

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Este documento contiene el informe de rendición de cuentas para el periodo del 1º de enero a 31 de diciembre del año 2015.

**Vigencia
2015**

Presidente de la República de Colombia

Juan Manuel Santos Calderón

Miembros de la Comisión

Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

Luis Felipe Henao Cardona

Viceministro de Agua y Saneamiento Básico

Diego Fernando Rojas Lara (E)

Ministro de Salud y Protección Social

Alejandro Gaviria Uribe

Director del Departamento Nacional de Planeación

Simón Gaviria Muñoz

Superintendente de Servicios Públicos

Patricia Duque Cruz

Expertos Comisionados

Julio César Aguilera Wilches - Director Ejecutivo

Jaime Humberto Mesa Buitrago -Experto Comisionado

Jaime Salamanca León - Experto Comisionado

Unidad Administrativa Especial

Diego Rentería Martínez - Subdirector de Regulación

Luz Mary Peñaranda Villamil- Subdirectora Administrativa y Financiera

Juliana Sánchez Acuña - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Martha Patricia Pinzón - Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC (E)

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	4
1. PLAN ANTICORRUPCIÓN	4
2. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	4
2.1 Acciones de Información	4
2.2 Acciones de Diálogo.....	9
2.3 Acciones de Incentivos.....	14
3. EVALUACIÓN	16
4. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS	21

INTRODUCCIÓN

El presente informe de evaluación de la *Estrategia de Rendición de Cuentas* cubre las actividades realizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico durante la vigencia 2015, con él se pretende dar a conocer a los ciudadanos, a las empresas prestadoras de los servicios públicos y demás, el trabajo realizado por la Comisión en materia regulatoria y administrativa durante el periodo en mención.

En el transcurso del año 2015, la Entidad desarrollo sus actividades enmarcadas en la Estrategia de Rendición de Cuentas, documento diseñado para atender a los objetivos específicos definidos en el CONPES 3654 de 2010, así :

1. Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
2. Fomentar el diálogo entre la CRA y la ciudadanía
3. Generar incentivos para que los grupos de interés participen de los procesos de rendición de cuentas

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. PLAN ANTICORRUPCIÓN

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA publicó en enero de 2015 en su página web: http://cra.gov.co/apc-aa-files/31663137343035333435343330306137/plan-anticorruptin-2015_2.pdf , el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a lo señalado en la Ley 1474 de 2011. Así mismo, se estableció el cronograma de seguimiento trimestral a riesgos para la vigencia 2015, los cuales se pueden consultar en Intranet/Calidad/SEG-FOR21 Formato Seguimiento a Riesgos V01.

2. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En el año 2015, la Oficina Asesora de Planeación publicó el *Plan de Participación Ciudadana 2015*, en cumplimiento del mandato constitucional y reconociendo en la ciudadanía un aliado estratégico en el desarrollo institucional, quienes a través de diversos escenarios pueden intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales.

A continuación se enuncian las acciones realizadas dentro de dicho Plan.

2.1 Acciones de Información

2.1.1 Datos Abiertos

Durante la vigencia 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA publicó en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno Nacional dos (2) catálogos de datos abiertos, con el fin de que éstos puedan ser usados por cualquier persona para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado, hacer análisis e investigación, ejercer labores de control o para cualquier tipo de actividad comercial o no comercial.

Publicación datos abiertos		
Tema	Objetivo	Fecha de publicación
Marco tarifario para el servicio público domiciliarios de aseo	Municipios y/o distritos primer segmento de aplicación de nuevo marco de aseo (prestadores que atienden más de 100.000 suscriptores y algunas ciudades capitales)	26 de agosto de 2015
Marco tarifario para el servicio público domiciliarios de aseo	Municipios y/o distritos segundo segmento de aplicación de nuevo marco de aseo (prestadores que atienden más de 100.000 suscriptores y algunas ciudades capitales)	26 de agosto de 2015

Nota: La información se encuentra publicada en el siguiente link: <http://bit.ly/1U7Eynq>

2.1.2 Informes de Gestión

En el año 2015, la CRA en cumplimiento de sus funciones, publicó los siguientes informes de gestión:

- Estados Financieros
- Procesos Judiciales
- Seguimiento a Indicadores
- Auditoria al Presupuesto de la entidad
- Informe de Percepción.
- Procesos judiciales de enero a diciembre de 2015.
- Informes de control interno: noviembre- marzo de 2015; marzo- julio de 2015; julio- octubre de 2015
- Informe de Rendición de cuentas 2014
- Seguimiento a Matriz de Indicadores (1ero, 2do, 3er trimestre)
- Informes de PQRS: enero a marzo de 2015, abril a junio de 2015
- Estados Financieros de la CRA
- Auditoría al presupuesto de la entidad 2015
- Seguimiento a indicadores 2015

