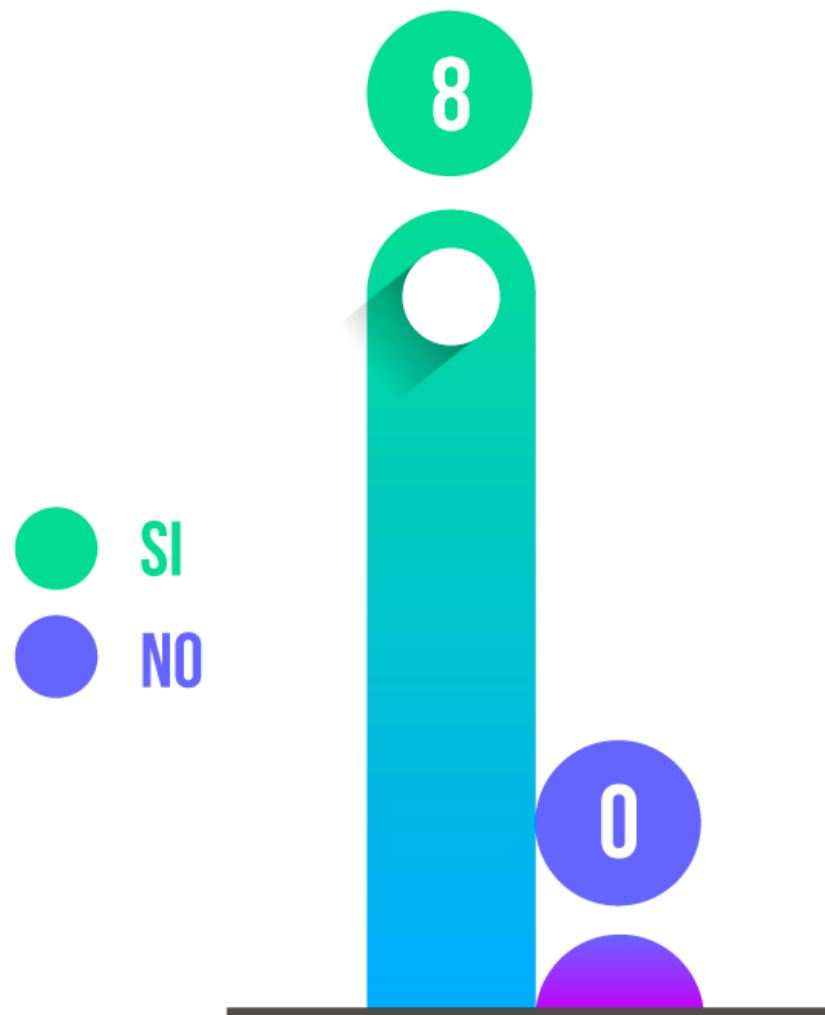
A la pregunta: **¿Considera que la información presentada en la Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad?**





