



Informe PERCEPCIÓN 2022





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 2022, así:

- Encuesta de medición eventos de Consulta Pública – Participación Ciudadana.
- Encuesta de satisfacción de usuarios – CRA.
- Encuesta de Percepción Audiencia Pública Rendición de Cuentas.



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

5

Eventos
Virtuales



4

Eventos
Presenciales



1

Encuesta de medición eventos de Consulta Pública - Participación Ciudadana



50

Respuestas



Resultados

¿Cómo se enteró de la Jornada?



40



7



2



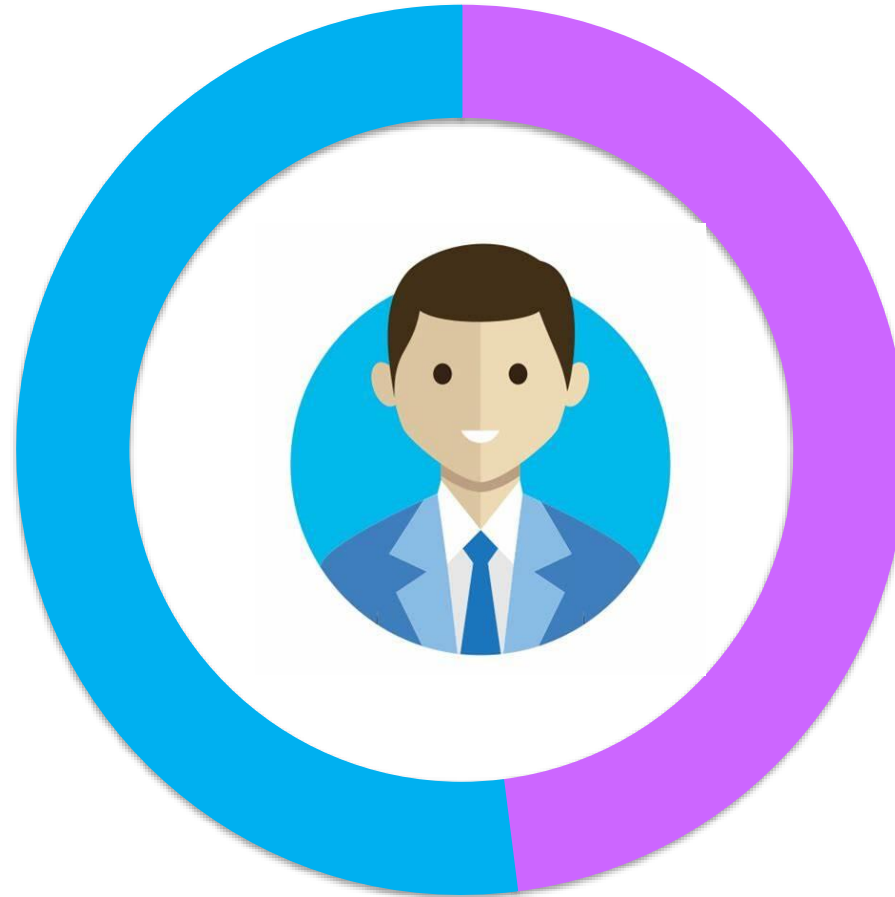
1



Resultados

¿Ha asistido a eventos de la CRA?

