



Informe PERCEPCIÓN 2021



Introducción

Con el objetivo de generar un eficiente, transparente y participativo servicio a nuestros grupos de interés, 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 los diferentes eventos que organiza.

El presente informe, se centró en los resultados de las siguientes mediciones, realizadas durante el 2021, así:

- Encuesta de medición eventos de Consulta Pública - Participación Ciudadana
- Socialización Esquemas Diferenciales
- Encuesta de Percepción Audiencia Pública Rendición de Cuentas
- Eventos Talleres Aplicación Metodologías Tarifarias



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 medición eventos de Consulta Pública - Participación Ciudadana

14
Eventos Virtuales



2
Eventos Presenciales



1 Encuesta de medición eventos de Consulta Pública - Participación Ciudadana



73
Respuestas

Resultados

¿Cómo se enteró de la Jornada?



44



26



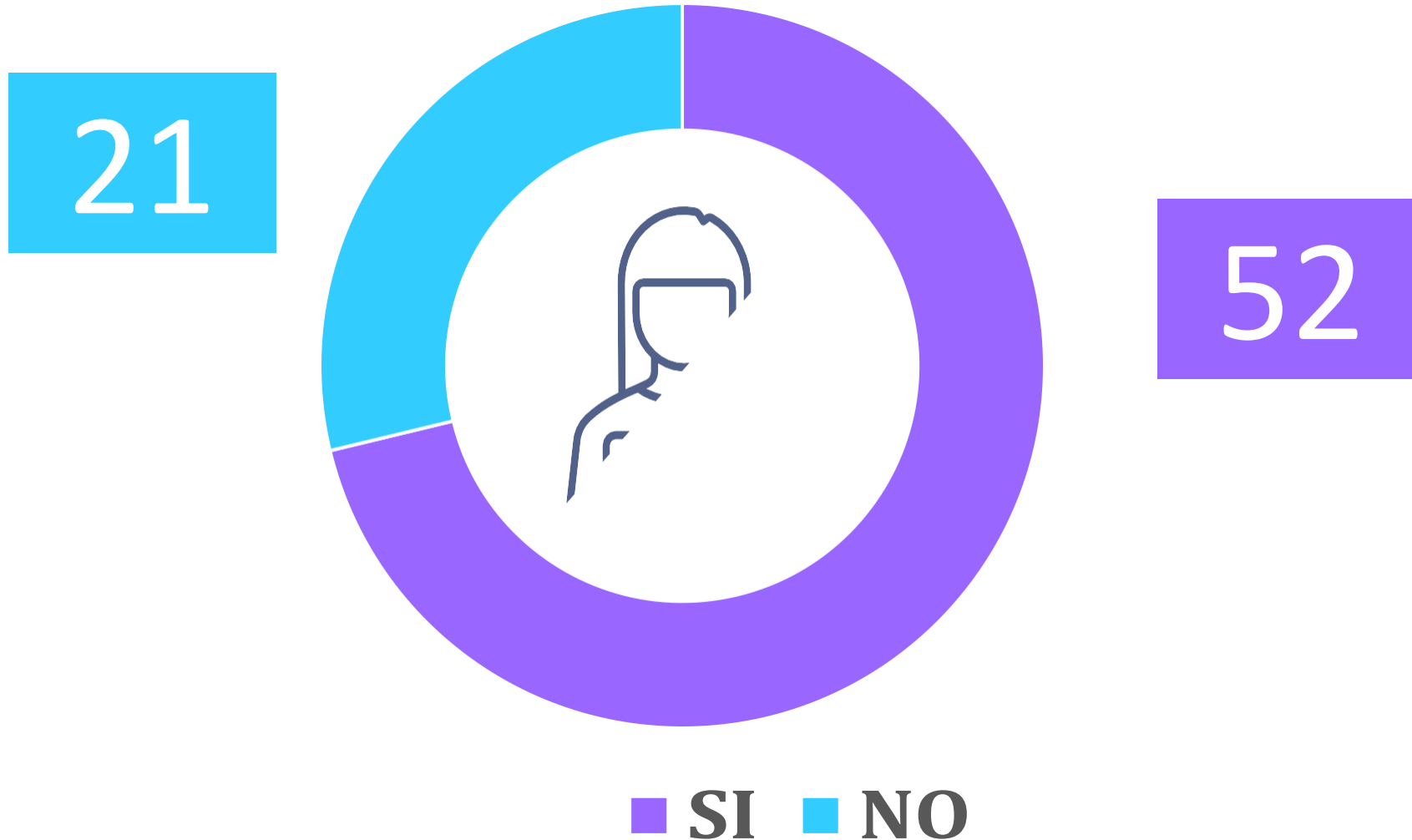
2



1

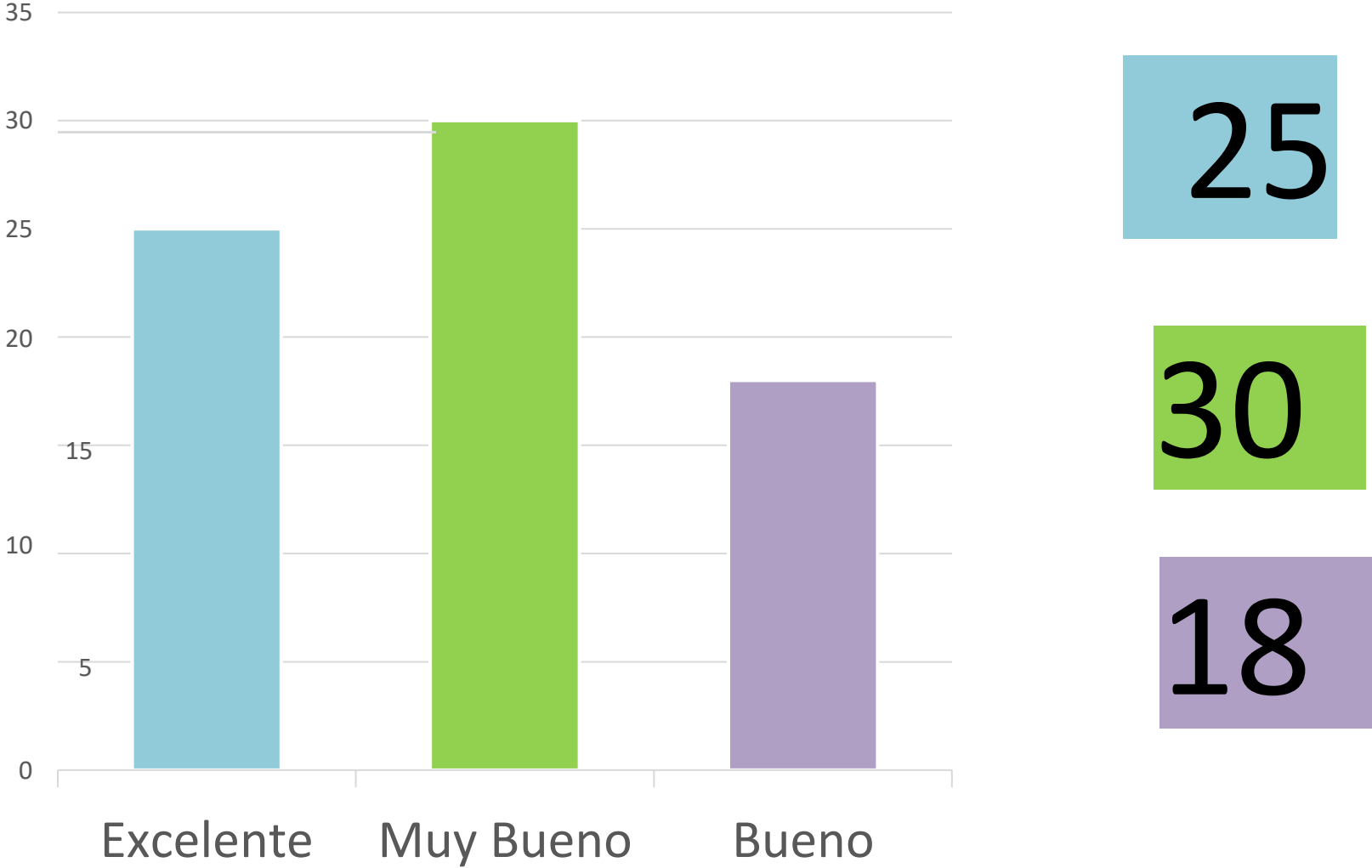
Resultados

¿Ha asistido a eventos de la CRA?



Resultados

¿Cómo califica el ejercicio de Participación Ciudadana ?



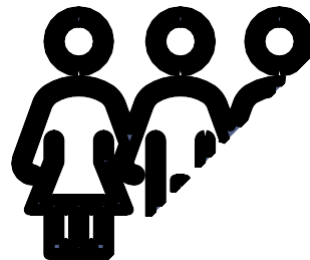


2

Eventos de Socialización de Esquemas Diferenciales de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas urbanas.

