

INFORME DE
PERCEPCIÓN

2016

INFORME DE PERCEPCIÓN

Con el fin de adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, cuenta con las siguientes herramientas de medición:

- a. Encuesta de evaluación: a. eventos de participación ciudadana de la CRA
- b. Encuesta de Satisfacción CRA

Durante la vigencia 2016, se aplicaron dichas encuestas en las Jornadas de Participación Ciudadana, organizadas por la Comisión.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presenta el informe consolidado, el cual contiene la ficha de cada encuesta, los resultados presentados en gráficos, así como las recomendaciones y sugerencias planteadas por los usuarios.

1. Encuesta Evaluación de Eventos

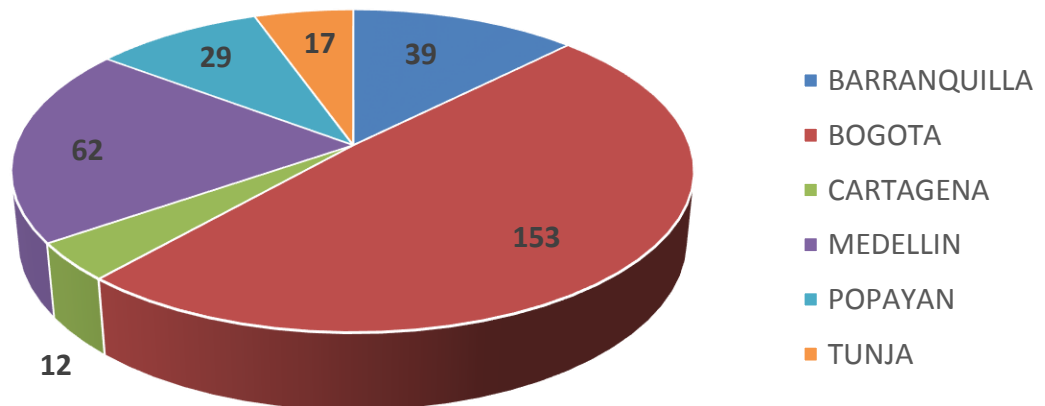
Esta encuesta se suministra a los participantes de las Jornadas de Participación Ciudadana, organizadas por la CRA, con el fin de conocer su opinión acerca de dichos eventos.

FICHA TÉCNICA

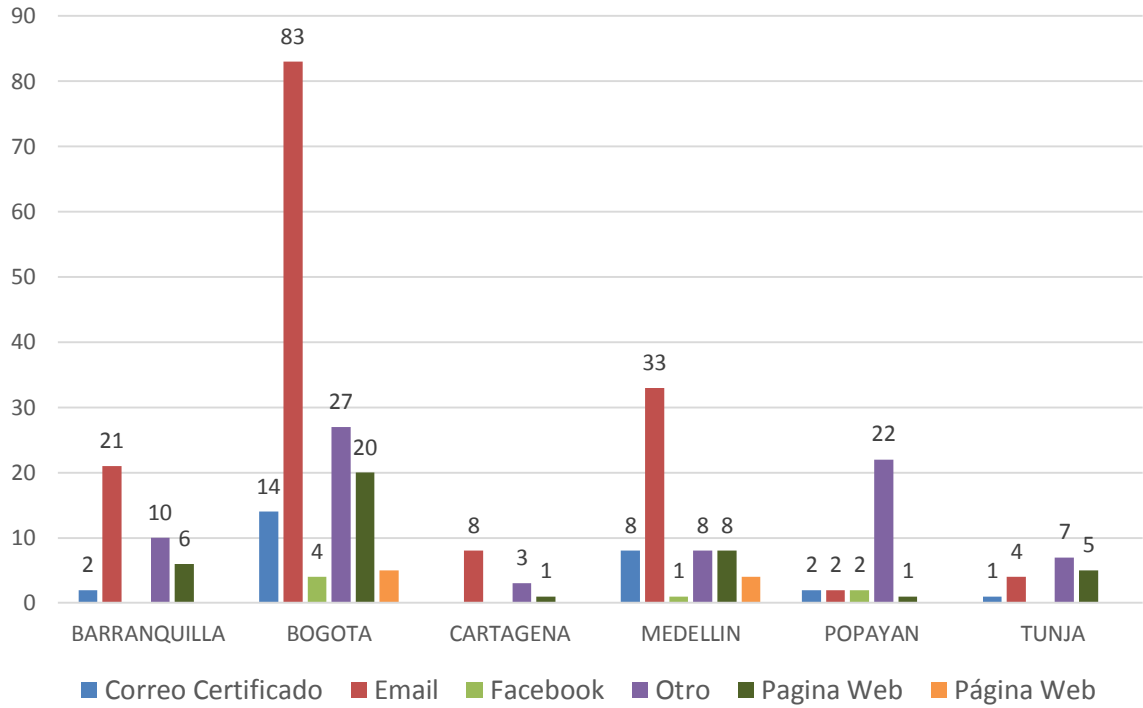
METODOLOGÍA	La tabulación de la Encuesta de Evaluación de Eventos se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que participaron en las Jornadas de Participación Ciudadana, organizadas por la CRA
TEMAS	Convocatoria Frecuencia de Participación Logística de la Jornada Presentación de la Jornada Aspectos a mejorar
FECHA DE APLICACIÓN	Vigencia 2016

PERIODO EVALUADO	Vigencia 2016
POBLACIÓN ENCUESTADA	312 encuestados Distribuidos en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Cartagena, Medellín, Popayán y Tunja