NO
26

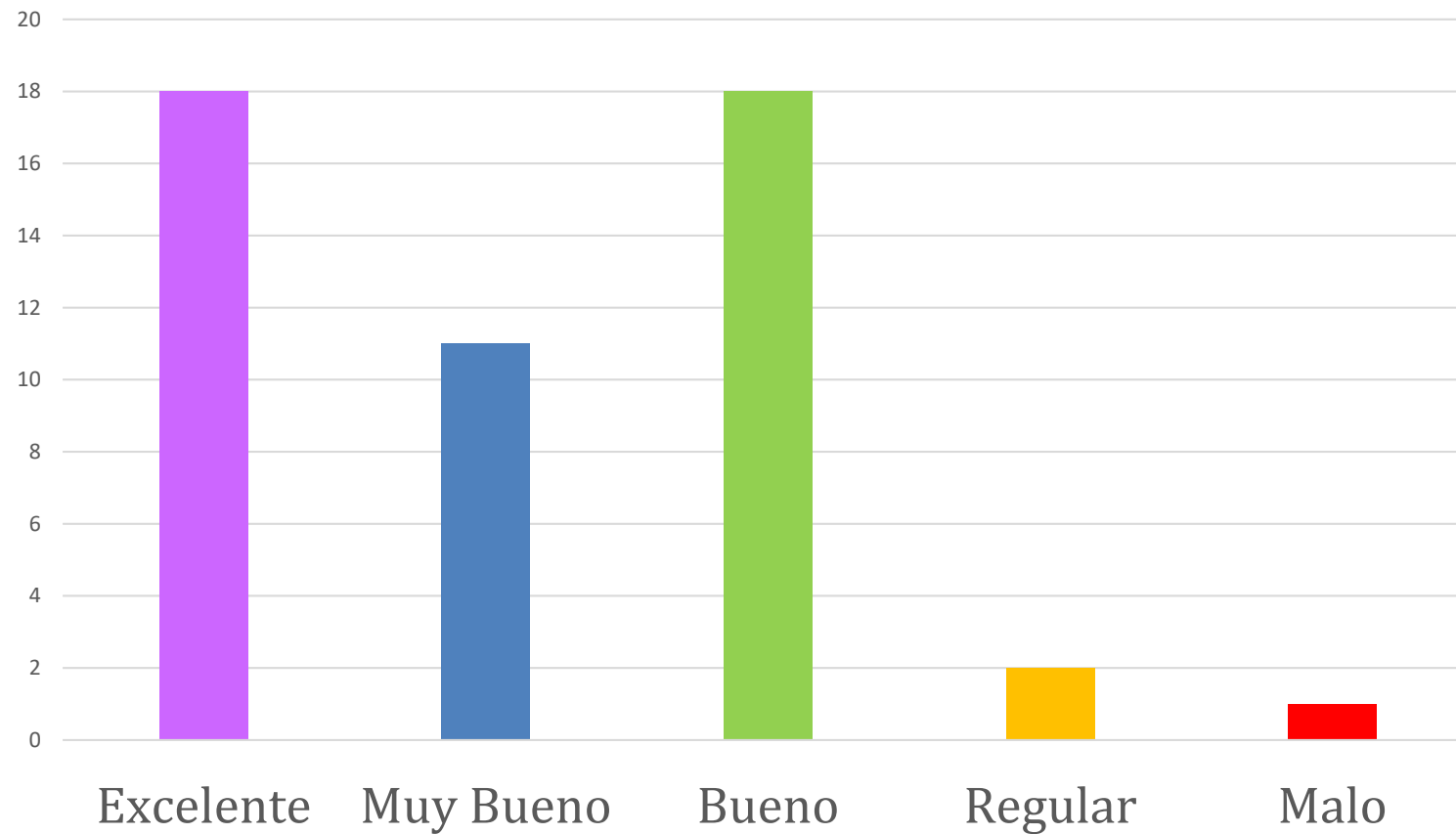


24
SI



Resultados

¿El tema presentado satisface sus expectativas sobre el evento?



Resultados

¿Qué aspectos considera que debemos mejorar?

- Aumentar el tiempo para responder las preguntas del público
- Ampliar la participación de los vocales y líderes comunitarios.
- Mejorar la divulgación de los eventos organizados por la CRA