9

**Eventos
Presenciales**



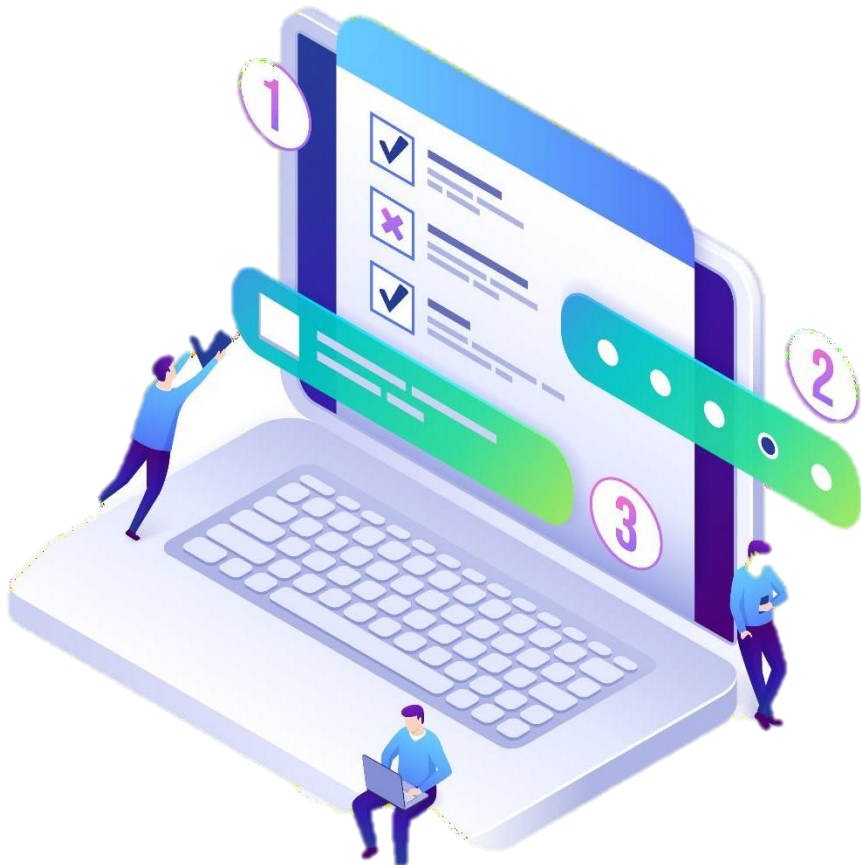
2

**Eventos
Virtuales**



2

Eventos de Socialización de Esquemas Diferenciales de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas urbanas.



09

**Respuestas
Eventos Virtuales**

Resultados

¿Cómo se enteró de la Jornada?



7



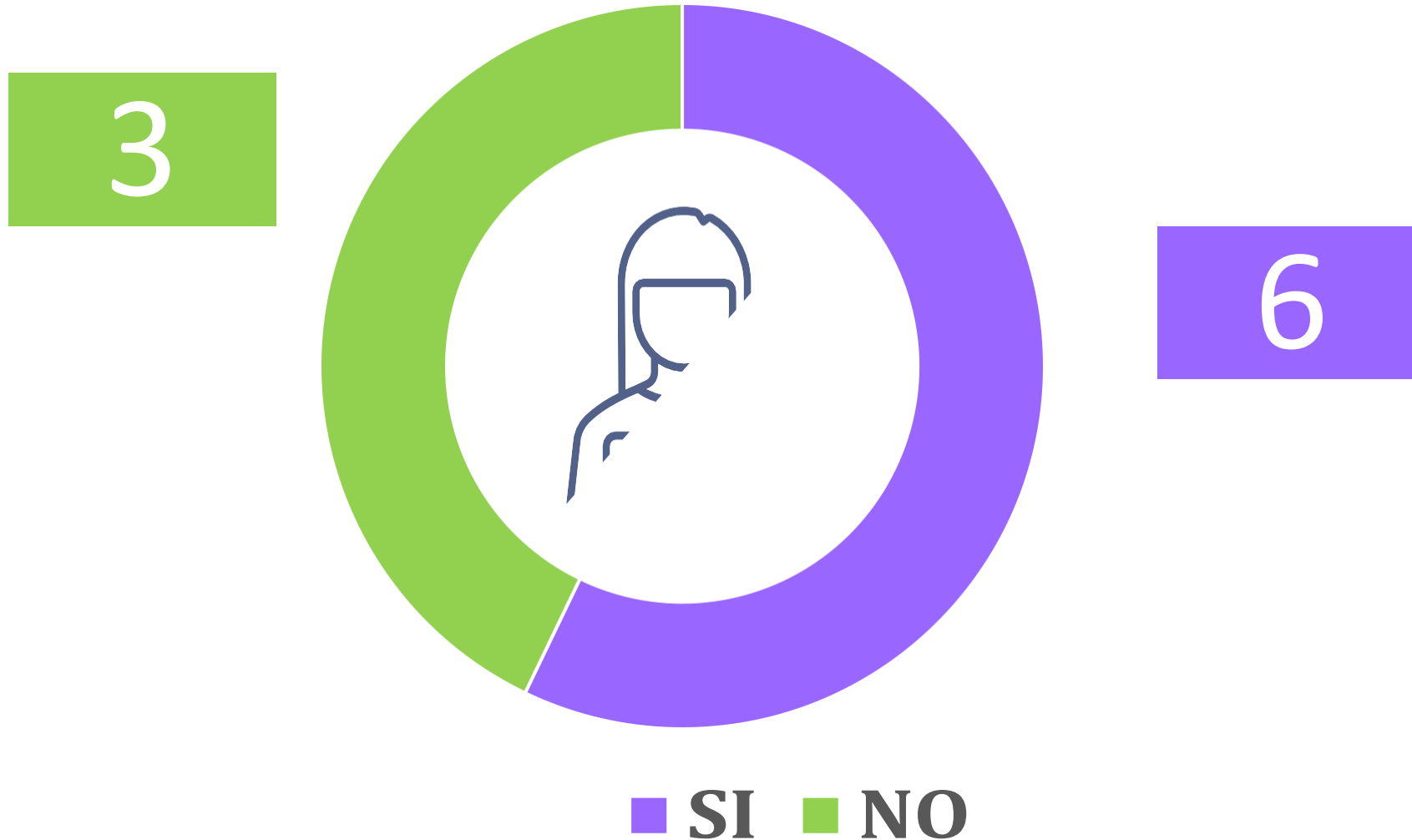
1



1

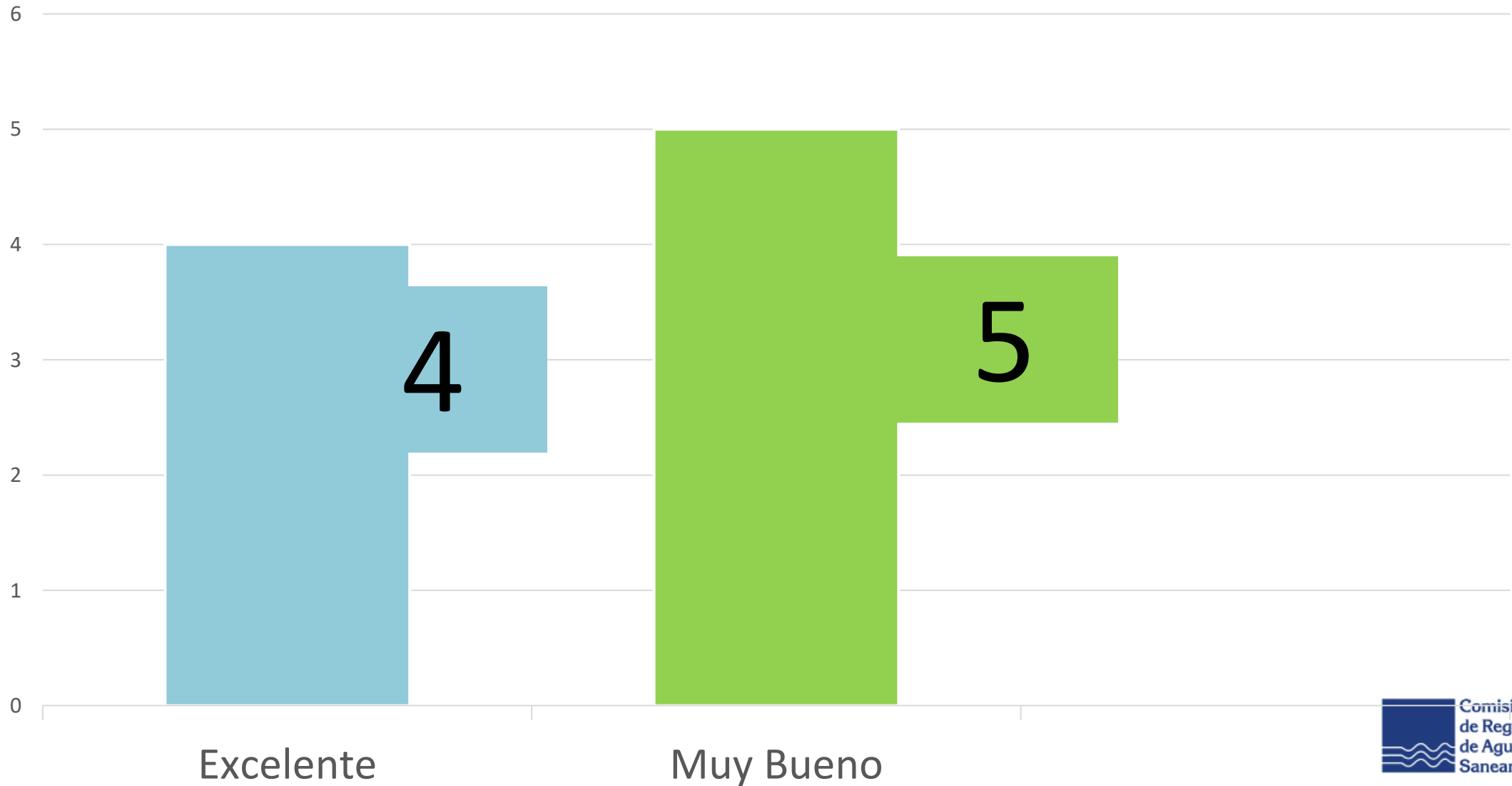
Resultados

¿Ha asistido a eventos de la CRA?



Resultados

¿Cómo califica el ejercicio de socialización?





2

Eventos de Socialización de Esquemas Diferenciales de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas urbanas.



191

**Respuestas
Eventos Presenciales**

¿Cómo se enteró de la Jornada?