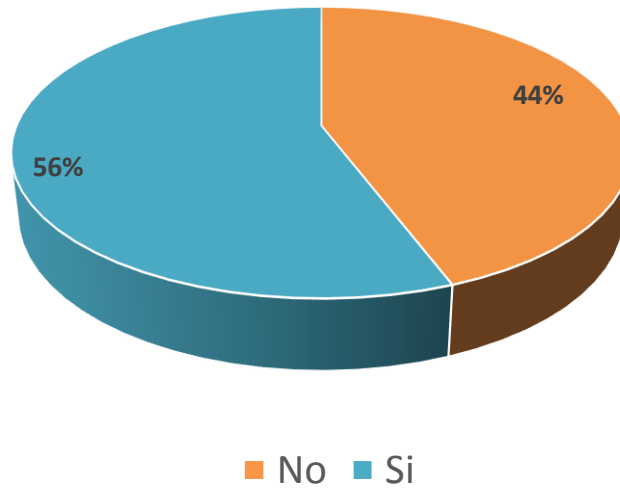
Cantidad de encuestados por ciudad



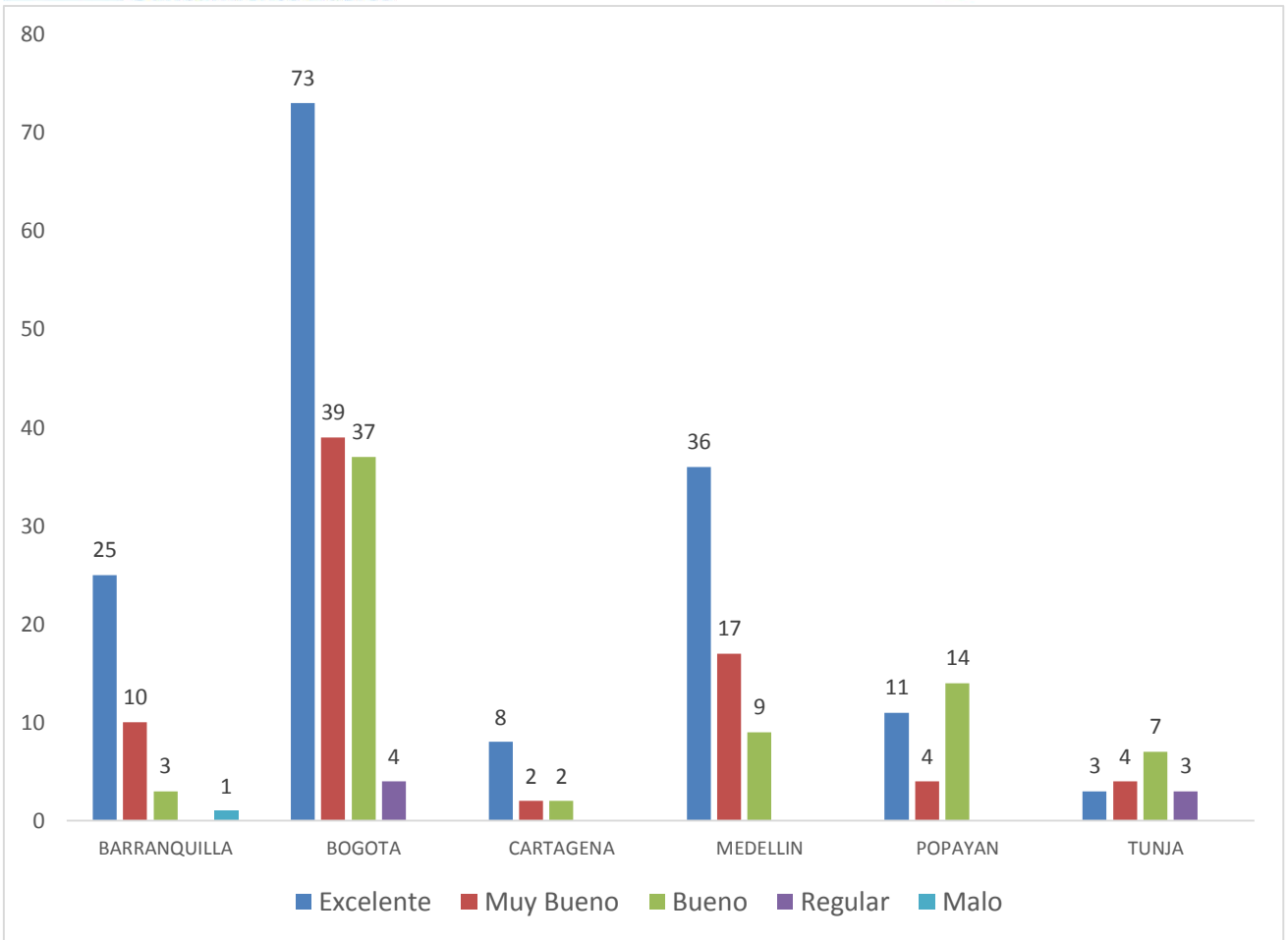
Medio por el cual se enteró de la Jornada



Es su primera asistencia a una Jornada de Participación Ciudadana



Condiciones del Auditorio



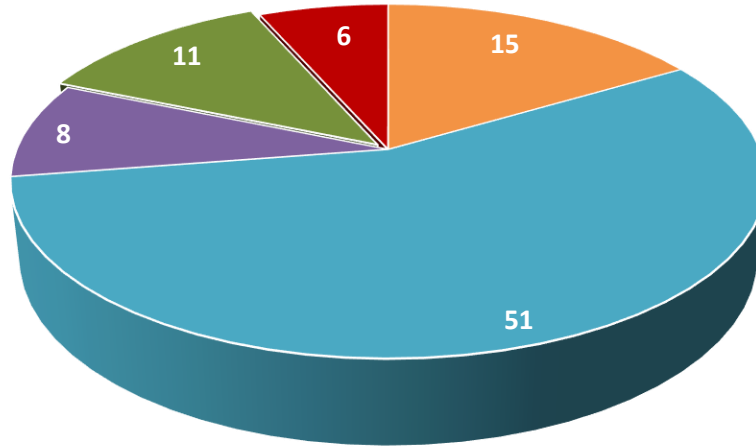
2. Encuesta de Satisfacción CRA

Esta encuesta se suministra a los participantes de las Jornadas de Participación Ciudadana, organizadas por la CRA, con el fin de conocer su opinión acerca del desempeño de la entidad en materia regulatoria, atención a consultas, asesoría y participación ciudadana.