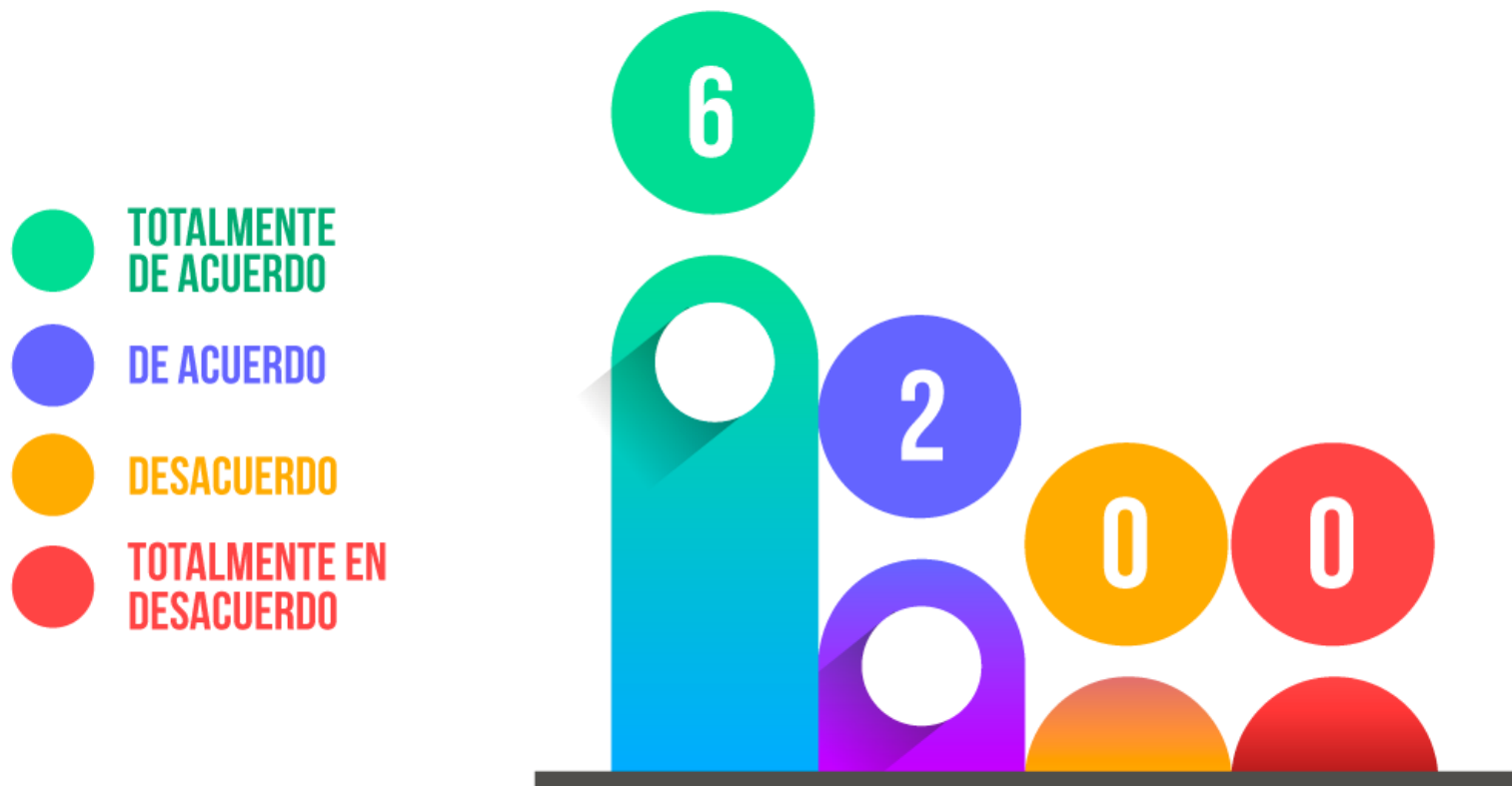


A la pregunta: **¿Cree que la CRA, en su jornada de Rendición de Cuentas, presentó de forma clara los resultados de su gestión?**