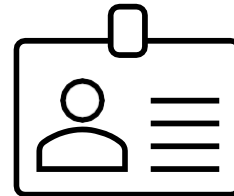
128



34



10



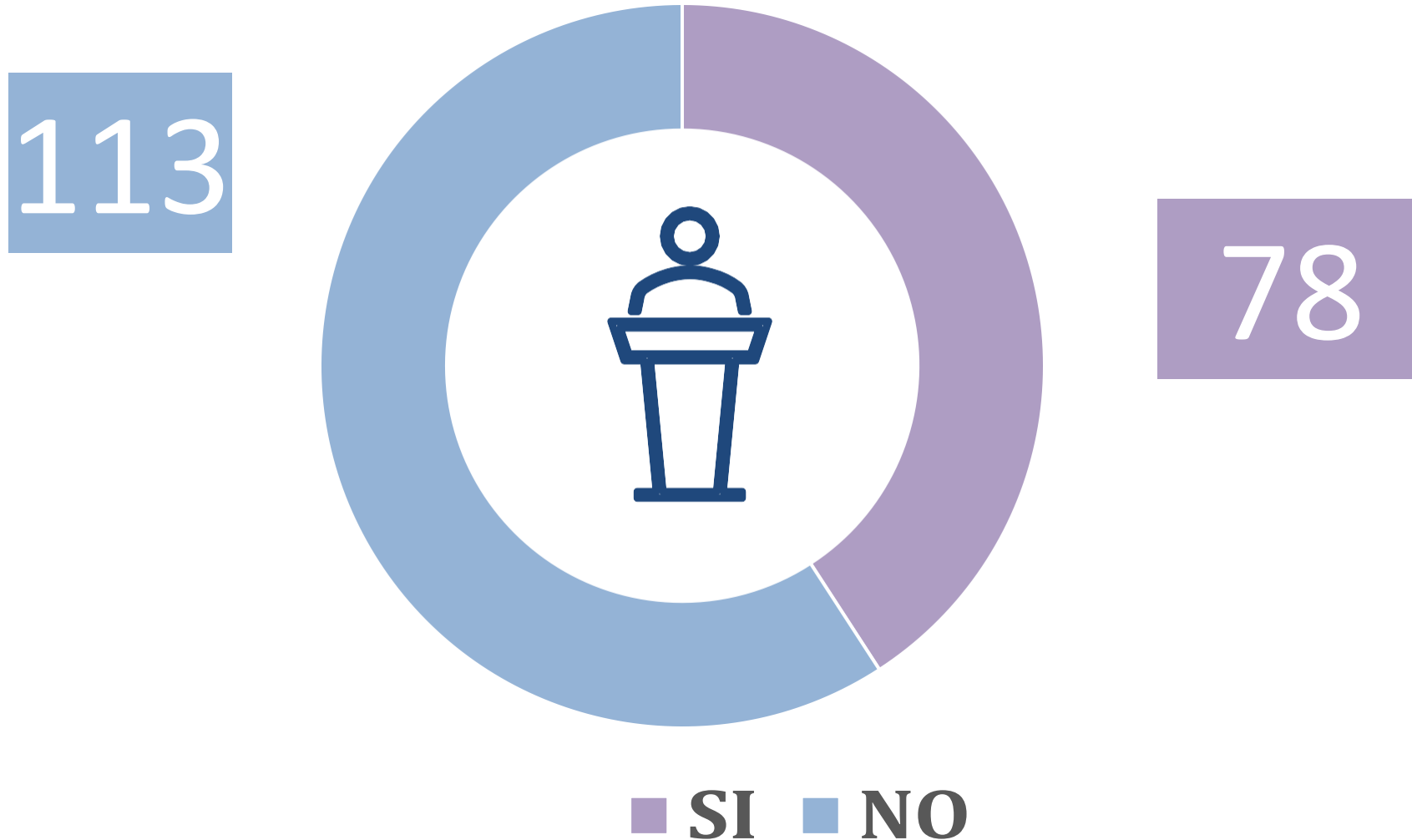
Empresa

10

Alcaldía	2
Facebook	1
PDA	1
Teléfono	1
Twitter	1
Amigo	1

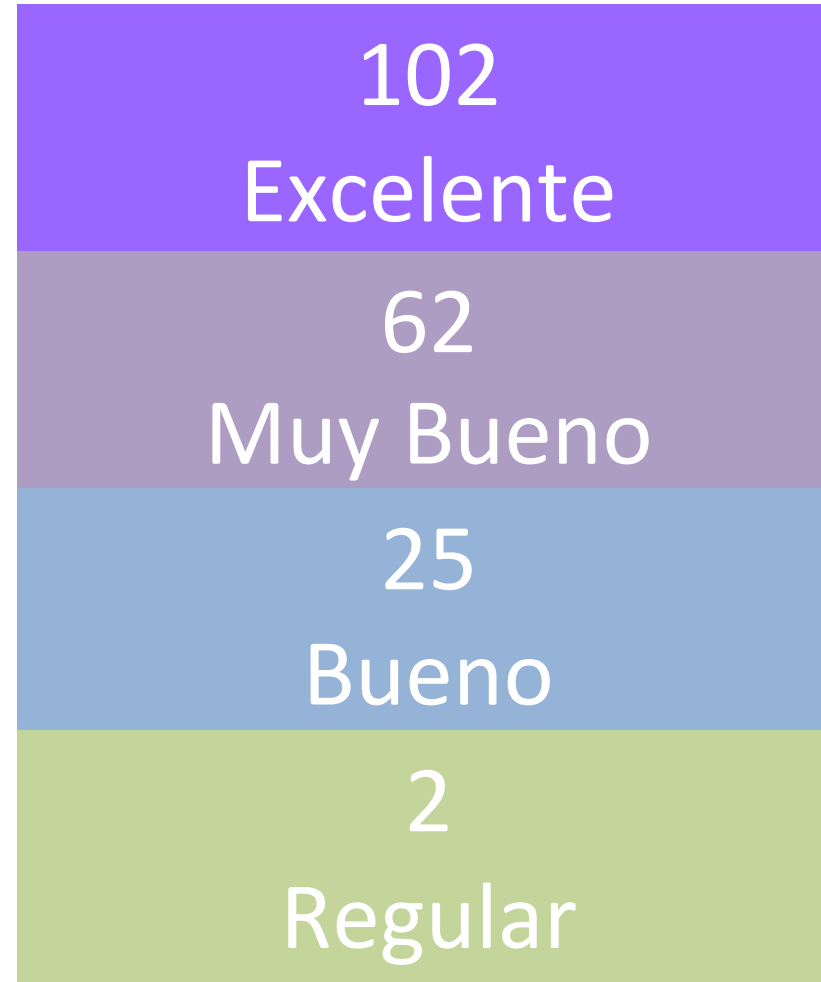
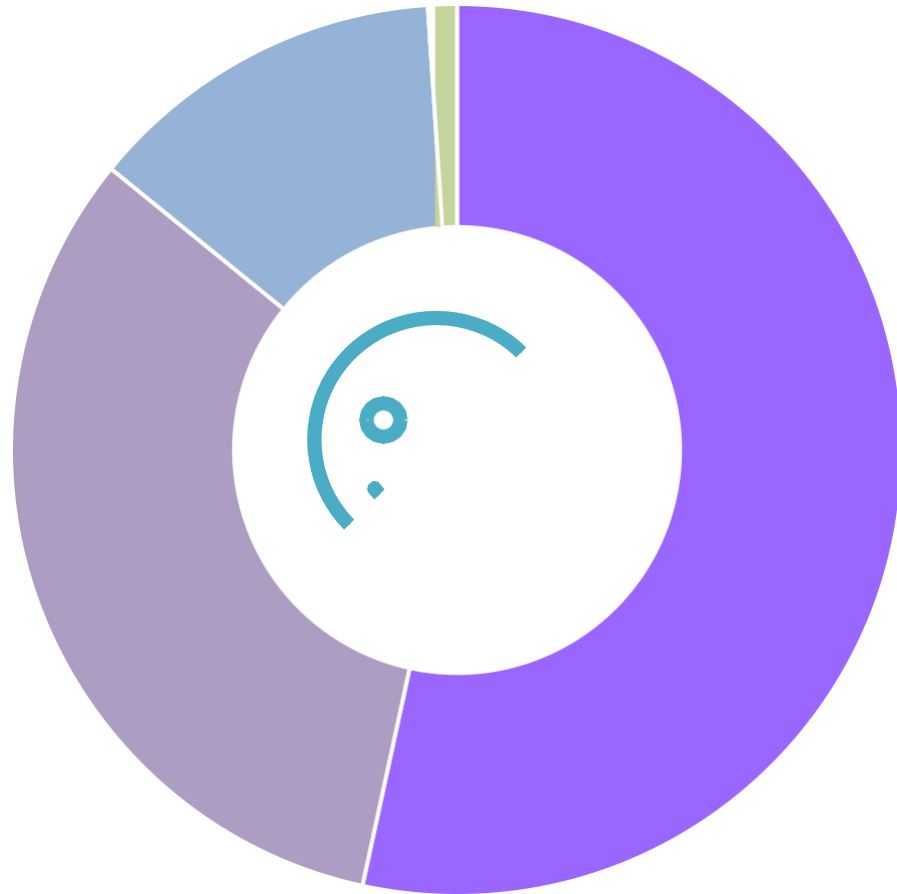
Resultados

¿Ha asistido a eventos de la CRA?