2

Encuesta de satisfacción de usuarios - CRA

154
Encuestados



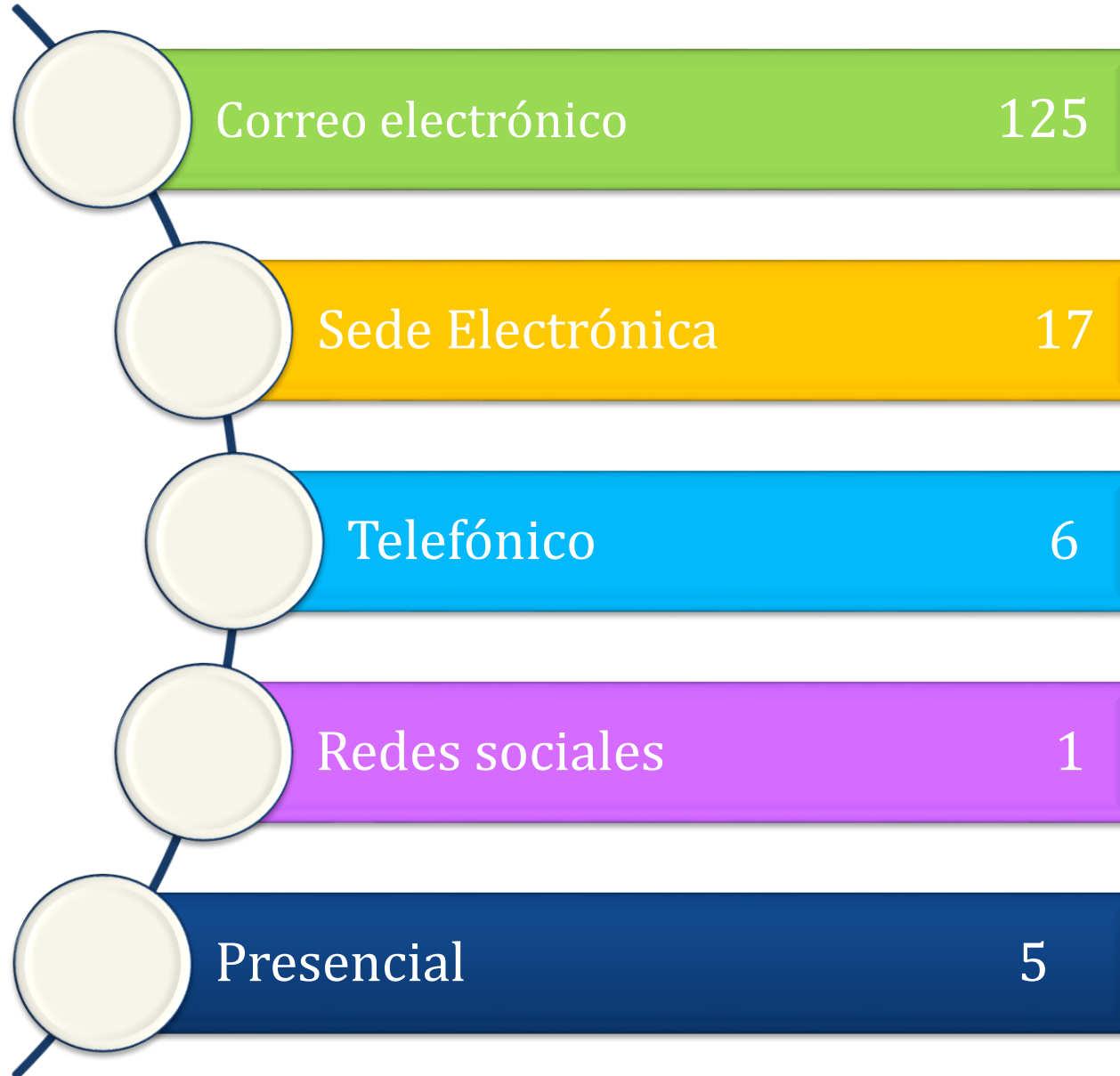
4 hacen parte de un grupo étnico.

2 Líderes indígena
2 Afrodescendientes

Los resultados reflejan la opinión de los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia - PQRSD en la entidad y diligenciaron la encuesta de manera voluntaria.



Resultados

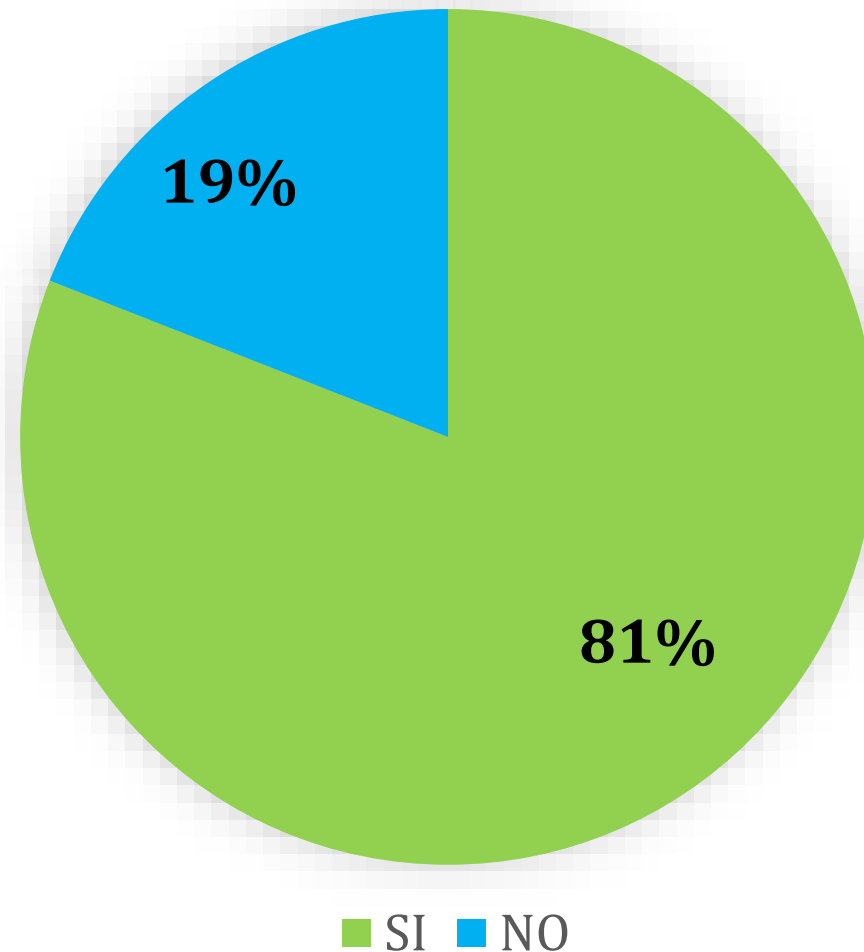


Los canales utilizados por los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción al radicar peticiones es, correo electrónico con 125 registros, equivalente al 81% y página web con 17 registros equivalente al 11% de participación.