Con el fin de lograr que la ciudadanía pueda acceder de manera ágil y fácil a la información y en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014: "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública" y del Decreto 1013 de 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, creó en su página web, un micro-sitio en donde se encuentran publicados los informes de gestión y demás información de interés colectivo



2.1.3 Publicaciones

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA durante el año 2015, produjo una (1) publicación, con el fin de proporcionarles un conocimiento sencillo en la materia de regulación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico. Las revistas impresas y que serán distribuidas durante el 2016 es la Revista Regulación No. 19 "Nuevo Marco Tarifario del Servicio Público de aseo para municipios con más de 5.00 suscriptores en el área urbana".



2.1.4 Página Web y Redes Sociales

A continuación se presenta el comportamiento de la página web y redes sociales durante el año 2015

Red	Nombre de usuario	No. Seguidores
Página Web	www.cra.gov.co	1.696.559 Visitas
	Suscriptores de noticias en línea	1.253 Suscriptores
Twitter	@cracolombia	1.212 Seguidores
YouTube	crapsbc	48 videos publicados
		122.100 reproducciones
Facebook	Comisión de Regulación de Agua	5.071 Me gusta

Sobresale en la vigencia del 2015 la campaña de ahorro de agua realizada en diferentes redes sociales, la cual se reprodujo en todo el gobierno nacional. Los mensajes e imágenes que se emplearon se presentan a continuación.



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

hasta **150 litros de agua** se consumen en una ducha de 10 minutos

bañémonos de a dos o en la mitad del tiempo ☺

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

si pones un balde **bajo tu ducha** mientras el agua se calienta recuperas hasta **20 litros de agua** y puedes darle otros usos en tu casa

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

ubica 1 o 2 botellas llenas de agua en la cisterna de tu inodoro

pones **1 litro** y en cada descarga **ahorras 1 litro piénsalo!**

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

15 litros de agua consumes al cepillarte los dientes con la llave abierta

con la llave cerrada **1 litro piénsalo! cierra la llave**

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

30 litros de agua consume afeitarte con la llave abierta con la llave cerrada **1 litro** cierra la llave o déjate la barba

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

25% del agua que usas en casa se vapor aquí

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

150 litros de agua se consumen en una sola carga de la lavadora úsala solo cuando tengas una carga completa

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

350 litros se gastan al lavar tu carro con manguera lávalo en sitios especializados o usa balde y esponja

conoce consejos útiles en **#AhorroAgua**



2.1.5 Boletín de Prensa

En lo corrido del 2015, la Comisión publicó en página Web 55 artículos, expidió 5 boletines de prensa, con destino a medios de comunicación, empresas prestadoras y demás agentes del sector en las siguientes fechas y de los temas relacionados a continuación:

- **Febrero 13 de 2015:** “Presentaremos el marco tarifario de aseo para el país en Marzo, no en 72 horas”: CRA
- **Marzo 10 de 2015:** La CRA presenta la propuesta de Nuevo Marco Tarifario de Aseo para Colombia.
- **Mayo 21 de 2015:** La CRA excluye departamentos de la medida de desincentivo al consumo excesivo
- **Octubre 7 de 2015:** Bogotá y 26 departamentos fueron incluidos en la medida que CRA y Minvivienda activaron nuevamente para sancionar a quienes desperdicien agua.
- **Diciembre 22 de 2015:** La CRA presenta la propuesta para modificación del consumo básico de agua en Colombia

2.1.6 Entrevistas

De igual forma, el Director Ejecutivo, en su calidad de vocero de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, atendió las inquietudes de diversos medios de comunicación, quienes quisieron profundizar sobre diversos temas regulatorios. Algunas de las entrevistas concedidas, fueron a los siguientes medios:

Medios de Difusión		
Prensa	Radio	Televisión
El Colombiano El Espectador El Nuevo Siglo El Tiempo Portafolio Vanguardia Liberal	Blu Verde Blu Radio Caracol Básica Nacional Caracol Radio RCN Radio Nacional Radio Santa Fe Señal Radio Colombia	Arriba Bogotá – City TV. Cable Noticias.tv Caracol Noticias CM& La Noticia Noticias RCN Programa Urna de Cristal
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> → Marco Tarifario de Aseo → Sanciones a quienes derrochen agua → Reducción del Consumo Básico de Agua 		

2.2 Acciones de Diálogo

2.2.1 Jornadas de Participación

Con el fin de que los prestadores y la ciudadanía en general conozcan los proyectos de marco tarifario, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico dispone anualmente un cronograma de jornadas de participación en diferentes municipios del país, para el año 2015 este cronograma fue:

Municipio	Fecha	Gestión
Barranquilla, Atlántico	15 de abril de 2015	Se realizó la socialización del proyecto de nuevo marco tarifario para el servicio público de aseo, establecido en la Resolución CRA 710 de 2015.
Cali, Vale del Cauca	22 de abril de 2015	
Neiva; Huila	29 de abril de 2015	
Bucaramanga; Santander	7 de mayo de 2015	
Tunja; Boyacá	14 de mayo de 2015	
Bogotá D.C	19 de mayo de 2015	
Pereira, Risaralda	1 de junio de 2015	
Medellín, Antioquia	5 de junio de 2015	

Bogotá -19 de mayo de 2015



Tunja- 14 de mayo de 2015



Pereira - 1 de junio de 2015



2.2.2 Talleres

En el mes de octubre de 2015, se realiza la socialización del proyecto de nuevo marco tarifario las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio exclusivamente en el área rural, establecido en la Resolución CRA 717 de 2015

Municipio	Fecha
Bogotá D.C	6 de octubre de 2015
Medellín, Antioquia	7 de octubre de 2015
Barranquilla, Atlántico	9 de octubre de 2015
Cali, Valle del Cauca	13 de octubre de 2015

2.2.3 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2014-2015

La Audiencia de Rendición de Cuentas se presentó a la ciudadanía el día 4 de septiembre de 2015, en un horario de 10:00 a 11:00 am, se transmitió a través del Canal Institucional y de la página web de la CRA. Las temáticas desarrolladas en la audiencia, fueron seleccionadas por los usuarios de la CRA, a quienes se les preguntó a través de una encuesta realizada a través de nuestra Web. El video se encuentra disponible en el Canal de YouTube de la CRA. <https://www.youtube.com/watch?v=9prnYHLVxxw>

Se realizó además una encuesta virtual para medir la percepción de nuestros usuarios. El instrumento publicado fue publicado en la página web de la CRA desde el 9 de septiembre de 2015 hasta el 9 de noviembre de 2015. Esta encuesta fue, socializada además por correo electrónico y contestada por 77 personas. Los datos obtenidos a partir de esta información fueron incluidos en el informe de percepción 2015 de la entidad.

2.2.4 Chat

A partir del martes 8 de septiembre de 2015, todos los martes entre las 8:00 y 10:00 am se dio apertura al chat en donde se da respuesta a temas sobre regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. La entidad durante el año 2015 realizó 7 sesiones del chat



2.2.5 Eventos y Congresos

A continuación se listan los eventos donde la CRA participó institucionalmente durante la vigencia 2015.

Eventos Participación CRA Vigencia 2015	
1	XV Congreso Internacional Disposición Final de Residuos y Perspectivas Ambientales: <i>“Prevención de la Generación de Recursos”</i> Enlaces Asociados. Abril 21, 22 y 23 de 2015 - Bucaramanga
2	3° Congreso de Reciclaje Organizado por la Asociación Nacional de Industriales ANDI. Mayo 13 de 2015 – Bogotá D.C:
3	II Congreso Internacional de Acueductos Rurales y Municipios Prestadores Directos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Mayo 19 y 20 de 2015 - Medellín
4	VII Versión Exporesiduos ACODAL Seccional Oriente. Junio 3, 4 y 5 Medellín
5	XVII Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, Comunicaciones, TIC y TV: <i>“Innovación y Tecnología”</i> ANDESCO, Junio 23 al 25 de 2015 – Cartagena.

Eventos Participación CRA Vigencia 2015	
6	V congreso de CONFEVOCOLTICS: “Responsabilidad Social Empresarial” CONFEVOCOLTICS. Julio 8, 9 y 10 de 2015 – Cali.
7	III Congreso Territorial de Servicios Públicos Fundación Casa de Vocal. Agosto 20 y 21 de 2015- Popayán.
8	58 Congreso Internacional Agua, Saneamiento, Ambiente y Energías Renovables ACODAL. Septiembre ,10 y 11 de 2015 – Santa Marta

2.2.6 Círculos de Regulación - Pre-consultas

Los Círculos de Regulación se conciben como espacios de socialización, que pretenden recoger información de los diferentes actores del sector y convertirlo en Conocimiento que permita a la CRA consolidar su labor regulatoria y contribuir a la sostenibilidad y crecimiento del sector. El objetivo es generar conocimiento multidimensional a partir de las diferentes experiencias y visiones que se compartirán en un espacio estructurado bajo un esquema pedagógico y didáctico que permitan explotar el aprendizaje colectivo y participativo y generar insumos para la generación del Plan Estratégico Quinquenal de la CRA.