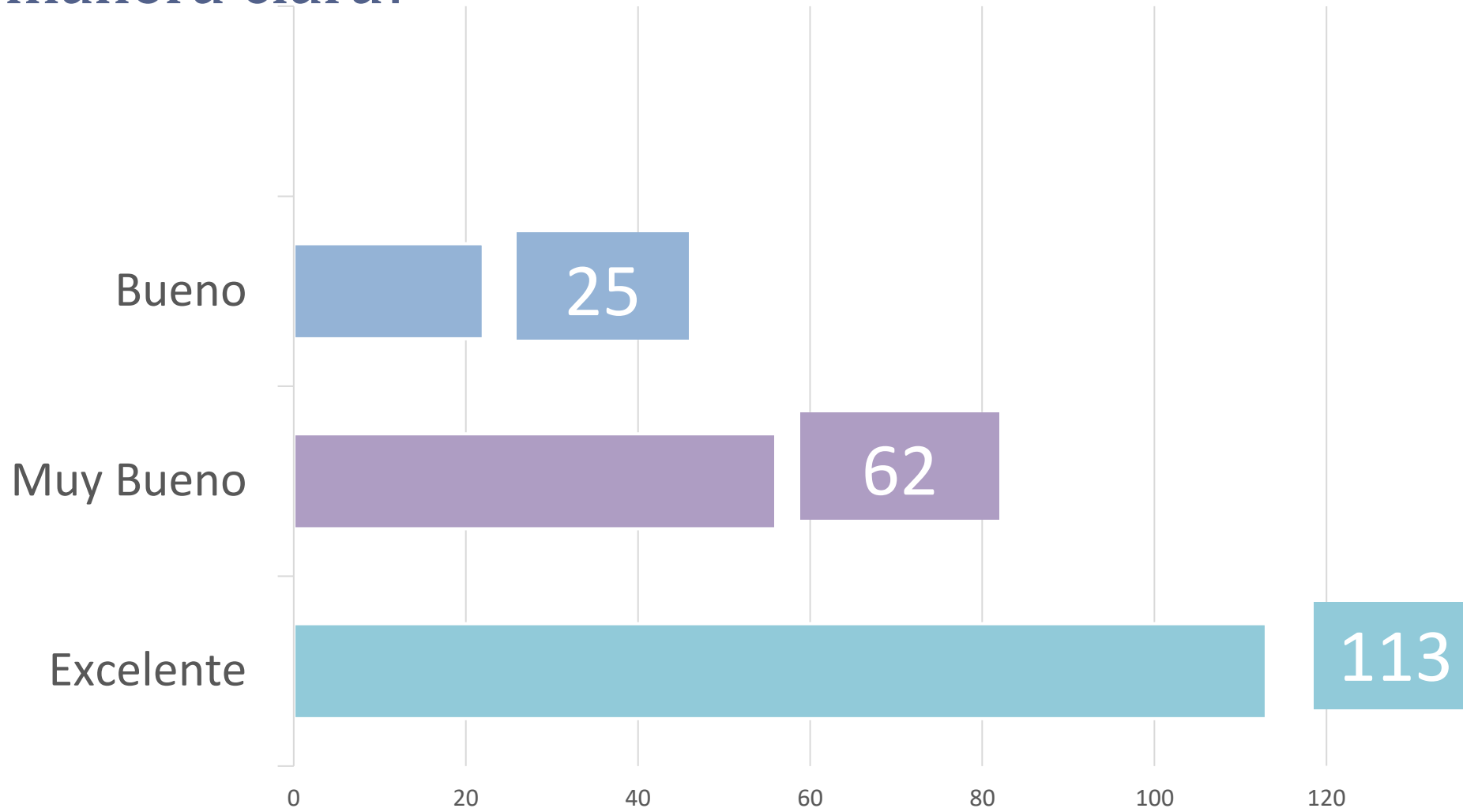
Resultados

¿El tema presentado satisface sus expectativas sobre el evento?



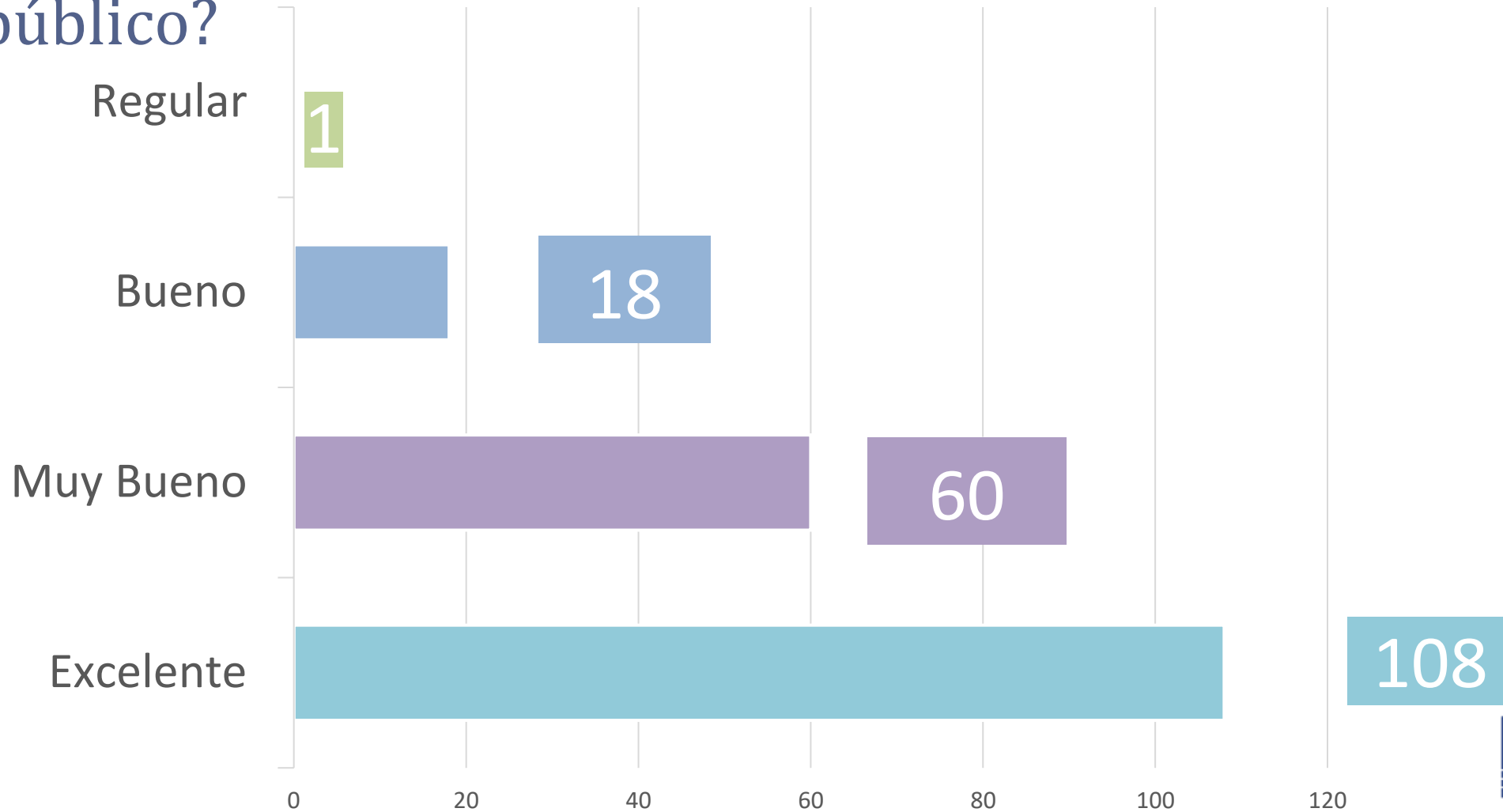
Resultados

¿Considera usted que el expositor presentó la información de manera clara?



Resultados

¿ Cómo considera usted que el orador respondió las preguntas del público?

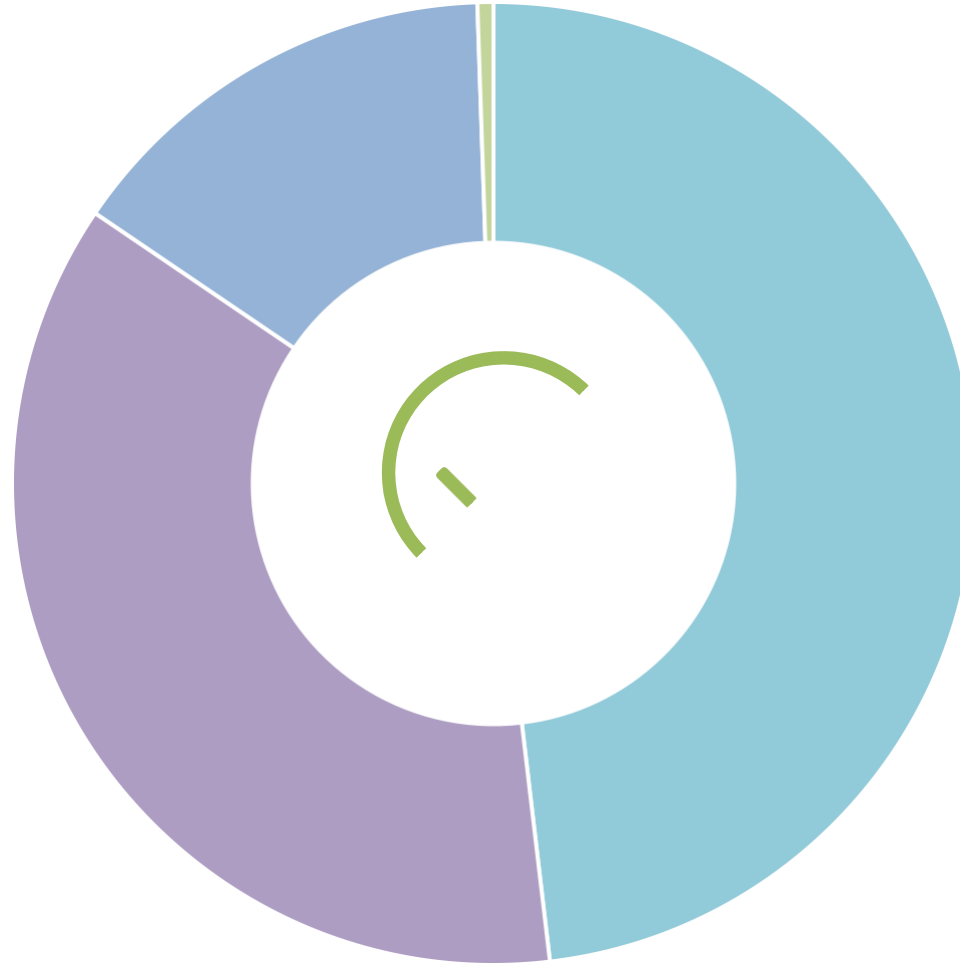


Resultados

En general, ¿cómo califica el evento realizado por la CRA?