¿Conoce para qué fue creada la
Comisión de Regulación de Agua
Potable y Saneamiento Básico -
CRA?

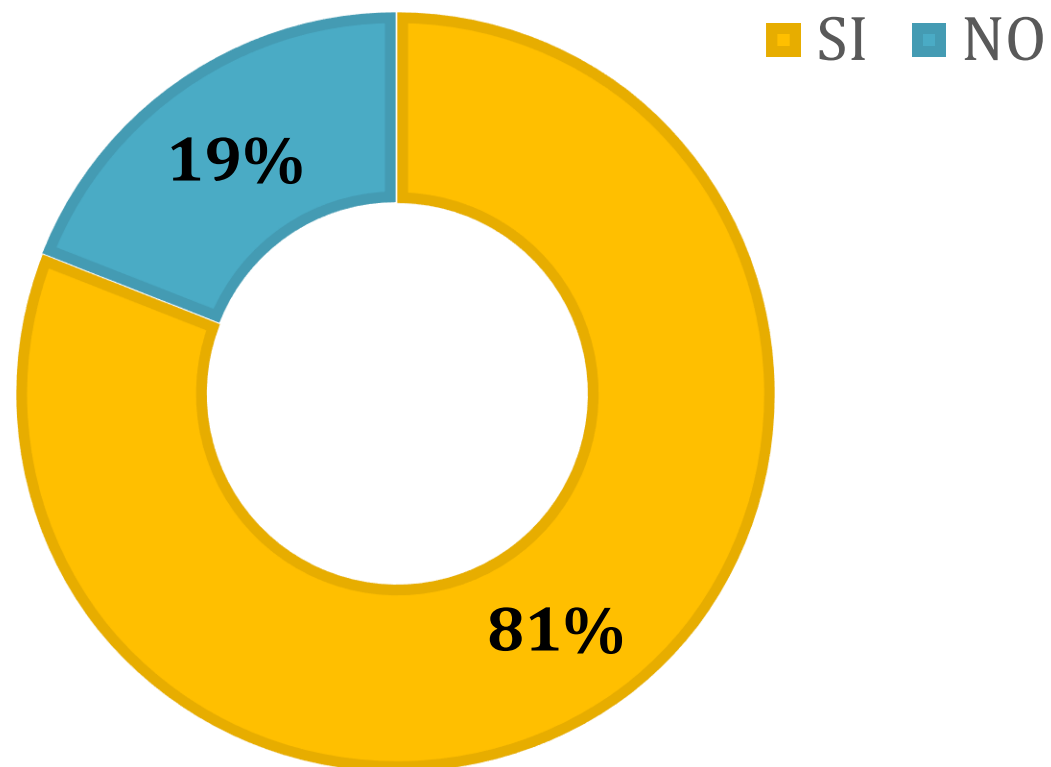
Resultados





Resultados

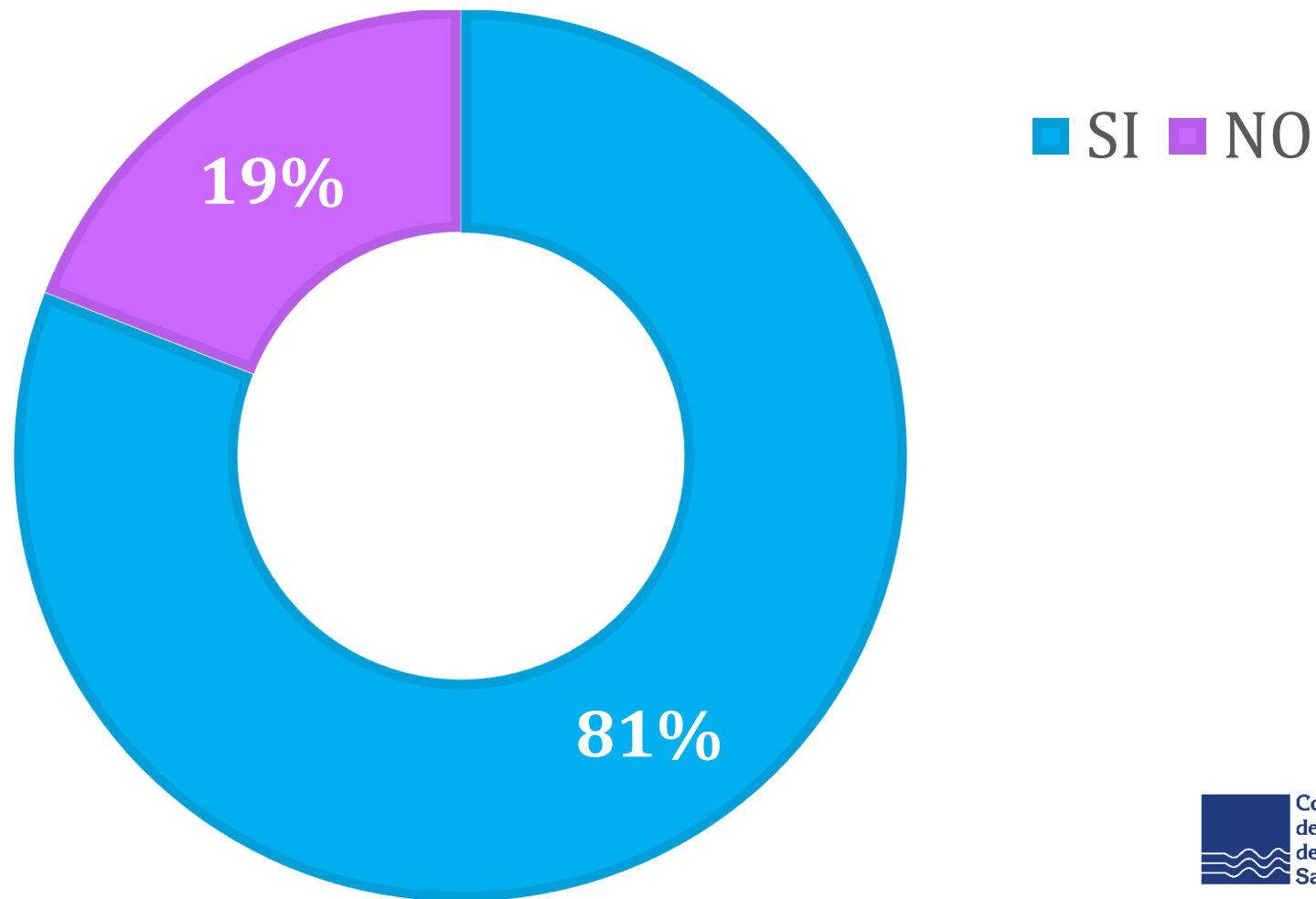
¿Considera que la información entregada por la CRA fue completa?





Resultados

¿La información recibida fue clara?





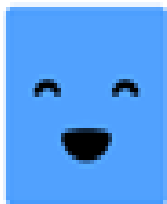
¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al trámite o respuesta dada por la CRA?

29%

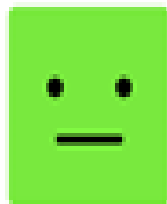
57%

10%

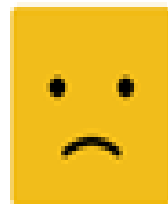
5%



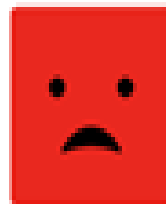
EXCELENTE



BUENA