En el 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, participó en los siguientes círculos de regulación:

Municipio	Fecha
Cartagena, Bolívar	23 de junio de 2015
Cali, Valle del Cauca	10 de julio de 2015
Popayán, Cauca	21 de agosto de 2015
Santa Marta, Magdalena	9 de septiembre de 2015

2.2.7 Ferias de atención al ciudadano

Participación en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, evento coordinado por el Departamento Nacional de Planeación-DNP y apoyado por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, con el fin de acercar el Estado al ciudadano. Durante el 2015, la CRA participó en las siguientes Ferias de Atención al Ciudadano

Municipio	Fecha
Pitalito, Huila	30 mayo de 2015
Acacias; Meta	26 de septiembre de 2015
Arjona; Bolívar	28 de noviembre de 2015
Bogotá D.C.	9 diciembre de 2015

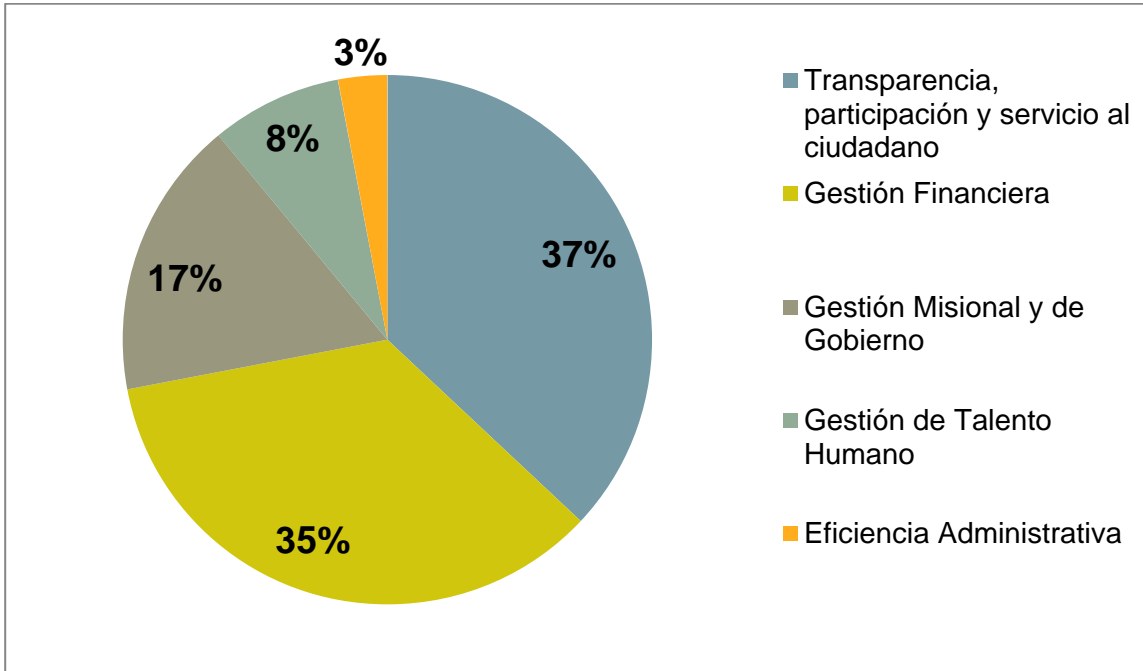
2.2.8 Otras actividades

Fecha	Ciudad	Evento
26 de febrero de 2015	Bogotá D.C.	Taller de regulación con acueductos rurales y pequeños prestadores: “ <i>Construcción de la metodología tarifaria acueductos rurales y pequeños prestadores</i> ”
28 de abril de 2015	Bogotá D.C.	Alianza Nacional para el reciclaje inclusivo - CEMPRE
7 de mayo de 2015	Bogotá D.C.	Socialización con recicladores– Invitación UAESP.
28 de mayo de 2015	Bogotá D.C.	Mesas de Trabajo ANDESCO
4 de junio de 2015	Bogotá, D.C.	Taller de estructuración de esquemas para acueductos rurales
5 de junio de 2015	Bogotá D.C.	Mesas de Trabajo ANDESCO
10 de junio de 2015	Bogotá D.C.	Socialización con recicladores de Bogotá
12 de junio de 2015	Bogotá D.C.	Taller con Banco Mundial Alianzas Público Privadas
17 de junio de 2015	Cúcuta	Audiencia pública sobre áreas de servicio exclusivo de aseo
19 de junio de 2015	Bogotá D.C.	Socialización con delegados de recicladores a nivel nacional.
27 de agosto de 2015	Bogotá D.C.	Taller sobre Asociaciones Público-Privadas (APP) en Agua y Saneamiento
30 de septiembre de 2015	Bogotá D.C.	Socialización proyecto piloto de análisis de impacto normativo ante la OCDE
20 de noviembre de 2015	Bogotá, D.C.	Taller Construcción de Esquemas Diferenciales en agua potable y Saneamiento Básico en Zonas Rurales.
3 de diciembre de 2015	Montería	Taller Construcción de Esquemas Diferenciales en agua potable y Saneamiento Básico en Zonas Rurales.