FICHA TÉCNICA

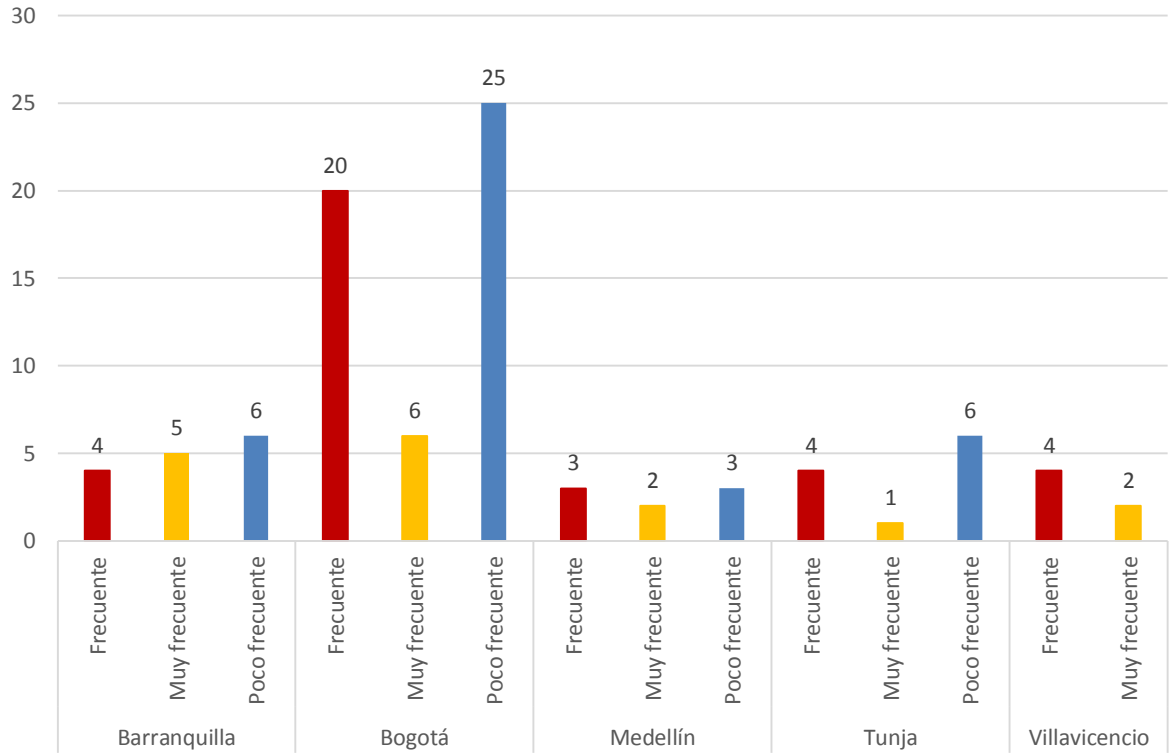
METODOLOGÍA	La tabulación de la Encuesta de Satisfacción CRA se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios y ciudadanos que participaron en las Jornadas de Participación Ciudadana, organizadas por la CRA
TEMAS	Contacto con la CRA Oportunidad decisiones regulatorias Claridad e impacto de las decisiones regulatorias Atención por parte de los funcionarios CRA Tiempo de respuesta a las solicitudes Sustentación de las respuestas emitidas por la Comisión
FECHA DE APLICACIÓN	Vigencia 2016
PERIODO EVALUADO	Vigencia 2016
POBLACIÓN ENCUESTADA	91 encuestados Distribuidos en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Medellín, Tunja y Villavicencio