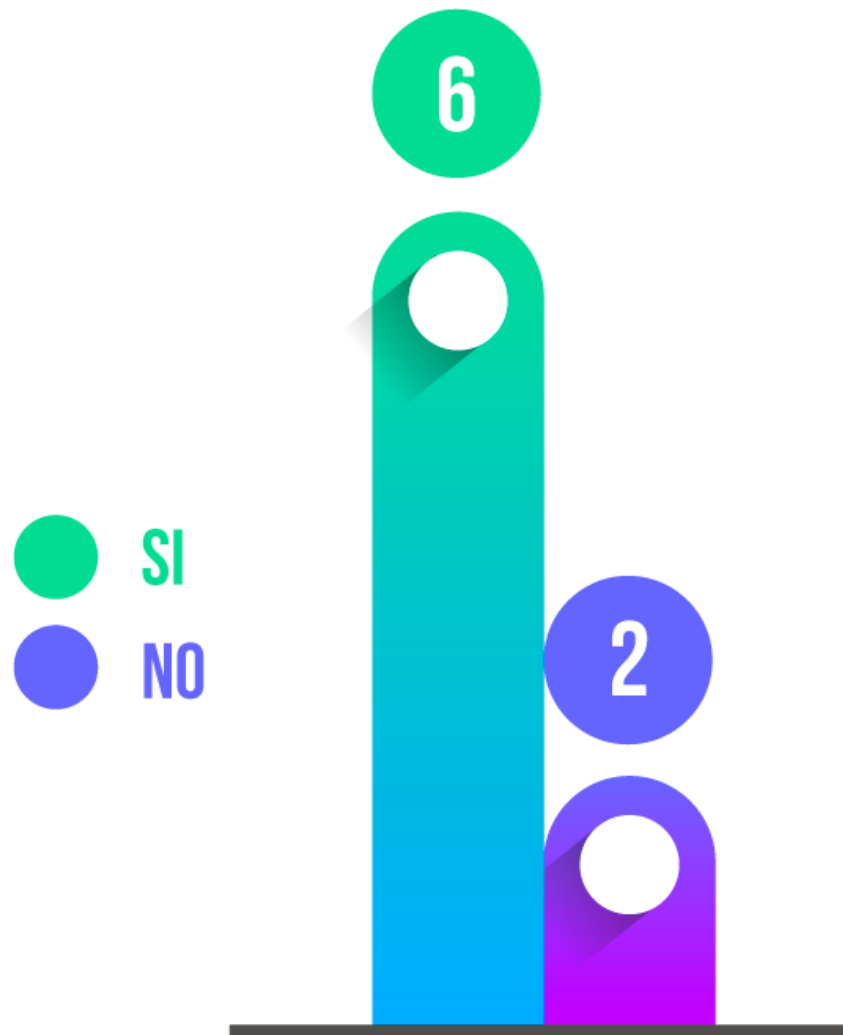


A la pregunta: **¿El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?**



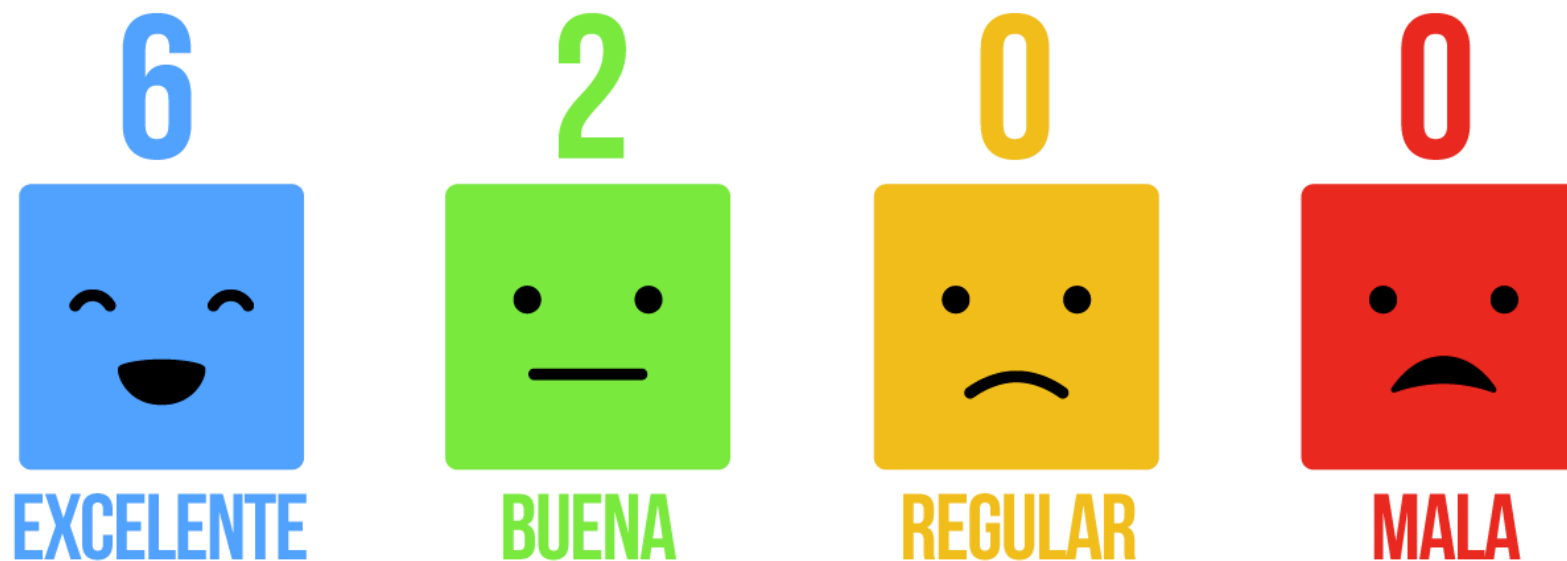


A la pregunta: **¿Participaría en una nueva Audiencia de Rendición de Cuentas de la CRA?**