2.3 Acciones de Incentivos

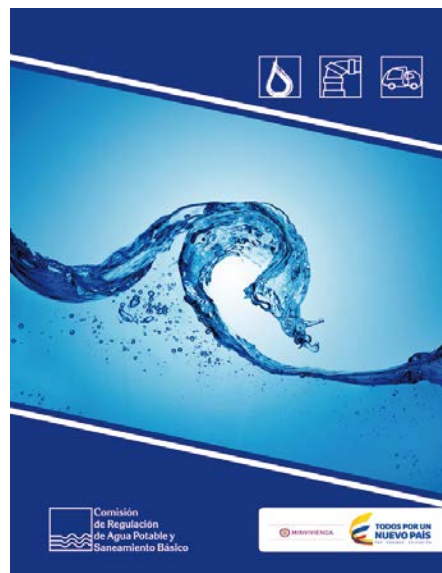
2.3.1 Encuesta

A través de nuestra página web, publicamos una encuesta para determinar cuáles eran los temas que querían los ciudadanos que trataremos en esta jornada. De esta forma se determinaron los temas que se discutieron en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada en septiembre de 2015. Participaron 848 ciudadanos y los resultados fueron los siguientes:



2.3.2 Cuaderno

Durante la vigencia 2015, la CRA adquirió unos cuadernos con su imagen institucional, los cuales se repartirán en las jornadas de capacitación y divulgación propuestos por la entidad, como estímulo por su participación



2.2.4 Audiencia Virtual

El pasado 29 de diciembre de 2015 se realizó una audiencia virtual, con técnicos de las Empresas Públicas de Medellín EPM, a quienes se les resolvieron sus dudas e inquietudes acerca del nuevo marco tarifario de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado contenido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

3. EVALUACIÓN

3.1 Acciones de diálogo

En las acciones de diálogo desarrolladas durante la vigencia 2015, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, solicitó a los asistentes el diligenciamiento de diferentes mecanismos de medición con el objetivo de percibir el grado de satisfacción del cliente o usuario externo, respecto a los productos y servicios que ofrece la CRA y así plantear acciones de mejora.

Instrumento de evaluación diligenciado por 188 participantes en las jornadas de participación ciudadana, realizadas en las siguientes ciudades:

Ciudad	No. Encuestas Diligenciadas
Bogotá D.C:	7
Cali, Valle del cauca	29
Medellín, Antioquia	12
Barranquilla, Atlántico	22
Bucaramanga, Santander	25
Pereira, Risaralda	29
Tunja, Boyacá	21
Popayán, Cauca	43
Total asistentes	188

A continuación, se presenta los resultados de dicha medición

3.1.1 Logística y presentación de las jornadas

Concepto	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Aplica	Total
Tamaño del auditorio	74	52	34	24	2	2	188
Condiciones del auditorio	75	57	44	9	3		188
Accesibilidad del auditorio	73	68	38	8	1		188
Material entregado	48	72	48	12	1	7	188
Puntualidad	54	60	41	24	7	2	188
Letra de la presentación	68	66	41	11	2		188
Satisfacción de Expectativas	42	66	53	23	4		188
Exposición Clara	49	66	43	15	1	1	175
Respuestas a inquietudes	44	80	45	13	3	3	188

Se puede evidenciar que el 89% de los participantes que diligenciaron la encuesta de evaluación de los eventos de participación ciudadana de la CRA, otorgan una calificación entre excelente y buena.

3.1.2 Exposición

Concepto	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Satisfacción de Expectativas	42	66	53	23	4	188
Exposición Clara	49	79	43	15	1	187
Respuesta a Inquietudes	44	80	45	13	3	185

De igual forma, en promedio el 89% de los asistentes consideran que el desempeño de los expositores, la respuesta a las inquietudes planteadas y la satisfacción de sus expectativas frente al evento, fue calificado entre excelente y bueno.

3.2 Confevocoltics

Durante el V Congreso de la Confederación de Vocales de Control, Confevocoltics, realizado en la ciudad de Cali los días 8, 9 y 10 de julio de 2015, la Comisión realizó una encuesta diligenciada por 52 vocales de Control, los resultados se presentan a continuación.