Cantidad de encuestados por ciudad

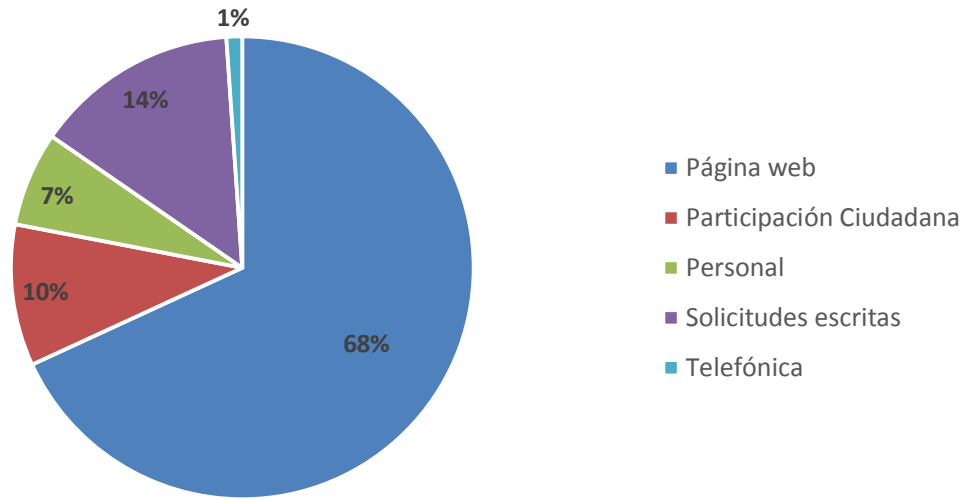


■ Barranquilla ■ Bogotá ■ Medellín ■ Tunja ■ Villavicencio

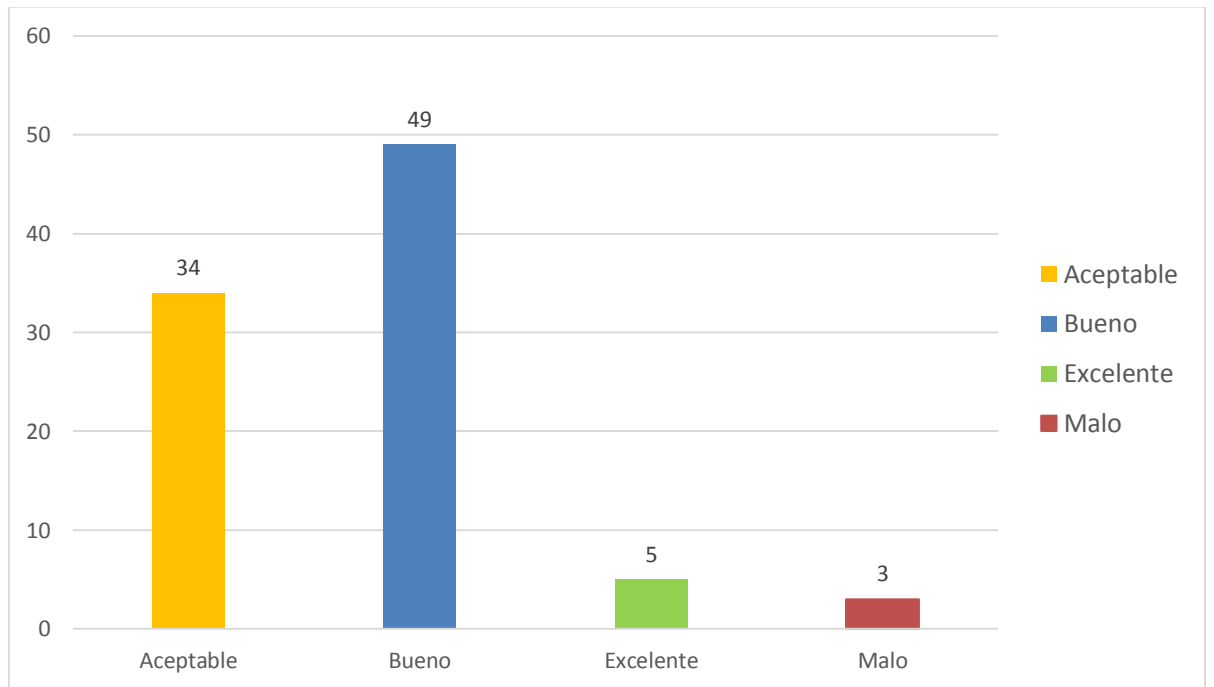
Interacción con la CRA



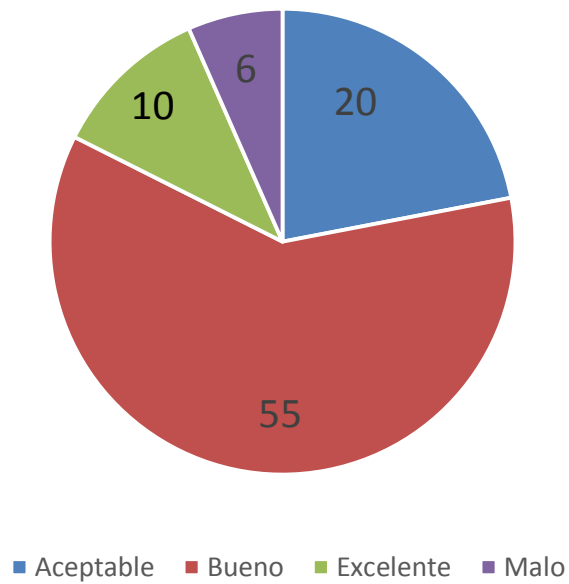
Medio por el que interactúa frecuentemente con la CRA



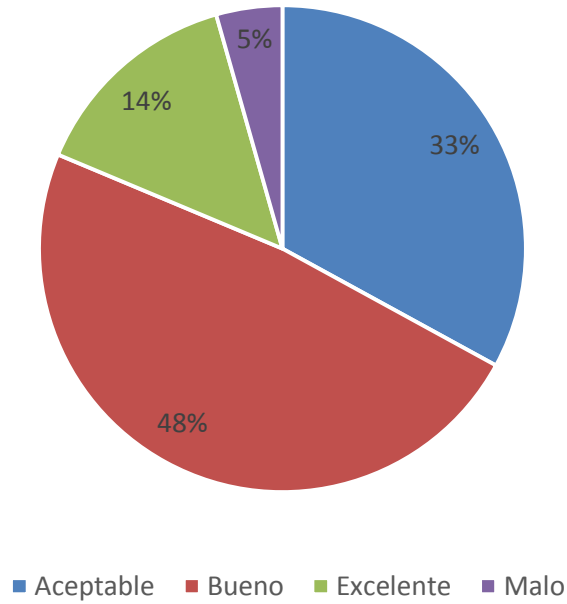
Identificación de las necesidades de sector para la toma de decisiones regulatorias



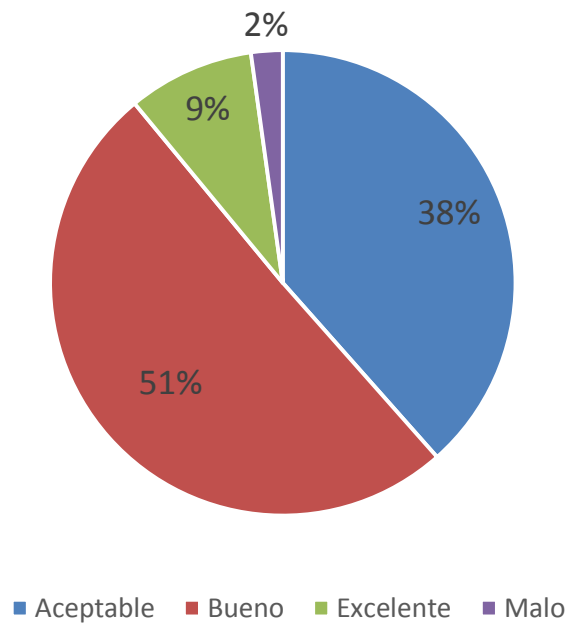
Accesibilidad de las decisiones regulatorias adoptadas



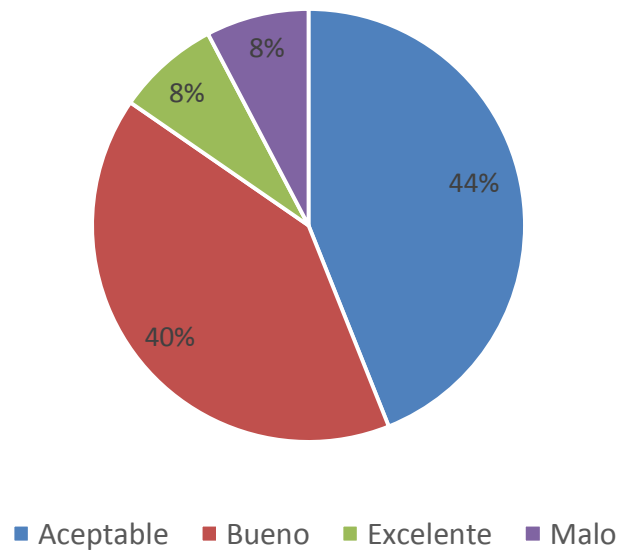
Espacios para la difusión y aporte de las decisiones regulatorias



Claridad de las decisiones regulatorias



Oportunidad en expedición de las decisiones regulatorias



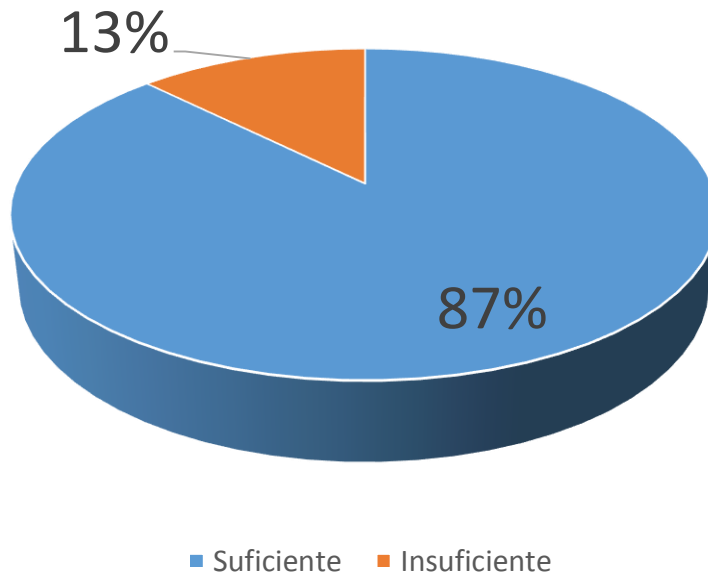
ENCUESTA DE –SATISFACCIÓN JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de mejorar nuestra Jornada de Rendición de Cuentas, te solicitamos nos dejes conocer tu opinión a través del diligenciamiento de esta encuesta