REGULAR



MALA

Resultados

¿Qué tan útil considera la información de la página web de la CRA?

33%

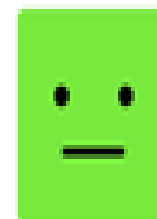
57%

10%

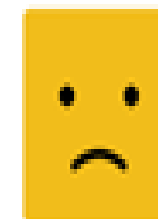
0%



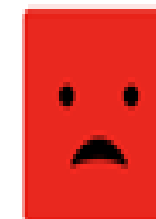
EXCELENTE



BUENA



REGULAR



MALA

Resultados

¿El tiempo de respuesta a su trámite fue oportuno?

38%

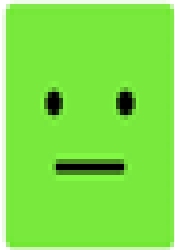
52%

10%

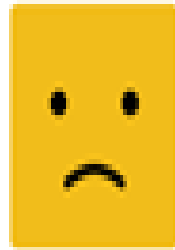
0%



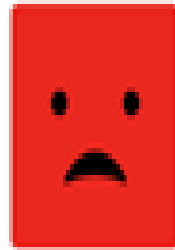
EXCELENTE



BUENA



REGULAR



MALA

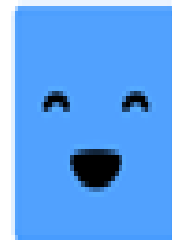
¿Cómo fue la atención del personal que le dio información?