3.2.1 Motivación para la asistencia

Motivación para la asistencia	Número Participantes	Porcentaje
Adquirir Conocimiento	48	92,3%
Ayudar a la comunidad	25	48,1%
Aportar mis puntos de vista para la regulación	3	5,8%
Enseñar a la comunidad	11	21,2%
Compartir experiencias con los demás asistentes	5	9,6%

Nota Pregunta de respuesta múltiple

A partir de estos resultados, la gran mayoría de participantes asisten a los eventos organizados por la CRA para adquirir un mayor conocimiento en los temas tratados

3.2.2 Sugerencias para mejorar la convocatoria

Sobre este aspecto fueron muy pocos los asistentes que respondieron a la pregunta, el resultado fue el siguiente:

Sugerencias para mejorar la convocatoria	Número Participantes
Utilizar correo certificado	2
Utilizar medios virtuales	2
Invitar con mayor antelación	3
Socializar en centros comerciales y ESP	4
Utilizar medios de comunicación local y regional	5
Solicitar el apoyo de los Comités de Desarrollo Social	6

3.2.3 Canal de Comunicación utilizado para contactarse con la CARA

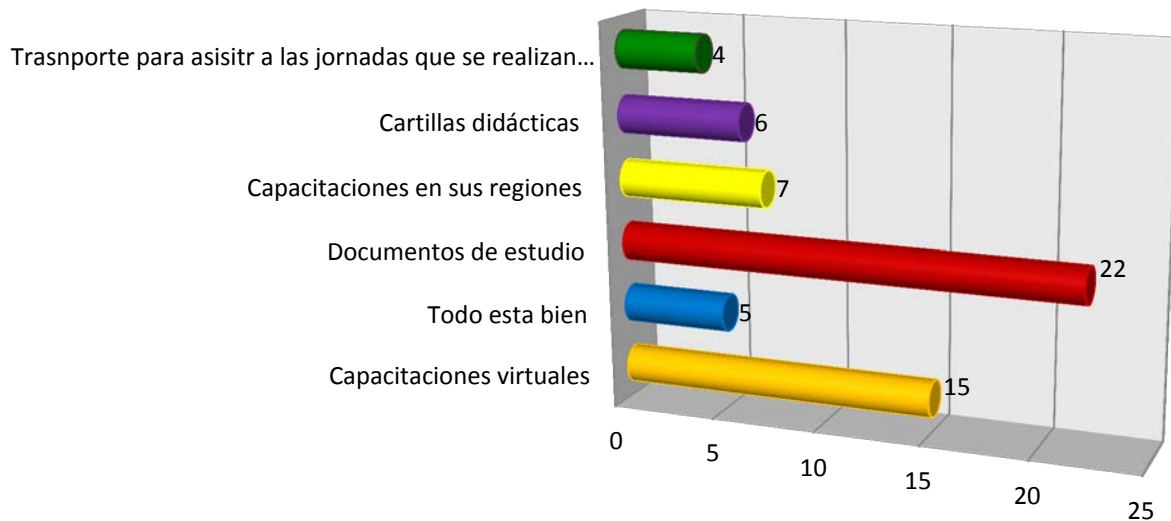
Canal	Número de participantes
Correo Electrónico	15
Redes Sociales	10
Comunicación Escrita	8
Teléfono, Correo Electrónico, Redes Sociales	7
Teléfono, Correo Electrónico	6
Teléfono	5
Teléfono, Correo Electrónico, Comunicación Escrita	5
Teléfono, Correo Electrónico, Comunicación Escrita, Visita Presencial	4
Correo Electrónico, Comunicación Escrita	3
Correo Electrónico, Redes Sociales	3

3.2.4 Incentivos para mejorar la jornada

Se puede evidenciar, que a los Vocales de Control de Control les gustaría contar con material didáctico de estudio y capacitaciones virtuales, con el fin de continuar su proceso de aprendizaje y apoyo a sus comunidades.

Incentivos para mejorar la jornada	Número Participantes	Porcentaje
Documentos de estudio	22	42,3%
Capacitaciones virtuales	15	28,8%
Capacitaciones en sus regiones	7	13,5%
Cartillas didácticas	6	11,5%
Todo está bien	5	9,6%
Transporte para asistir a las jornadas que se realizan en las capitales	4	7,7%