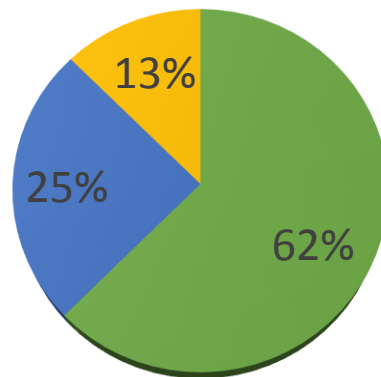


En total se recibieron ocho (8) encuestas y los resultados fueron los siguientes:

1. *Considera que la información presentada en la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA fue*

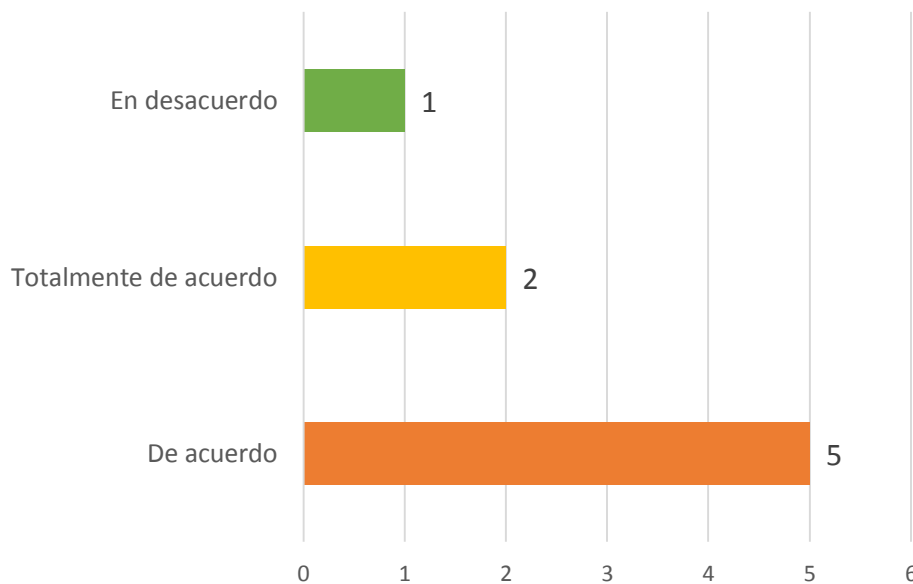


2. *En la Jornada de Rendición de Cuentas de la CRA se dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad*

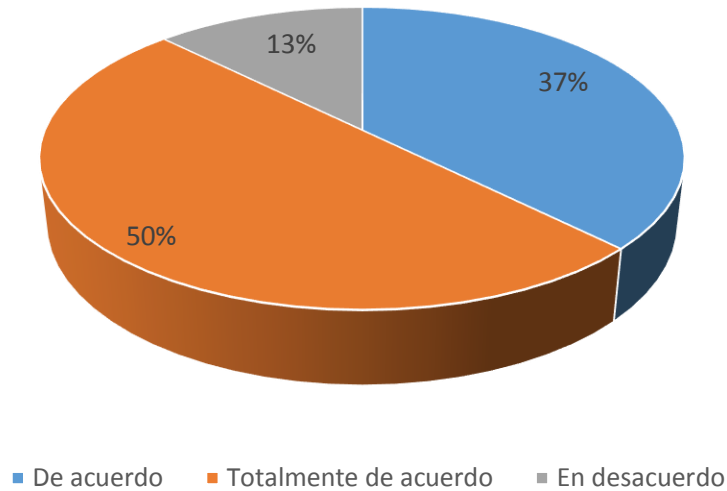


■ Efectivo
 ■ Totalmente efectivo
 ■ Poco efectivo

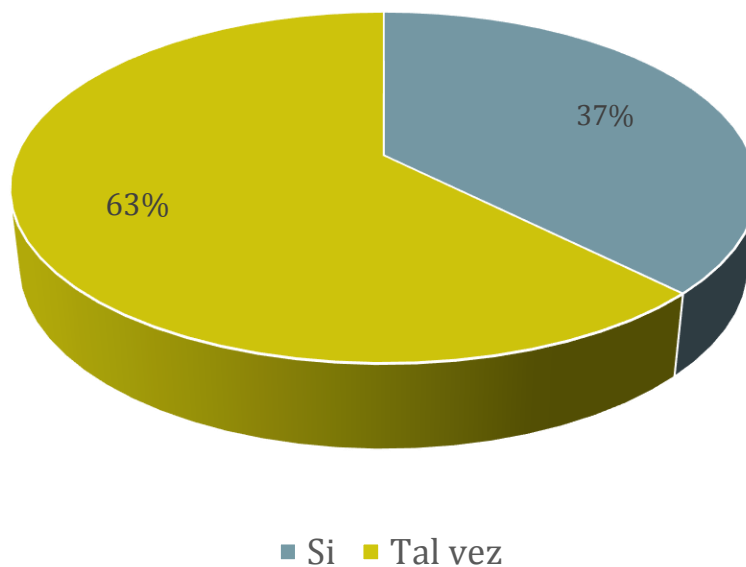
3. *Considera usted que los ciudadanos tuvieron suficientes canales de participación en la Jornada de Rendición de Cuentas CRA*



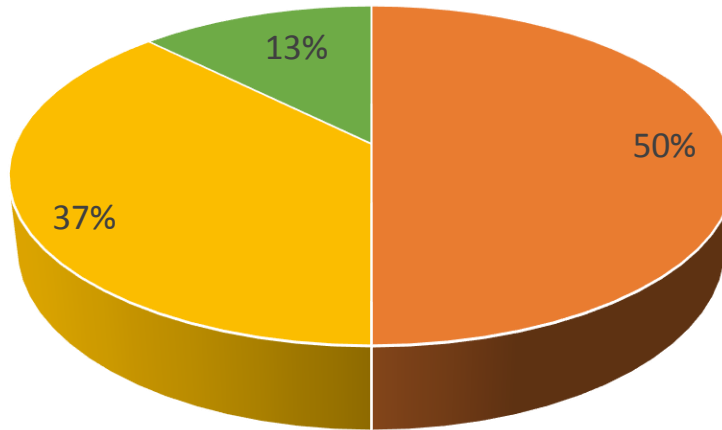
4. El lenguaje utilizado en la Rendición de Cuentas de la CRA fue claro



5. Participaría en una nueva Jornada de Rendición de Cuentas



6. En general, ¿cómo clasifica el ejercicio de Rendición de Cuentas de la CRA, presentado el 12 de diciembre de 2016?



■ Bueno ■ Excelente ■ Regular

La ciudadanía sugirió que, para próximas rendiciones, éstas se hagan con presencia de público y en directo para poder interactuar. Adicionalmente, recomendaron hablar sobre tarifas y subsidios por municipio.