Bueno
28

Regular
1



Excelente
90

Muy bueno
68

Resultados

Sugerencias dejadas por los participantes:

1. Realizar este tipo de eventos de manera constante.
2. Compartir presentaciones y material de apoyo.
3. Mejorar el tamaño de la letra en las presentaciones.
4. Hacer presentaciones menos densas.
5. Puntualidad al iniciar las jornadas.
6. Realizar este tipo de conferencias en municipios .

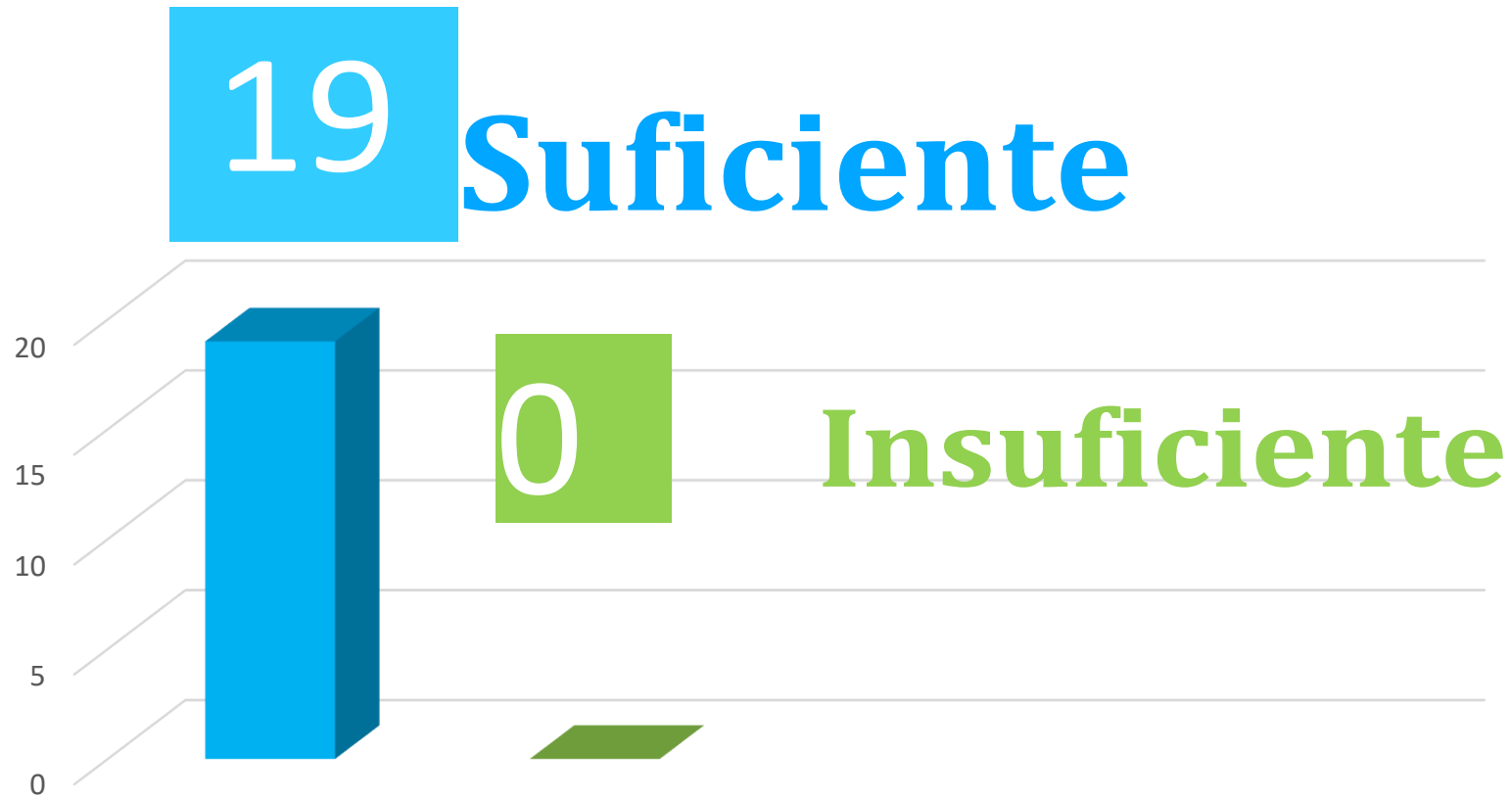
3 Encuesta de Percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En cumplimiento al Manual Único de Rendición de Cuentas, la CRA les solicitó a los asistentes a través de un enlace publicado en las diferentes redes sociales de la entidad que evaluaran la jornada.

La encuesta fue diligenciada por **19 ciudadanos** quienes respondieron lo siguiente:

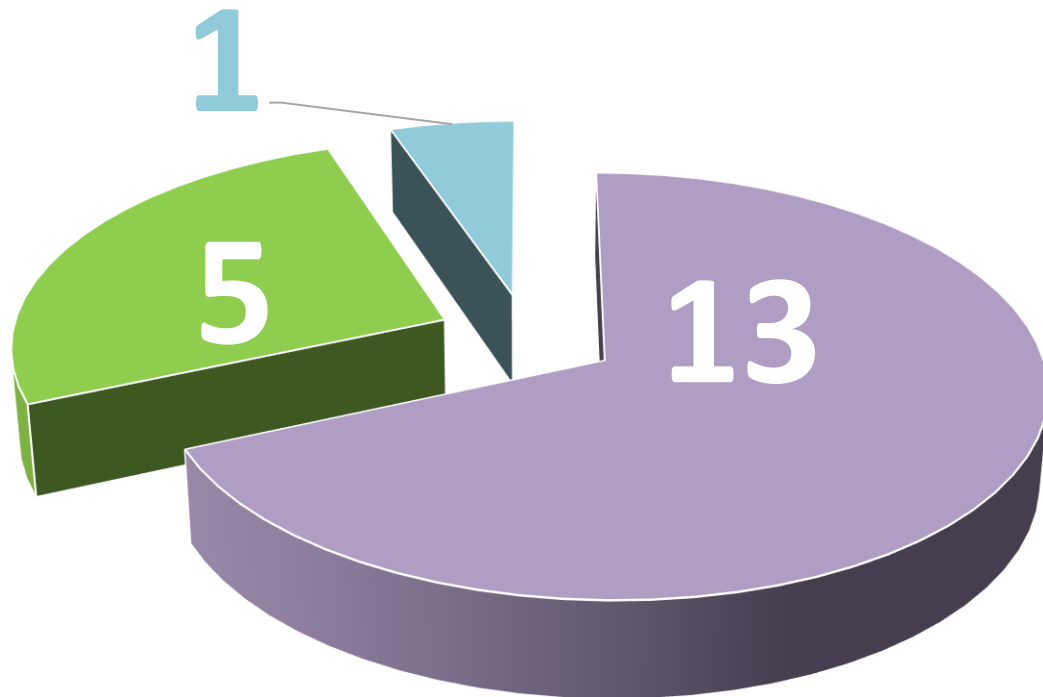
Resultados

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



Resultados

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



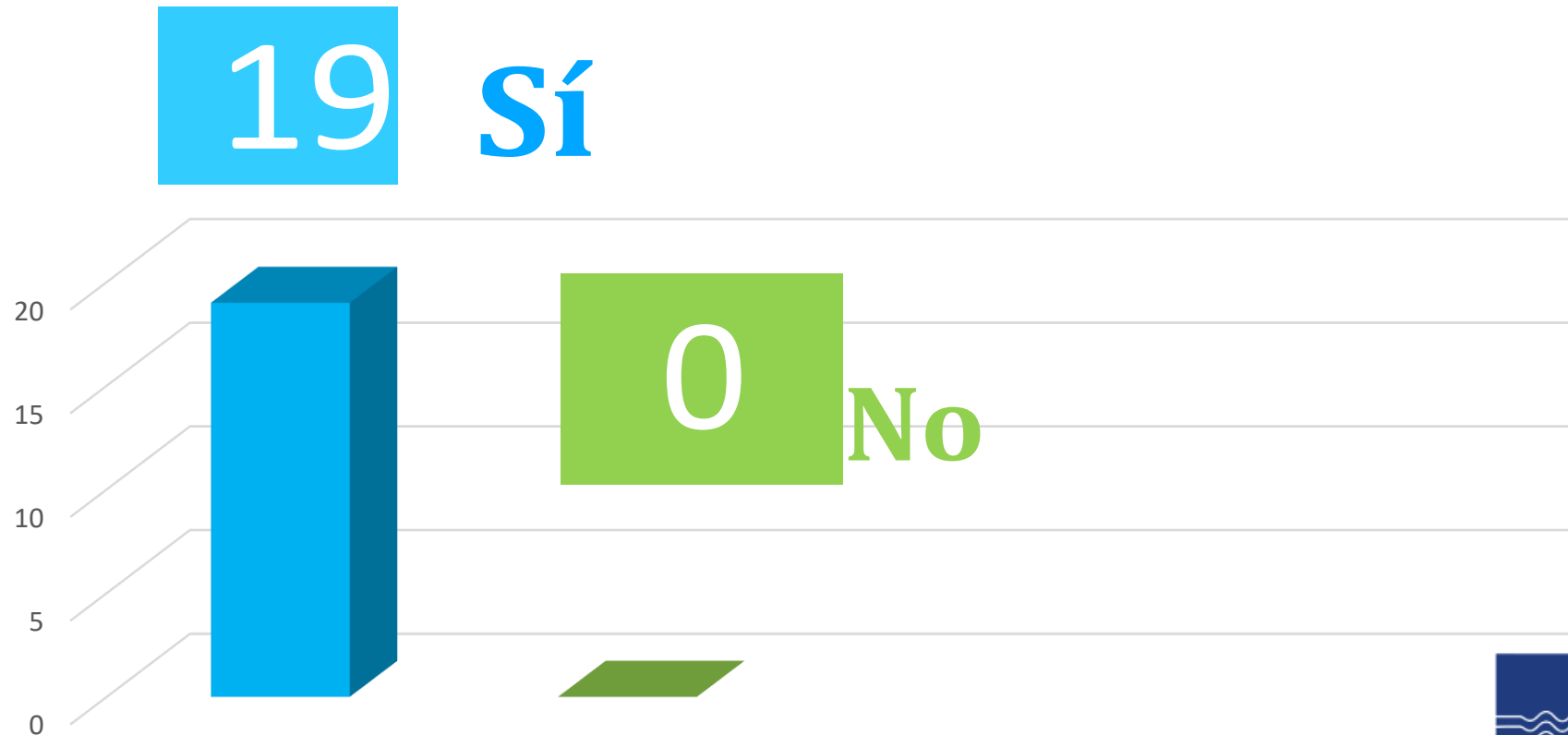
Totalmente Efectivo

Efectivo

Poco Efectivo

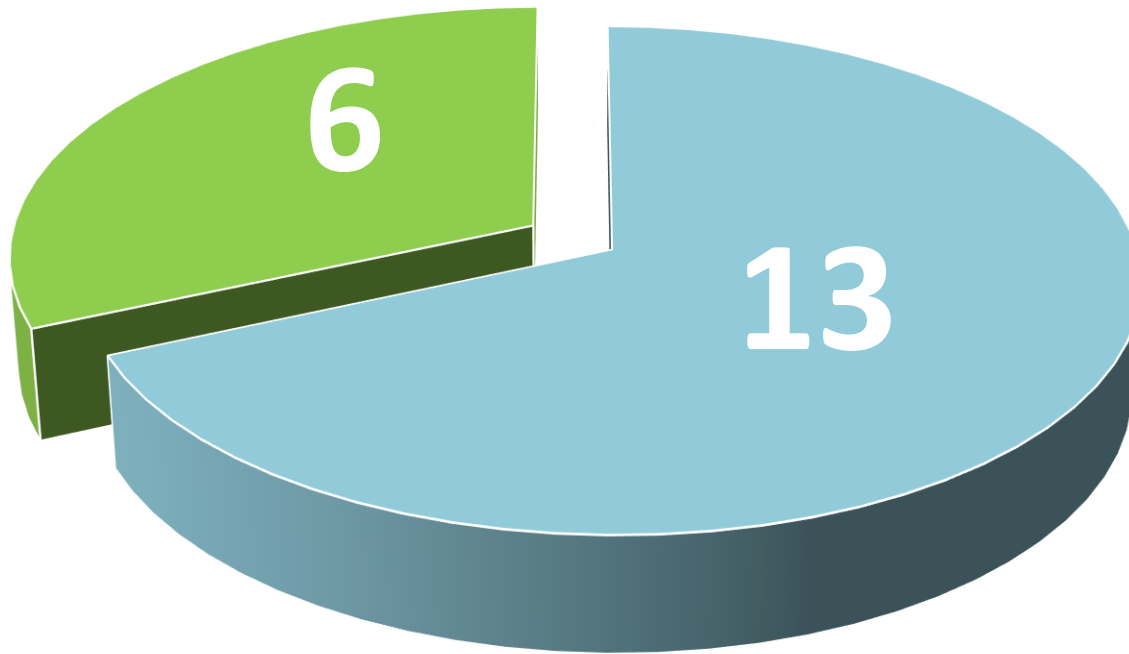
Resultados

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



Resultados

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

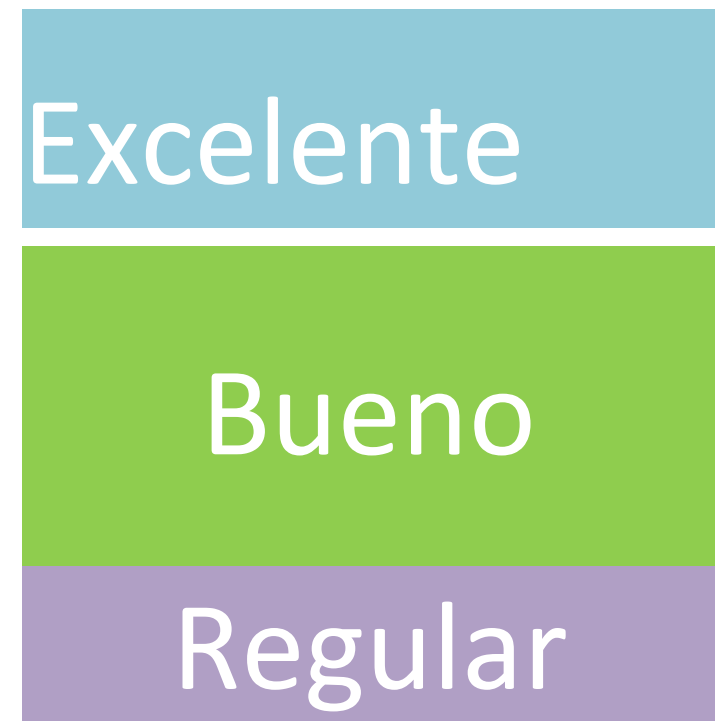
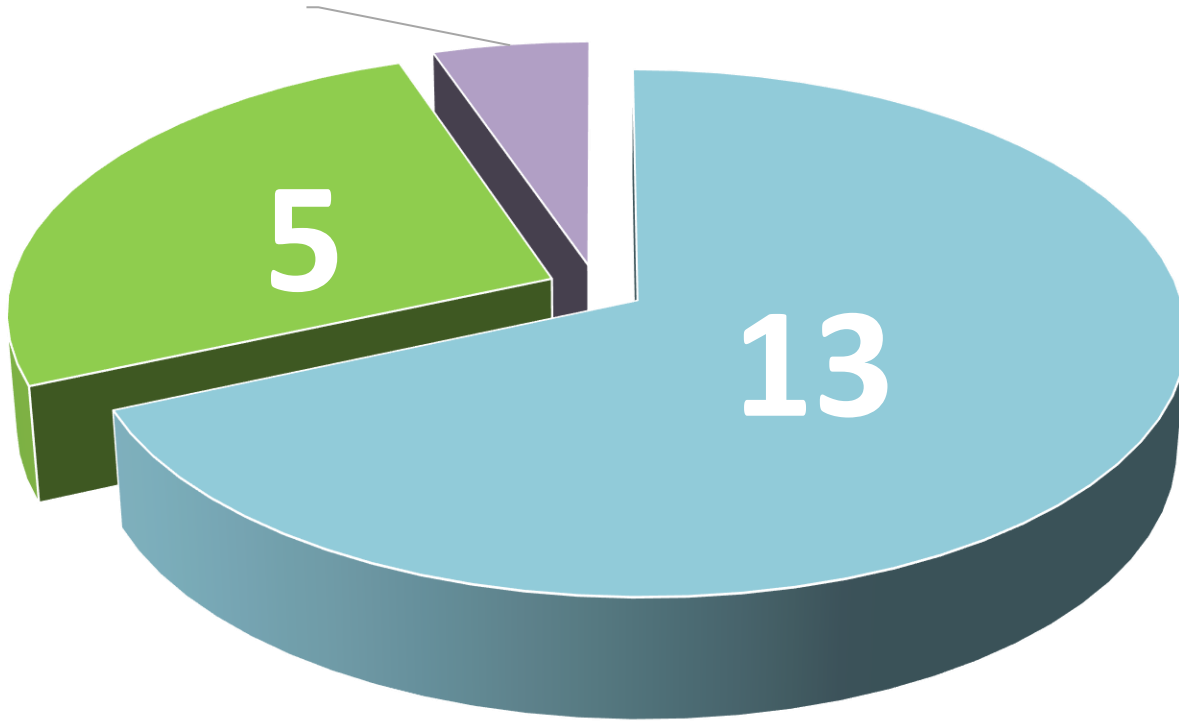


Totalmente De Acuerdo

De Acuerdo

Resultados

¿Cómo califica el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA realizado el 15 de diciembre de 2021?
claro? **1**





4

Seminario Taller Marco Regulatorio de Acueducto y Alcantarillado para pequeños prestadores



168
Respuestas
Eventos
Presenciales

Resultados

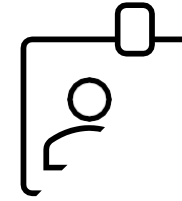
¿Cómo se enteró de la Jornada?