Incentivos para mejorar las jornadas

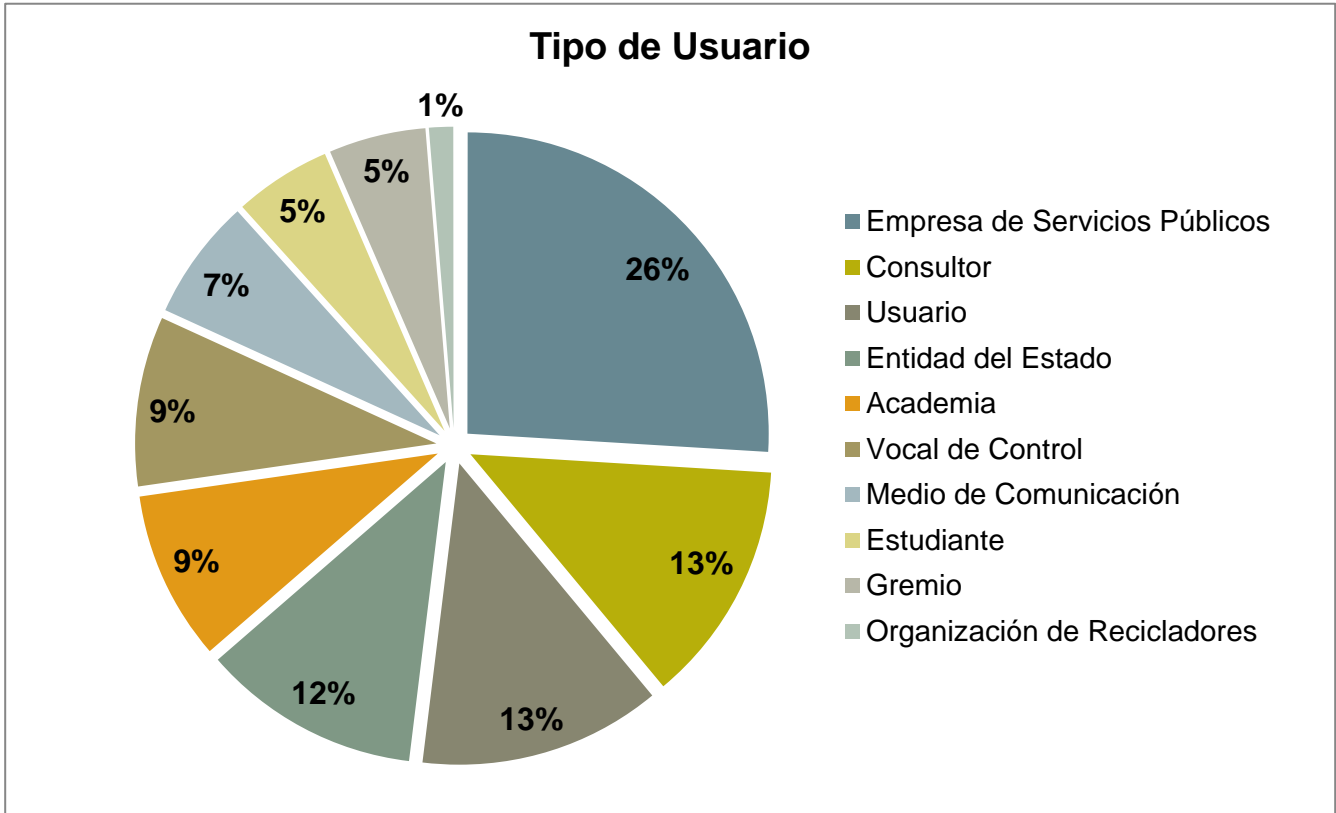


3.3 Interacción con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA

Con el fin de medir la interacción de la entidad con sus usuarios, se publicó en la página web de la entidad una encuesta durante dos meses (09/09/2015 al 09/11/2015), la cual fue contestada por 77 usuarios, que arrojó los siguientes resultados:

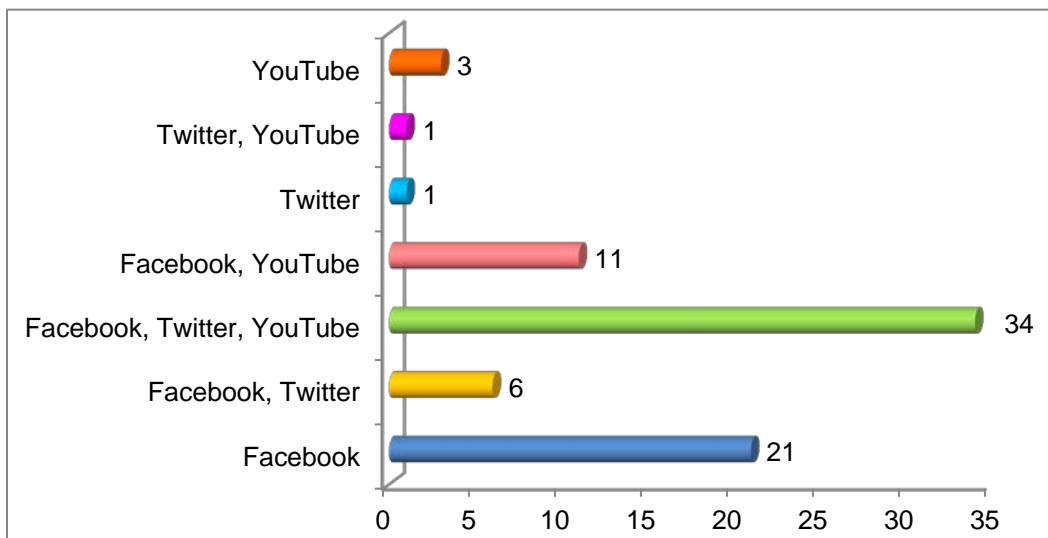
3.3.1 Tipo de usuario que interactúa con la CRA