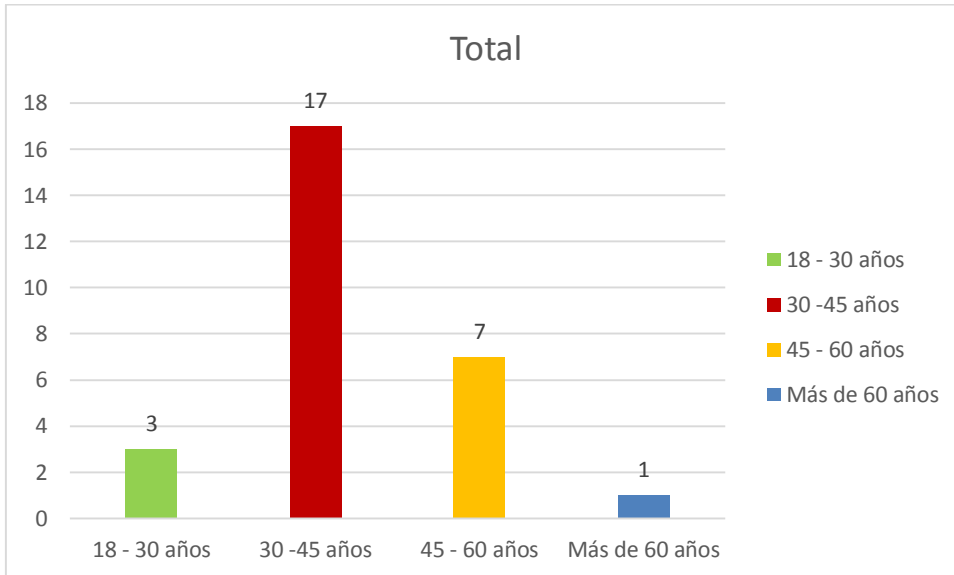
ENCUESTA DE –SATISFACCIÓN REDES SOCIALES

1. REDES SOCIALES

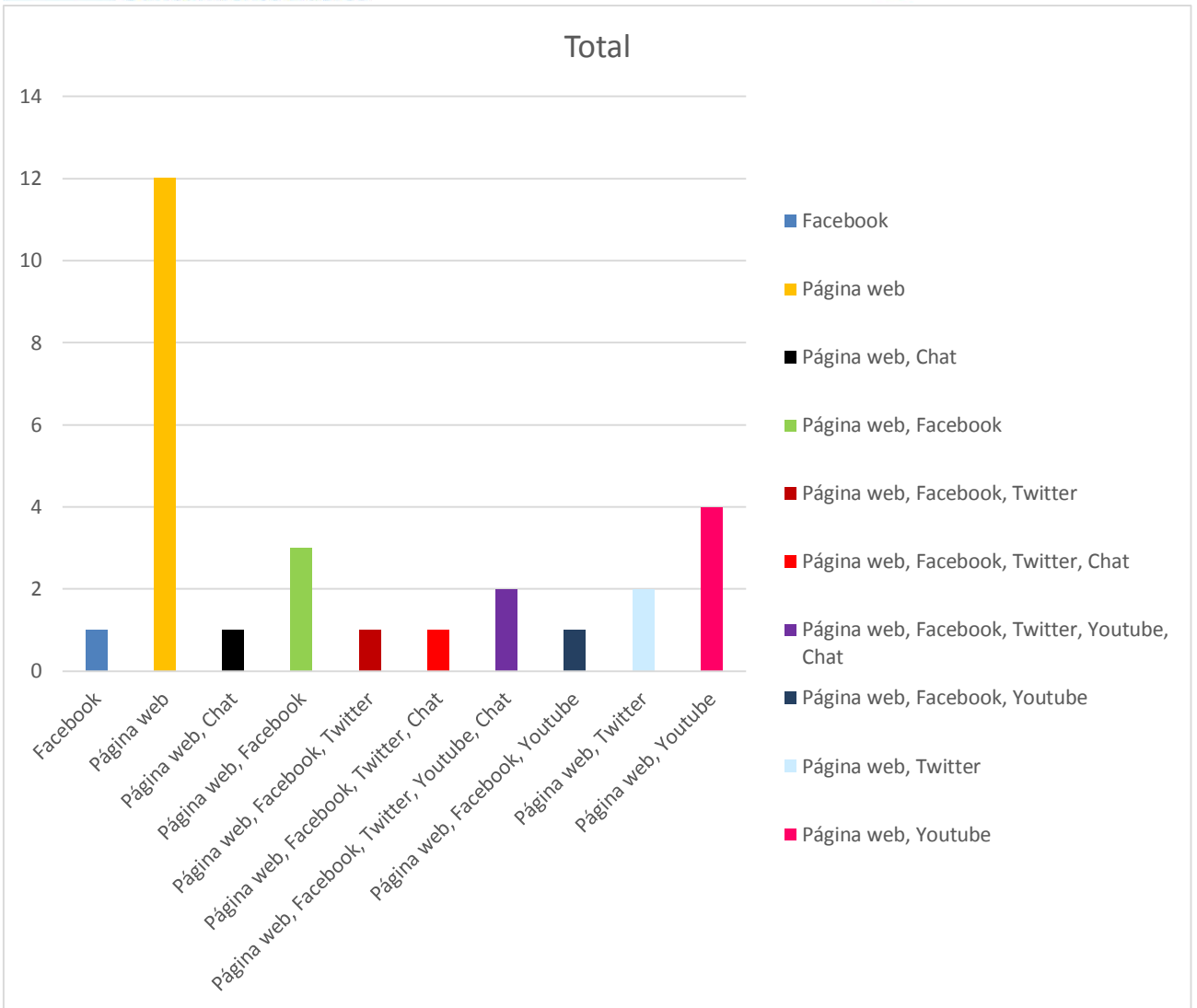


Con el fin de mejorar y ajustar a las necesidades de información de nuestra web y redes sociales realizamos una encuesta que arrojó los siguientes resultados