## EN GENERAL, ¿CÓMO CLASIFICA EL EJERCICIO DE AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CRA REALIZADO EL 18 DE DICIEMBRE DE 2020?





# 4

## Encuesta de Posicionamiento

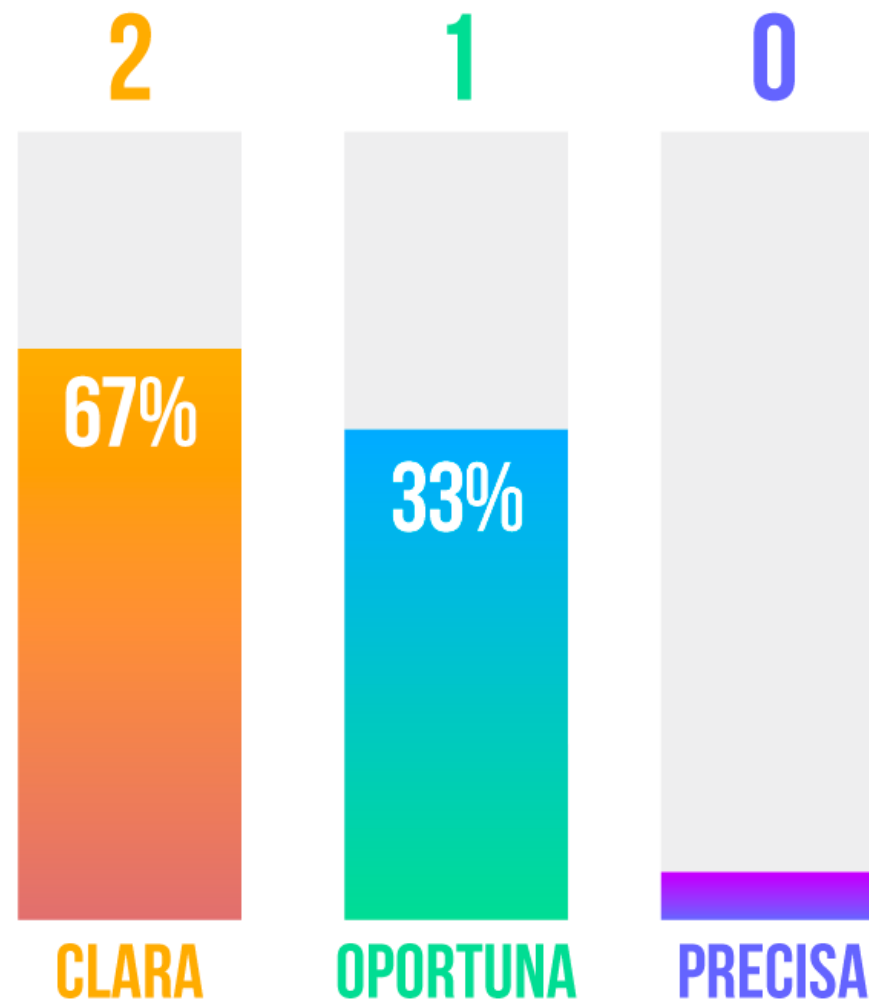
Falta incluir el medio en el que se divulgó y el tiempo.

En cada una de las inquietudes planteadas, se puede verificar el número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta.

.