24%

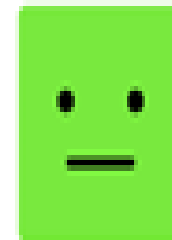
71%

5%

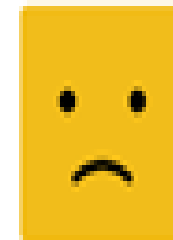
0%



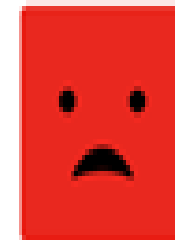
EXCELENTE



BUENA



REGULAR



MALA



3

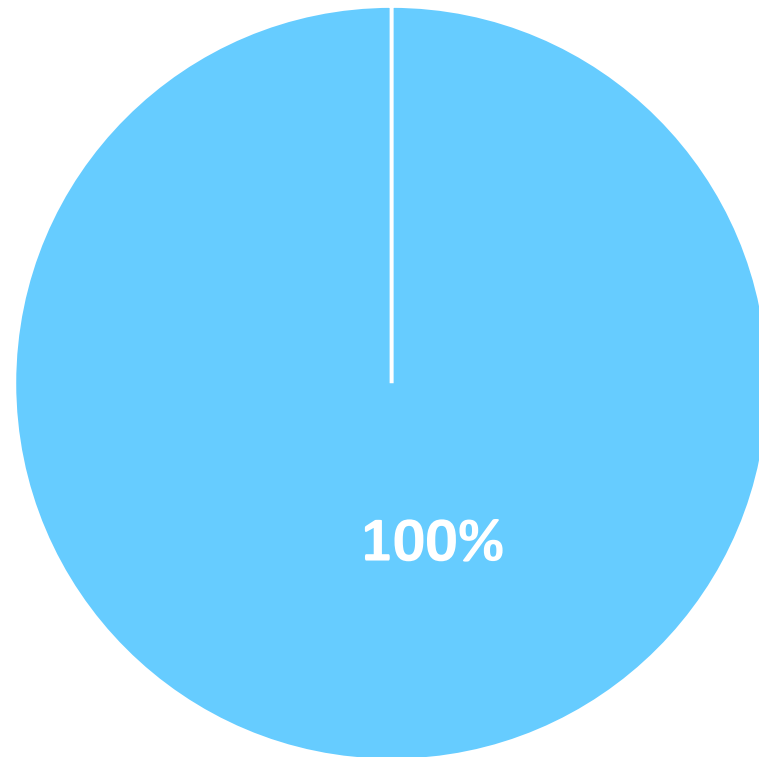
Encuesta de Percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

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 **30 ciudadanos** quienes respondieron lo siguiente:



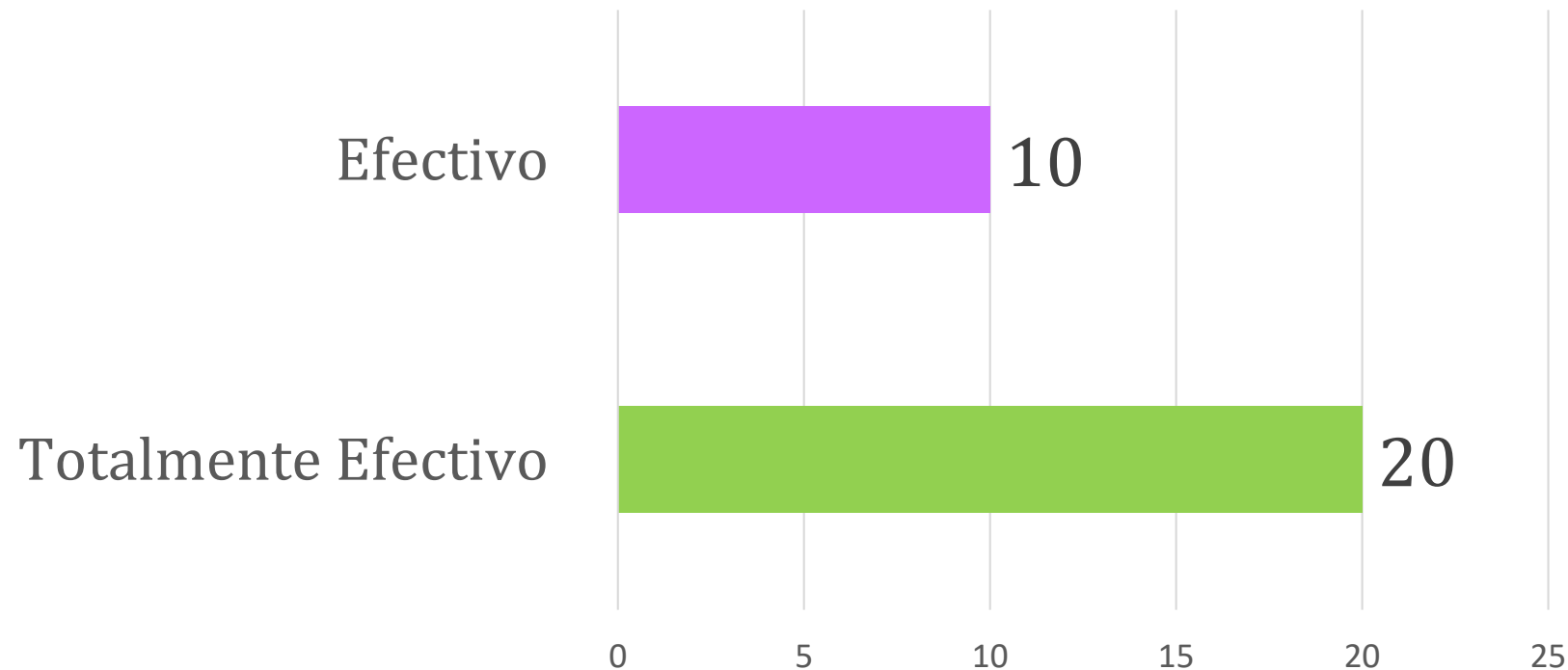
Considera que la información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA fue:



■ Suficiente

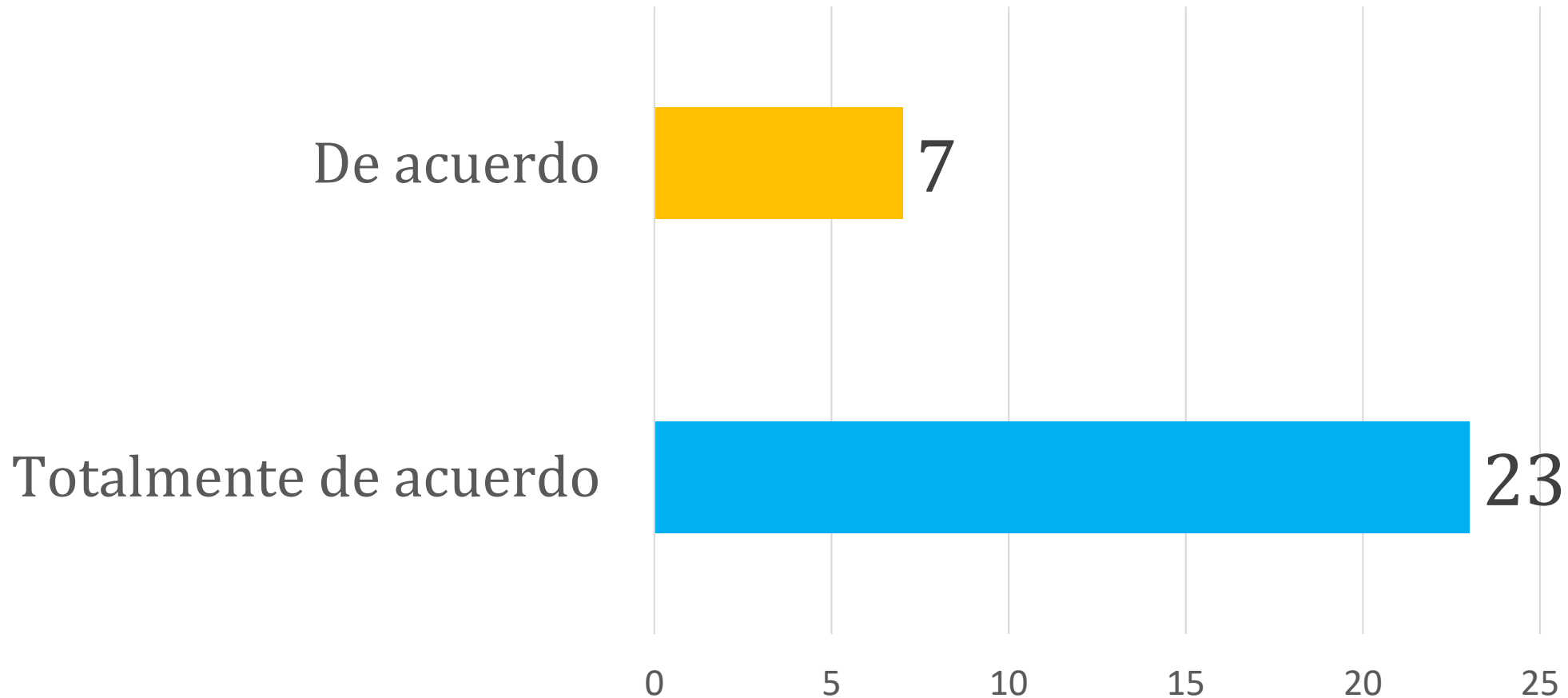


Considera que la información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad.