121



6

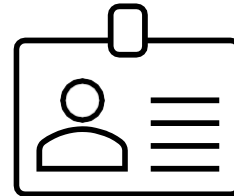


PDA

6



9



Empresa

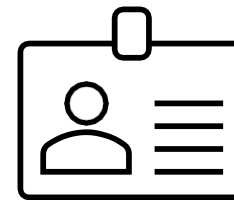
6



AMIGO

6

11 Otros

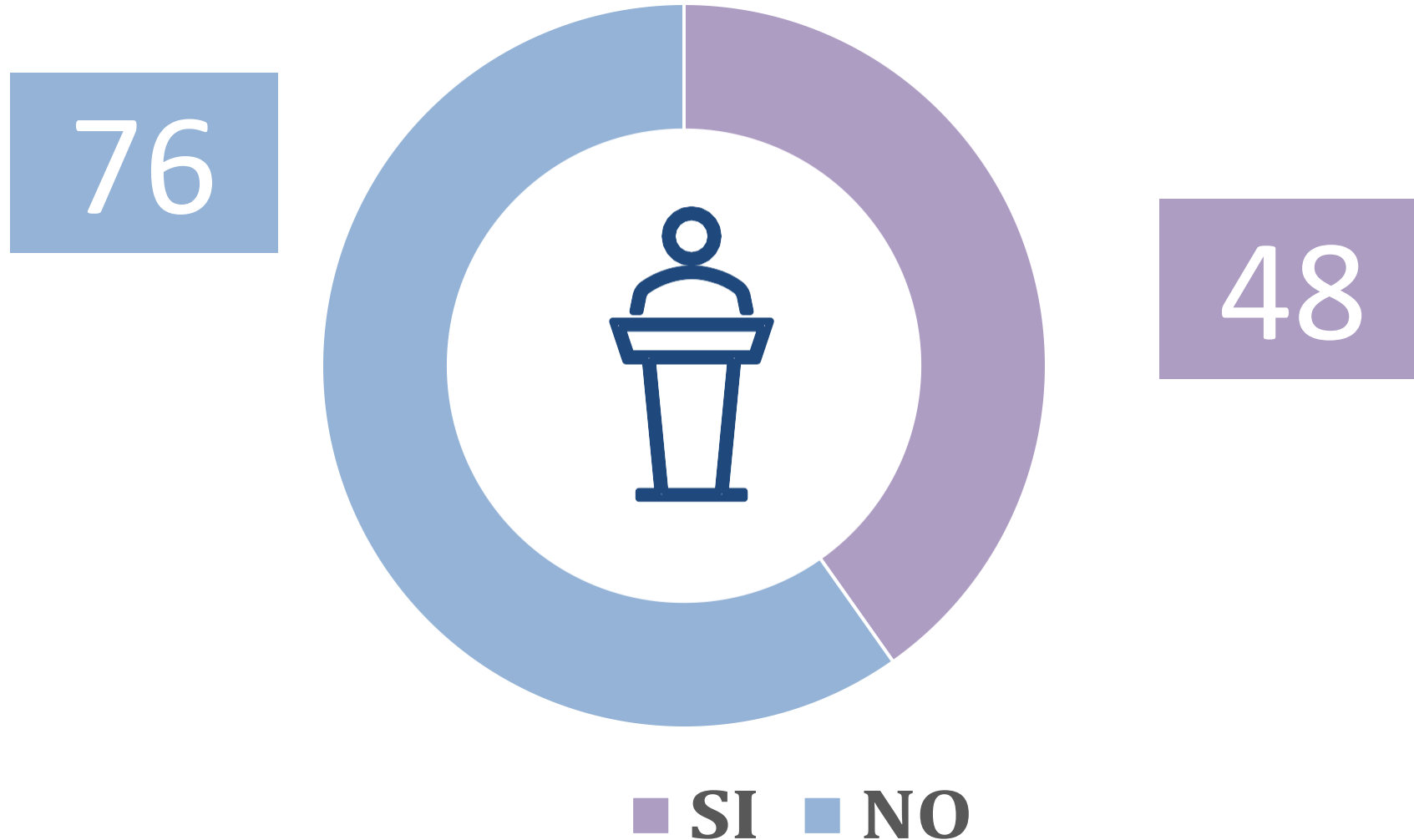


ASIR SABA

3

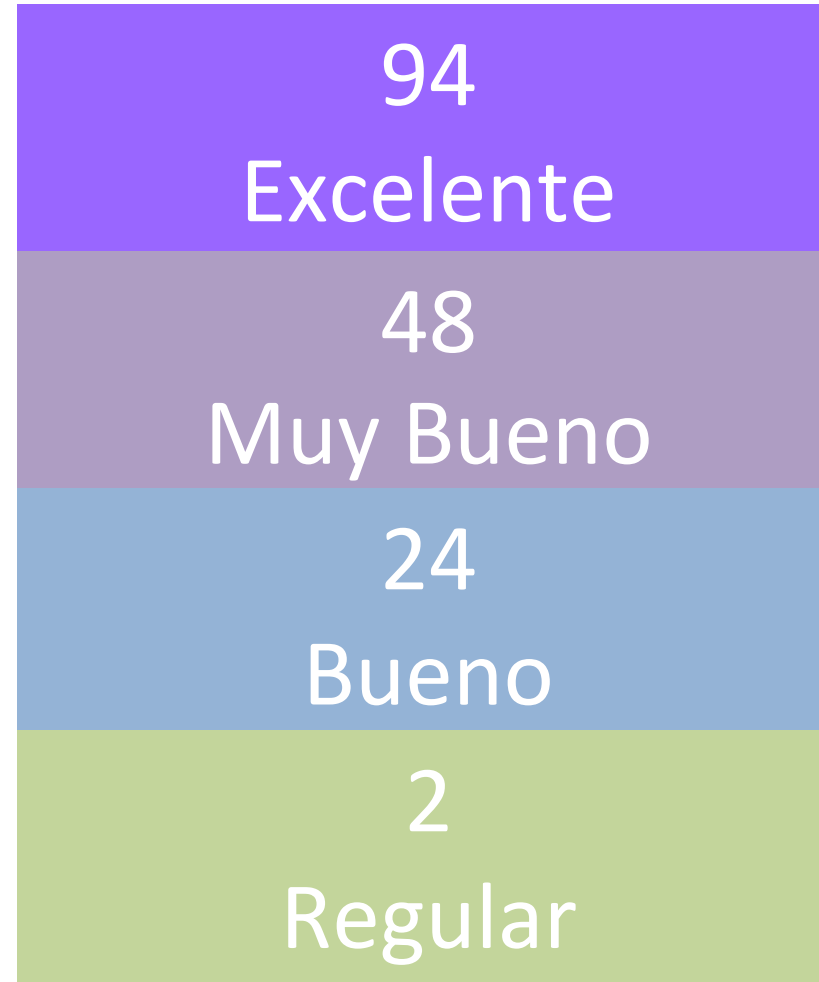
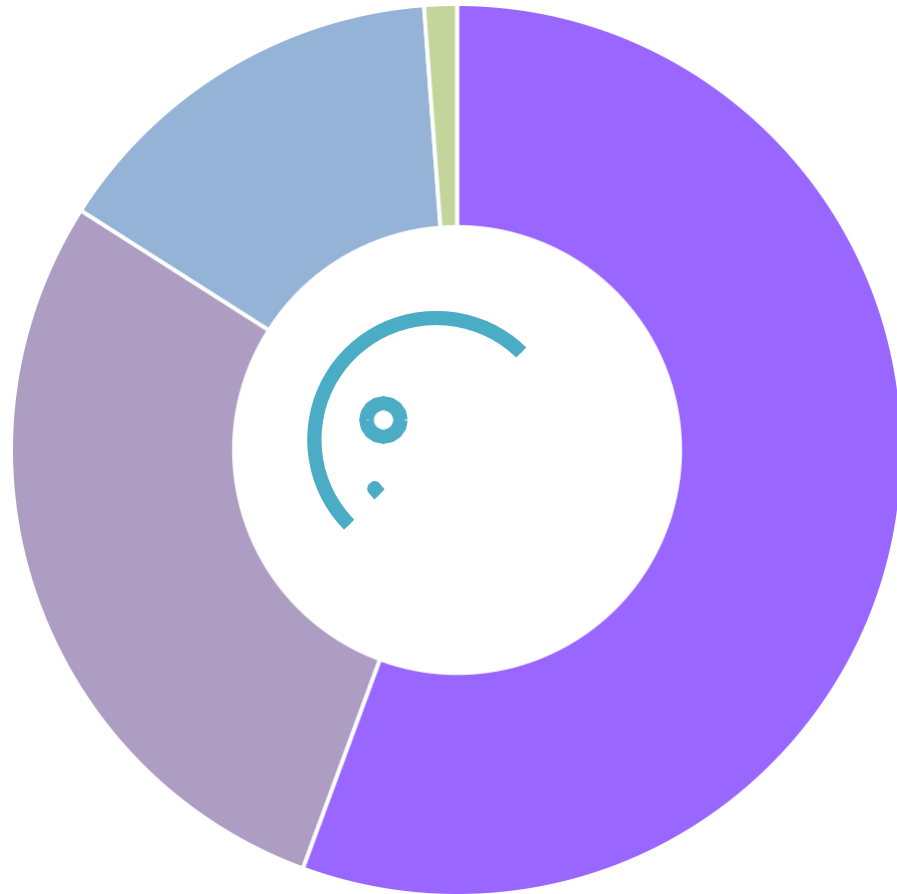
Resultados

¿Ha asistido a eventos de la CRA?