A la pregunta: **Consideras que la información publicada por @cracolombia en el marco de la emergencia económica, social y ecológica ocasionada por el #COVID -19, se ha destacado por ser**



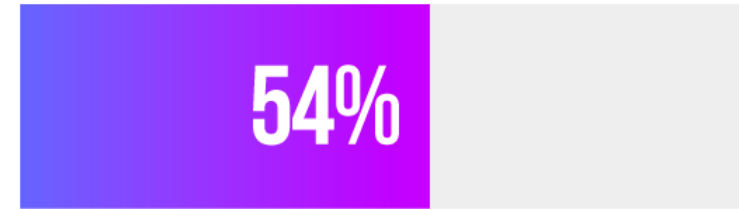
A la pregunta: **Durante esta época de trabajo en casa o #teletrabajo ¿Cuál es el canal más efectivo que utilizas para estar informado de las novedades de la @cracolombia? (13 votos)**



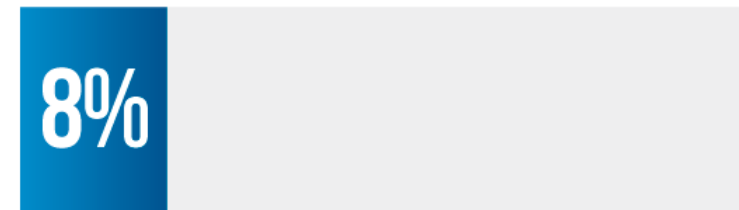
### PÁGINA WEB



### TWITTER

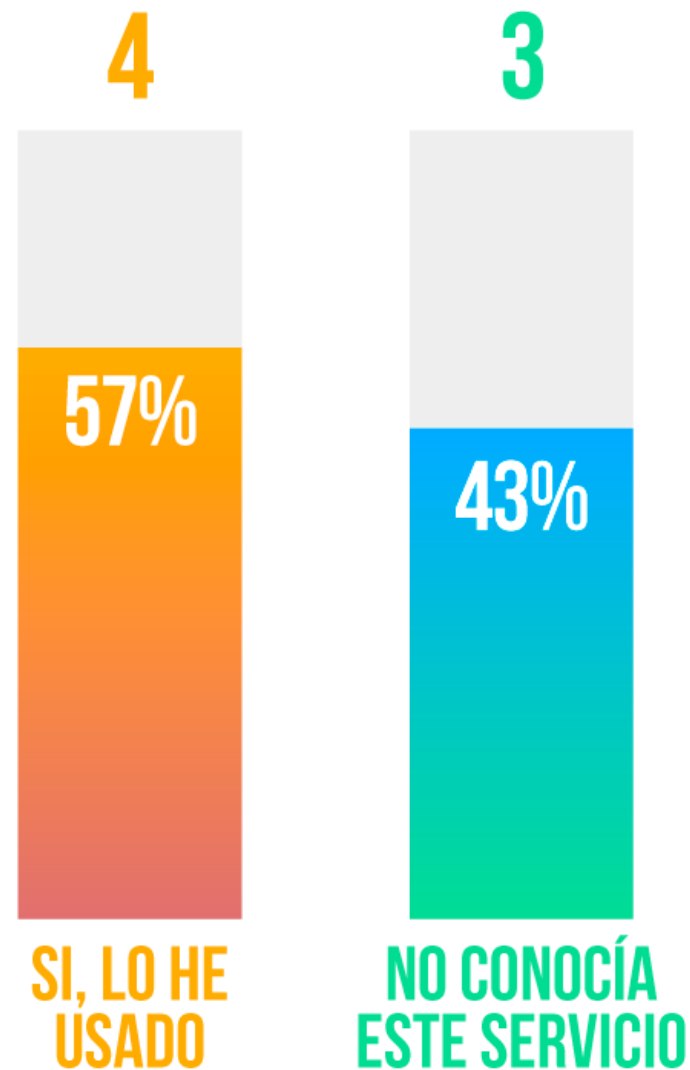


### LINKEDIN





La @cracolombia ha dispuesto el martes y jueves de #Chat para resolver dudas o inquietudes que tengan nuestros grupos de interés. **¿Has utilizado este servicio para resolver tus inquietudes?**  
**(7votos)**





A la pregunta: **¿A través de qué herramienta prefieres recibir la información que @cracolombia dispone en sus canales oficiales de comunicación? (12 votos)**