El principal usuario de consulta de la página web de la Comisión son la empresas prestadoras, le siguen empresas consultoras y los usuarios de los servicios públicos, que participan el 26%, 13% y 13%, respectivamente



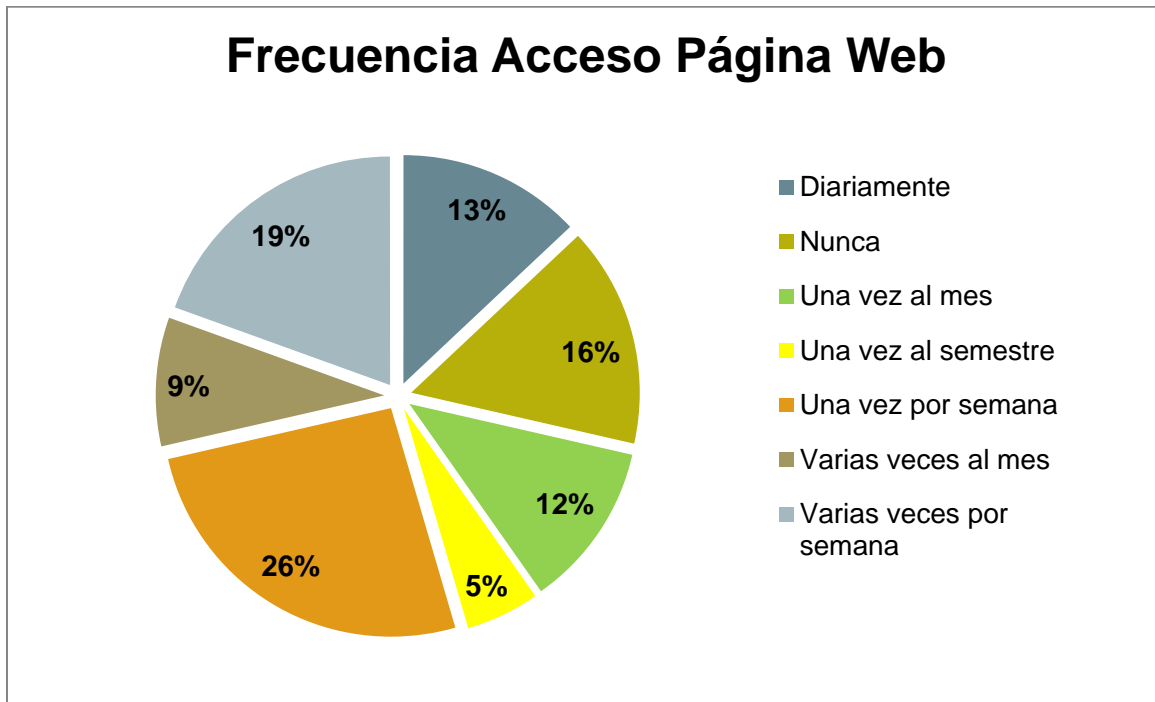
3.3.2 Tipo de redes sociales utilizadas

El 44 % de los usuarios encuestados utilizan nuestras tres (3) redes sociales.



3.3.3 Frecuencia de acceso a página Web institucional

Se evidencia que nuestros usuarios buscan permanentemente las actualizaciones de información que realiza la entidad.



4. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Dentro de las sugerencias y comentarios aportados por los participantes a las jornadas y que nos servirán de insumo para generar acciones de mejora, podemos destacar:

- ✓ Realizar convocatorias con mayor publicidad (utilización medios masivos de comunicación).
- ✓ Implementar programas de capacitación no formal.
- ✓ Descentralizar las jornadas de participación
- ✓ Realizar capacitaciones virtuales
- ✓ Realizar talleres prácticos
- ✓ Entrega material didáctico
- ✓ Iniciar los eventos de manera puntual