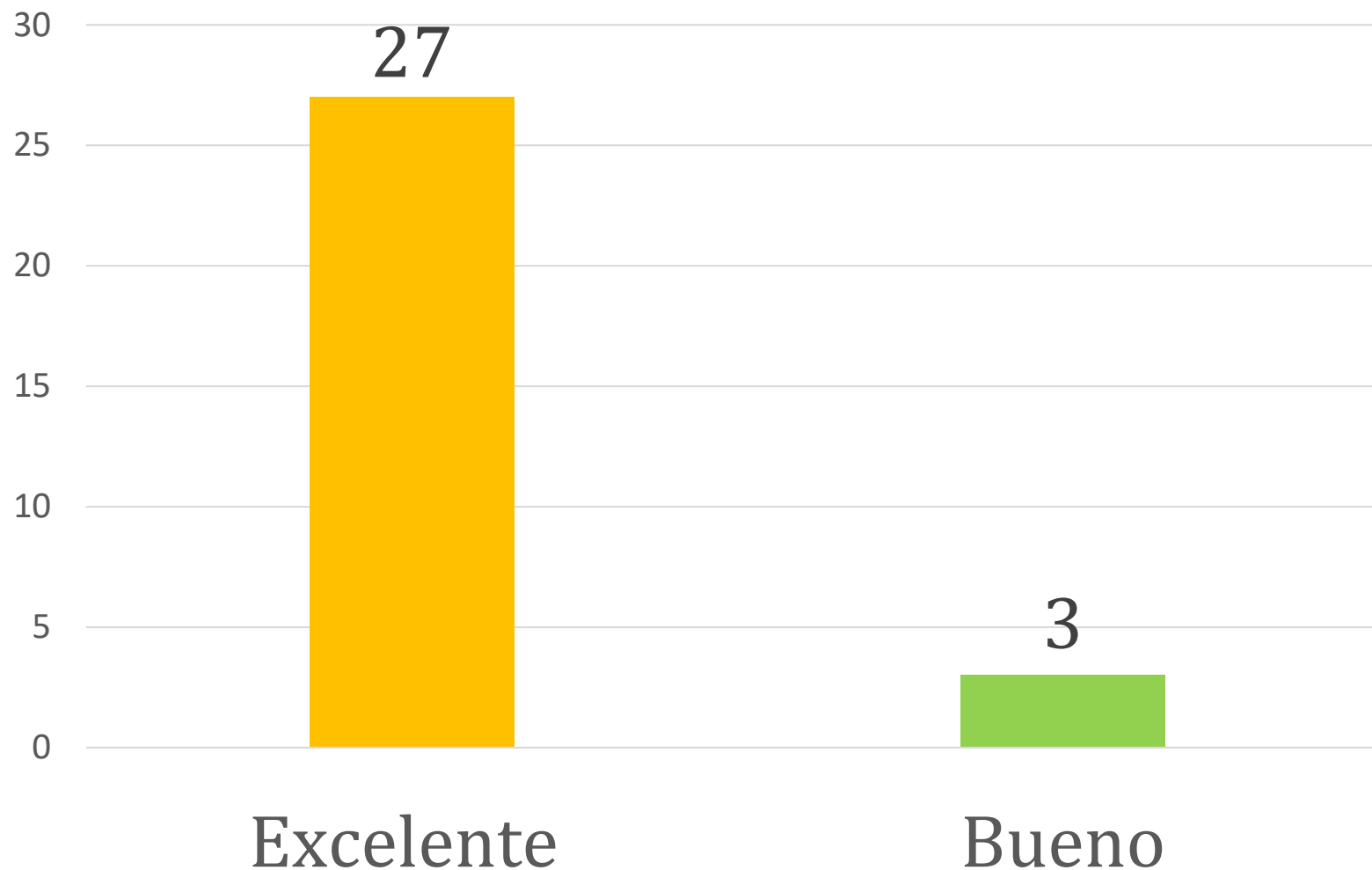


¿El lenguaje utilizado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA fue claro?





¿Cómo califica el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CRA realizado el 13 de diciembre de 2022?





¿Qué tema sugiere sea incluido en nuestra próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

- Resultado de los Eventos en regiones.
- Compromisos Misionales desde lo Ambiental.
- Alianzas y mecanismos de cooperación internacional, para aprender buenas practicas en aseo, regulacion y agua potable.
- Impactos regulatorios últimos marcos regulatorios.



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda

MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN



www.cra.gov.co



correo@cra.gov.co



4873820



018000517565

Síguenos en:



Comisión de Regulación CRA



@cracolombia



[linkedin.com/company/cracolombia](https://www.linkedin.com/company/cracolombia)



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