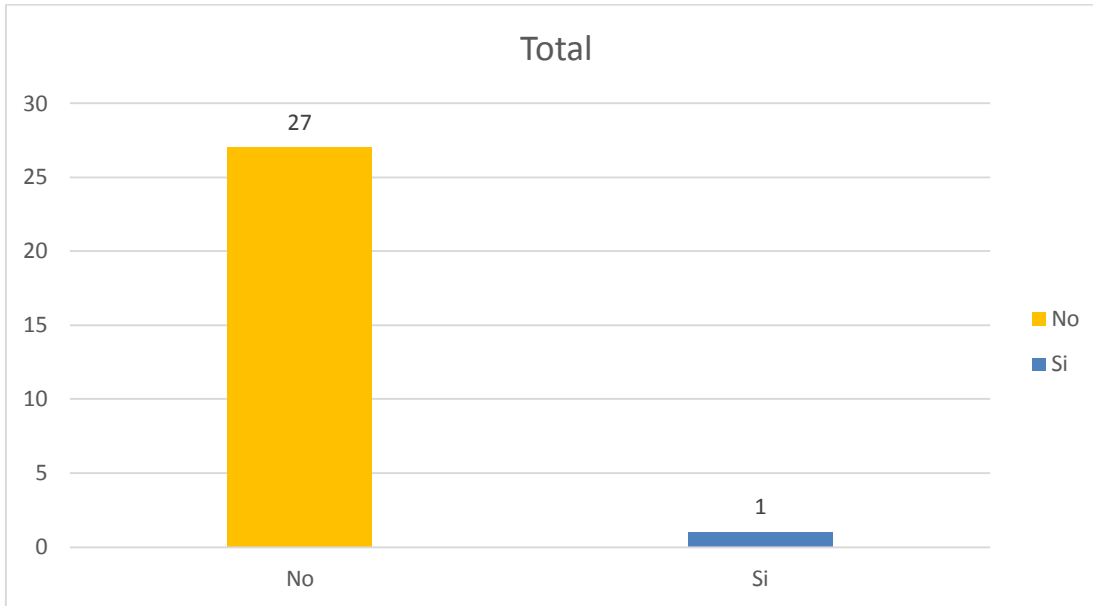
Rango de edad de los usuarios de nuestras redes sociales



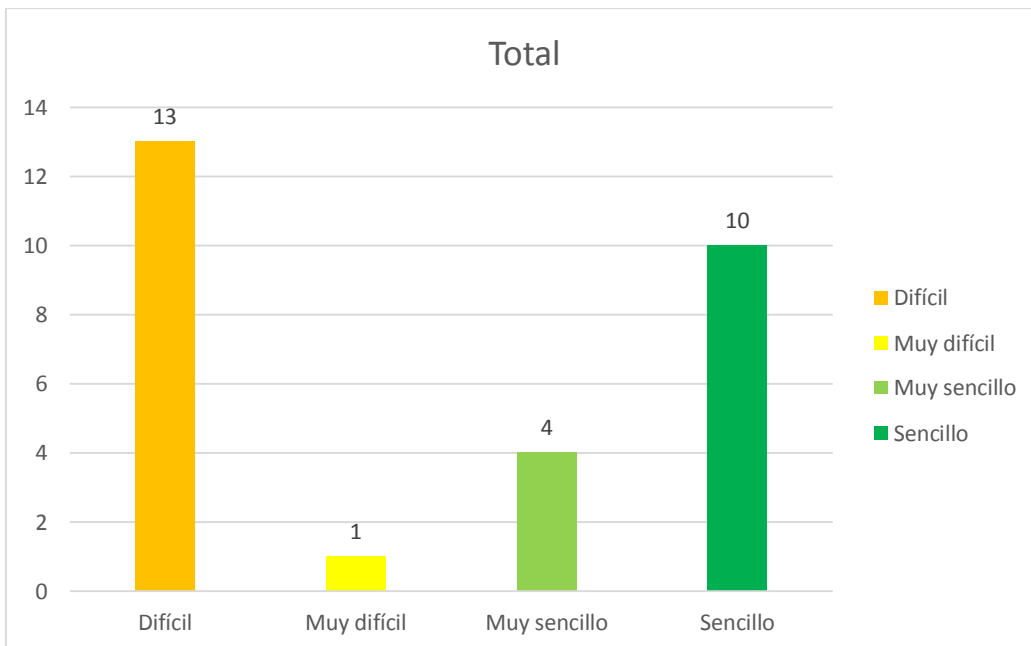
De los siguientes canales de comunicación, ¿cuál ha utilizado?



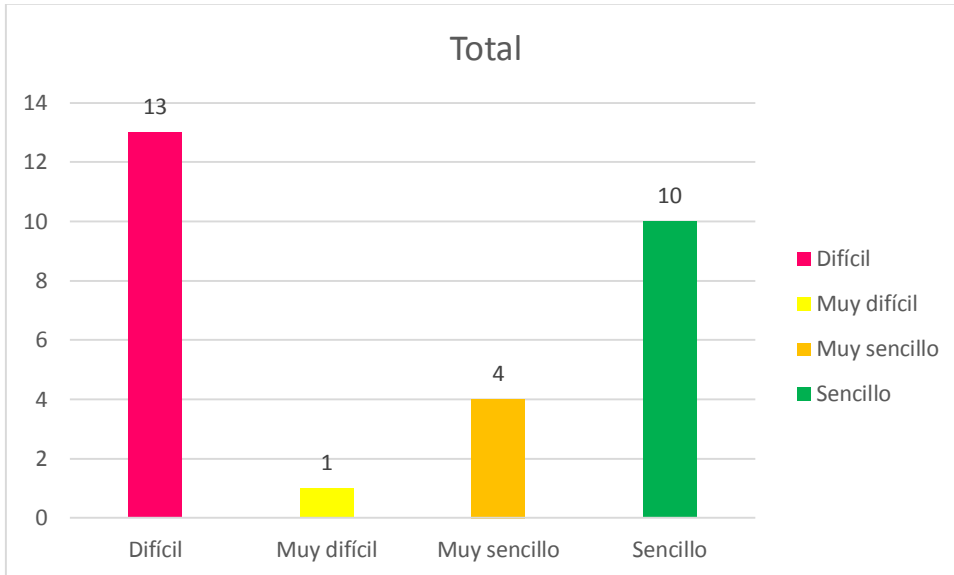
Conoce usted nuestro sistema de noticias en línea