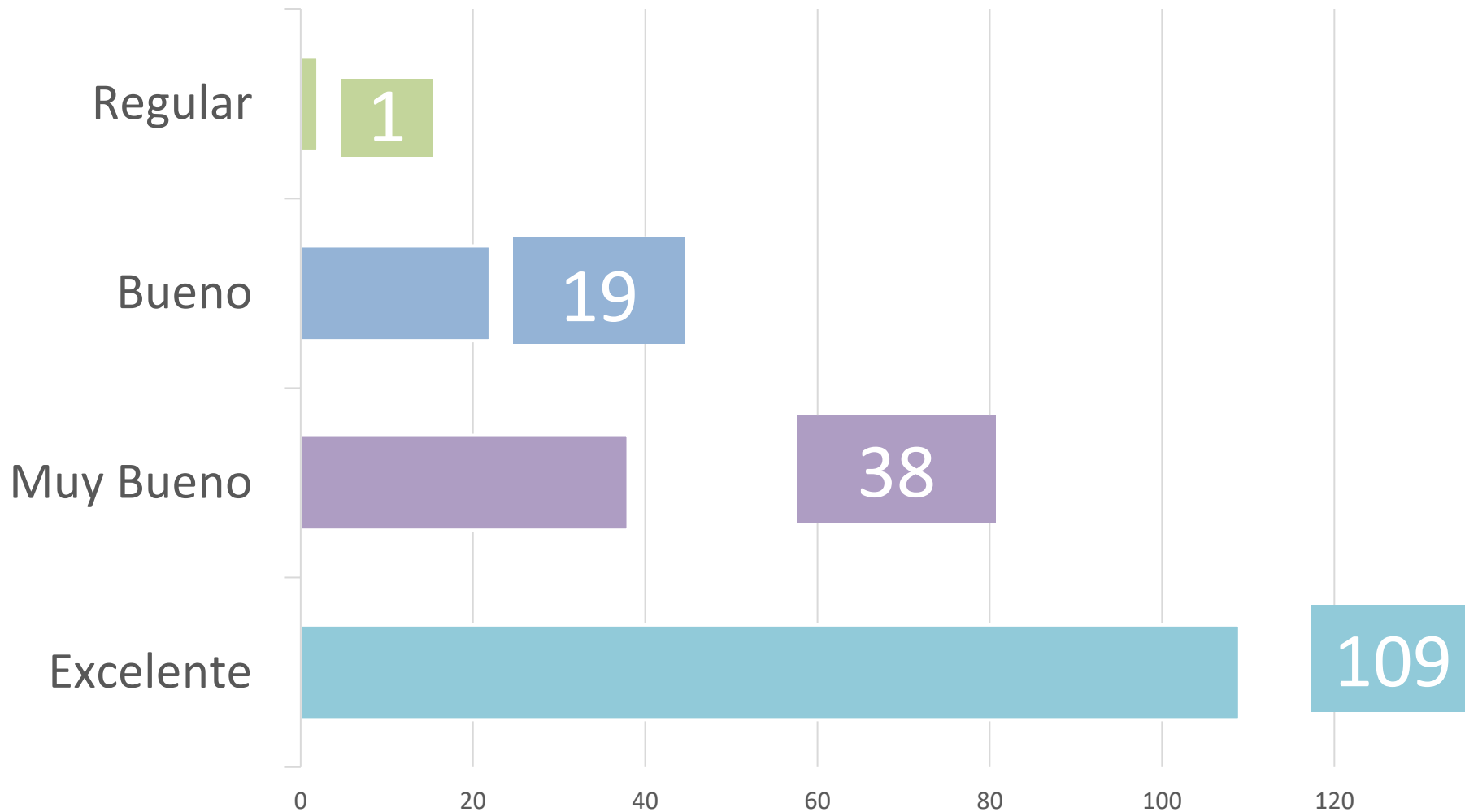
Resultados

¿El tema presentado satisface sus expectativas sobre el evento?



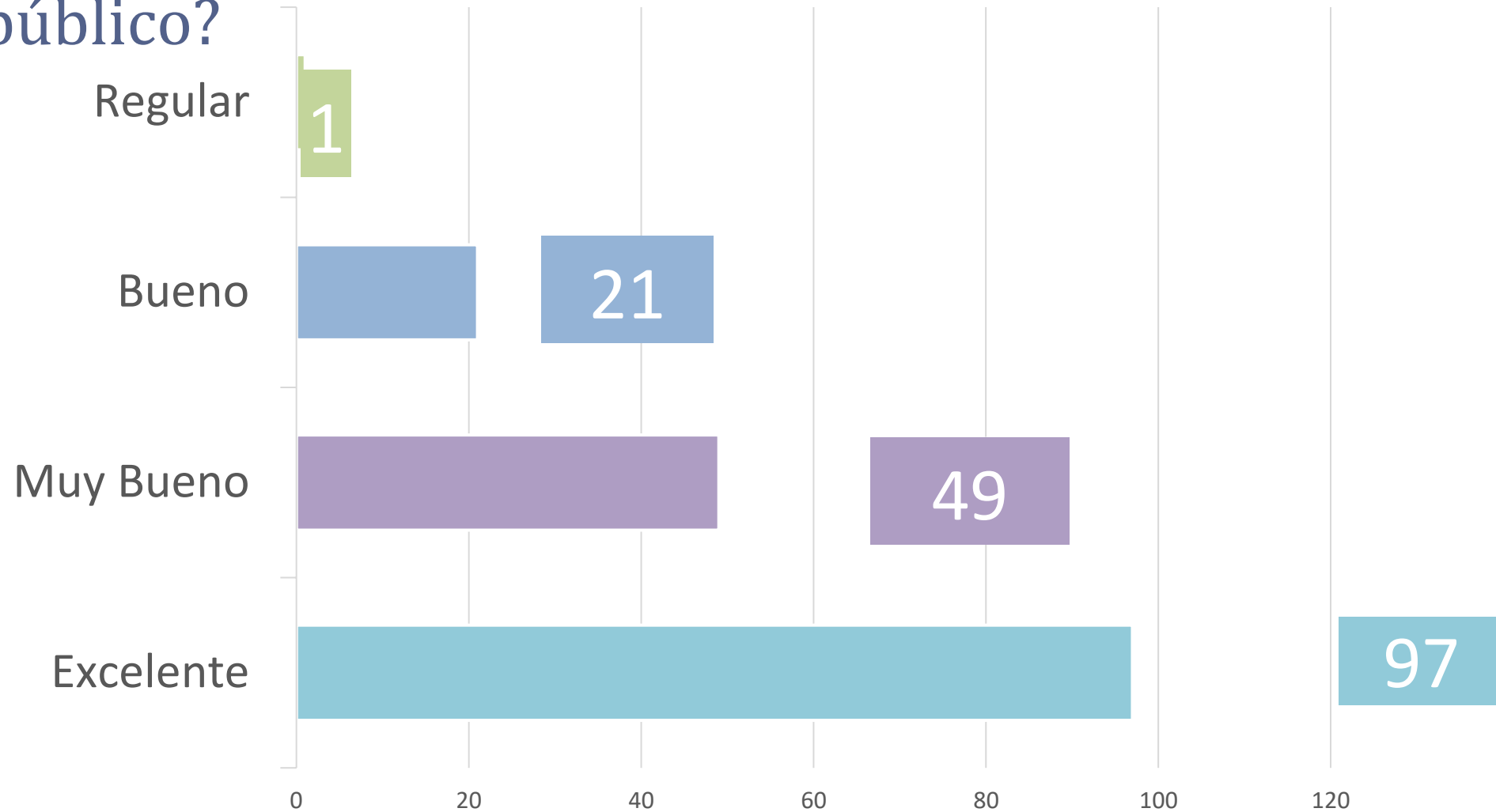
Resultados

¿Considera usted que el expositor presentó la información de manera clara?



Resultados

¿ Cómo considera usted que el orador respondió las preguntas del público?

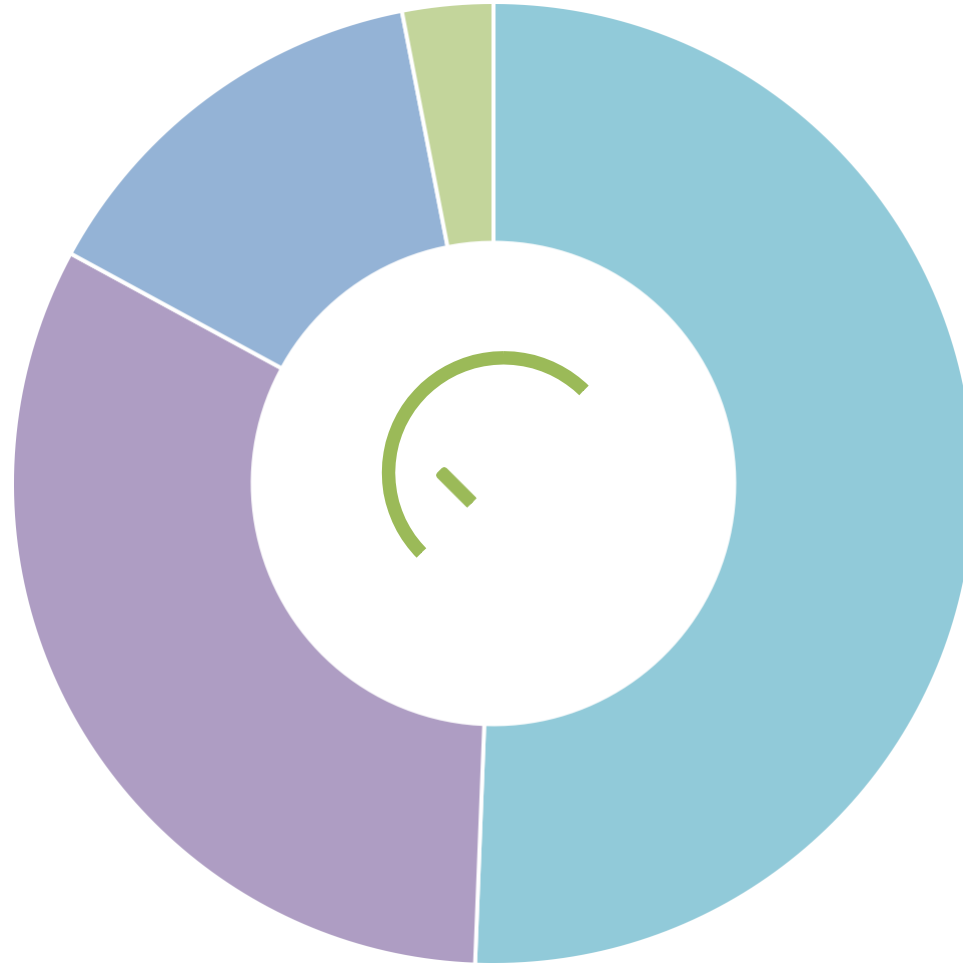


Resultados

En general, ¿cómo califica el evento realizado por la CRA?

Bueno
29

Regular
1



Excelente
83

Muy bueno
53

Resultados

Sugerencias dejadas por los participantes

1. Realizar convocatorias más continuas
2. Generar más espacios sobre temas como costos y tarifas para prestadores rurales
3. Hacer uso de materiales didácticos
4. Excelente ejercicio, felicitaciones