Cuál es la impresión que tiene al ingresar a nuestra página web: www.cra.gov.co

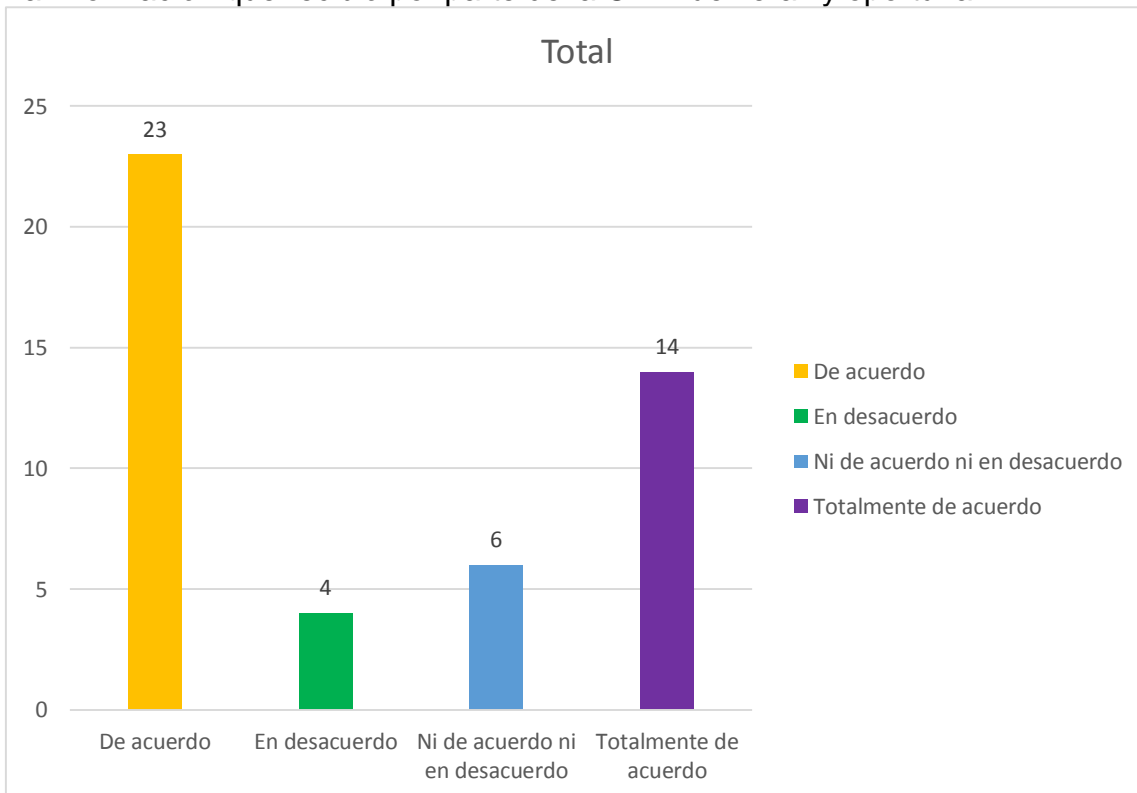


Qué tan fácil sencillo resulta buscar información en nuestra página web

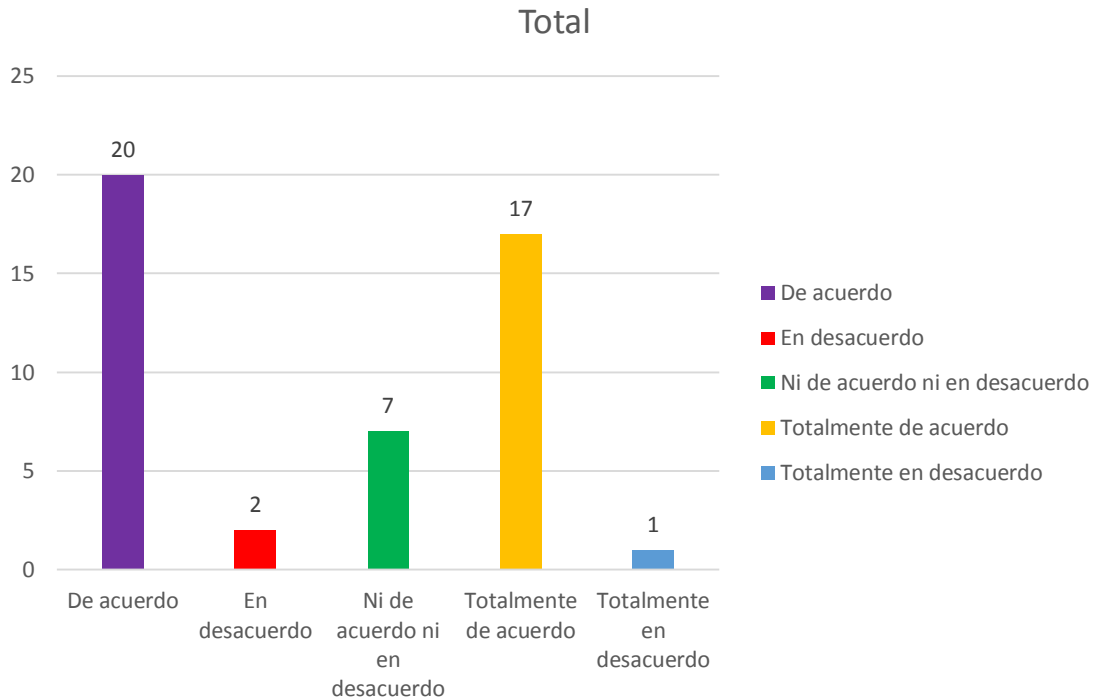


ENCUESTA DE SATISFACCION FRENTE A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CRA

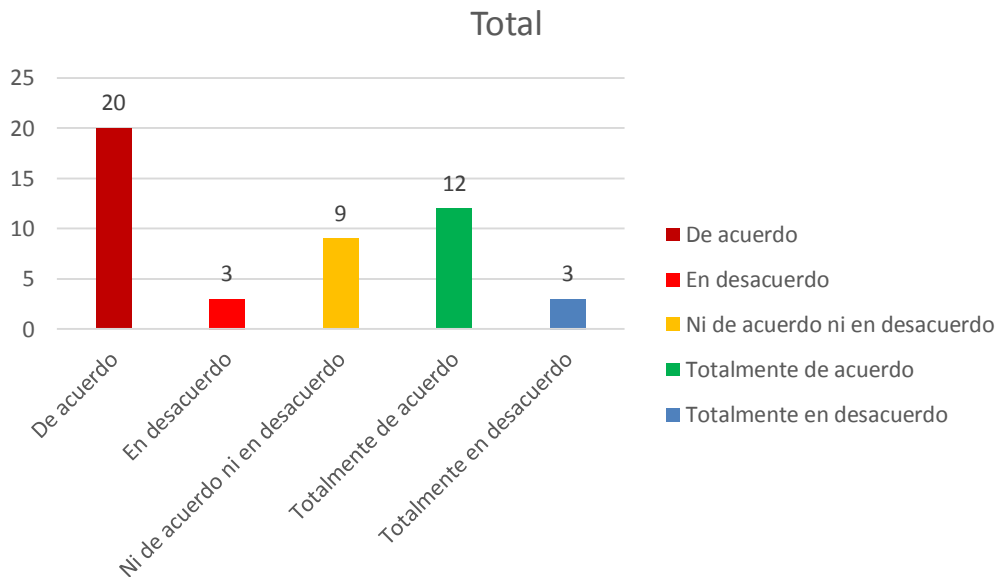
La información que recibió por parte de la CRA fue veraz y oportuna



Sus peticiones, quejas y reclamos fueron atendidos con amabilidad



El tiempo de respuesta a sus solicitudes fue oportuno



Considera que en la CRA existe un interés por prestar un buen servicio

