

INFORME DE PERCEPCIÓN 2015



Objetivos

- **1. Percibir el grado de satisfacción del cliente o usuario externo, respecto a los productos y servicios que ofrece la CRA.**
- **2. Implementar acciones de mejora.**



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Encuesta de Satisfacción

Encuesta Evaluación de Evento de Participación

Encuesta Virtual

Encuesta a Vocales de Control Confevocoltics



ENCUESTA EVALUACIÓN EVENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REG- FOR 02

Instrumento de evaluación diligenciado por 188 participantes en las Jornadas de participación ciudadana, realizadas en:

Ciudad	No. de Encuestas Diligenciadas
Bogotá	7
Cali	29
Medellín	12
Barranquilla	22
Bucaramanga	25
Pereira	29
Tunja	21
Popayán	43

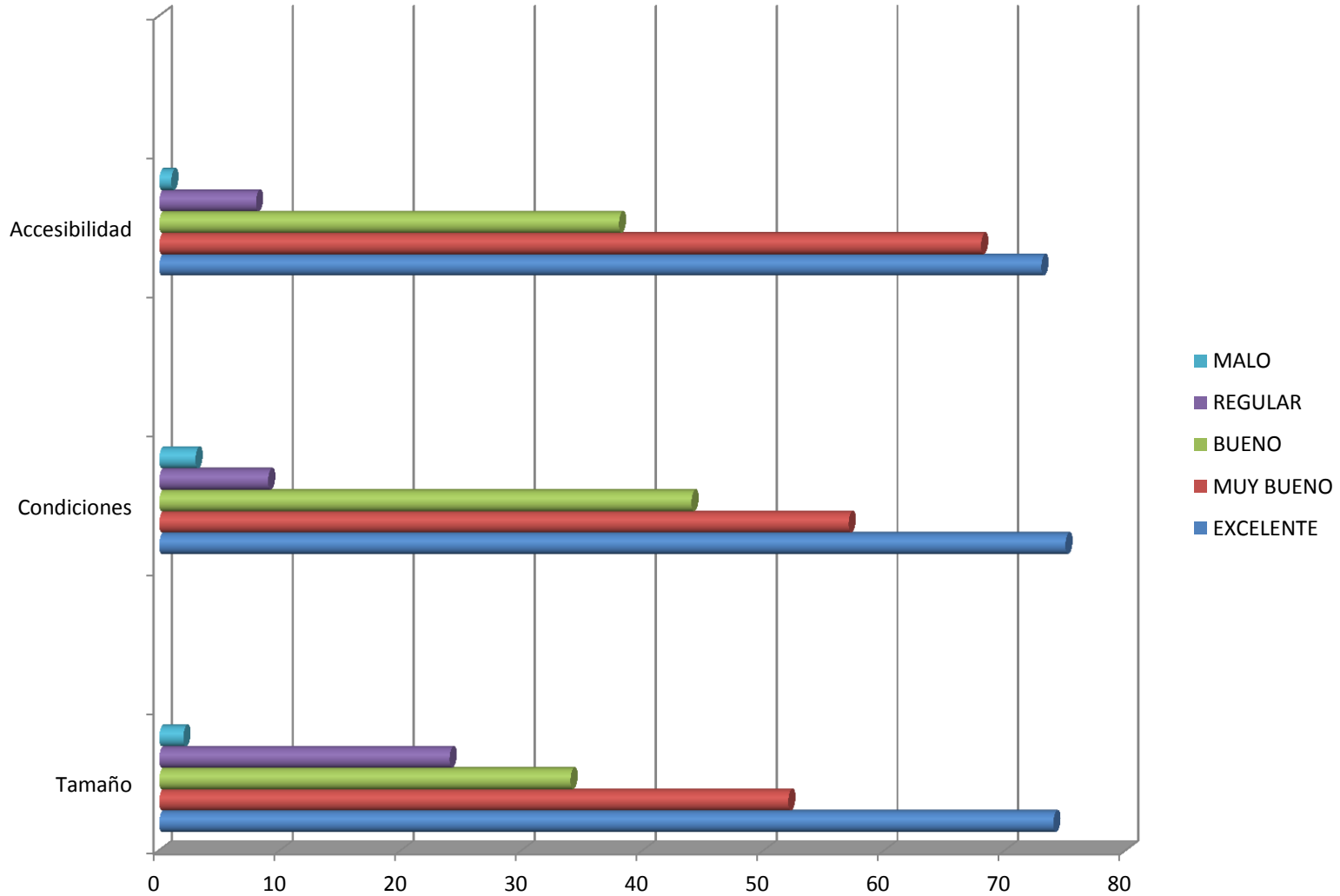


Resultados

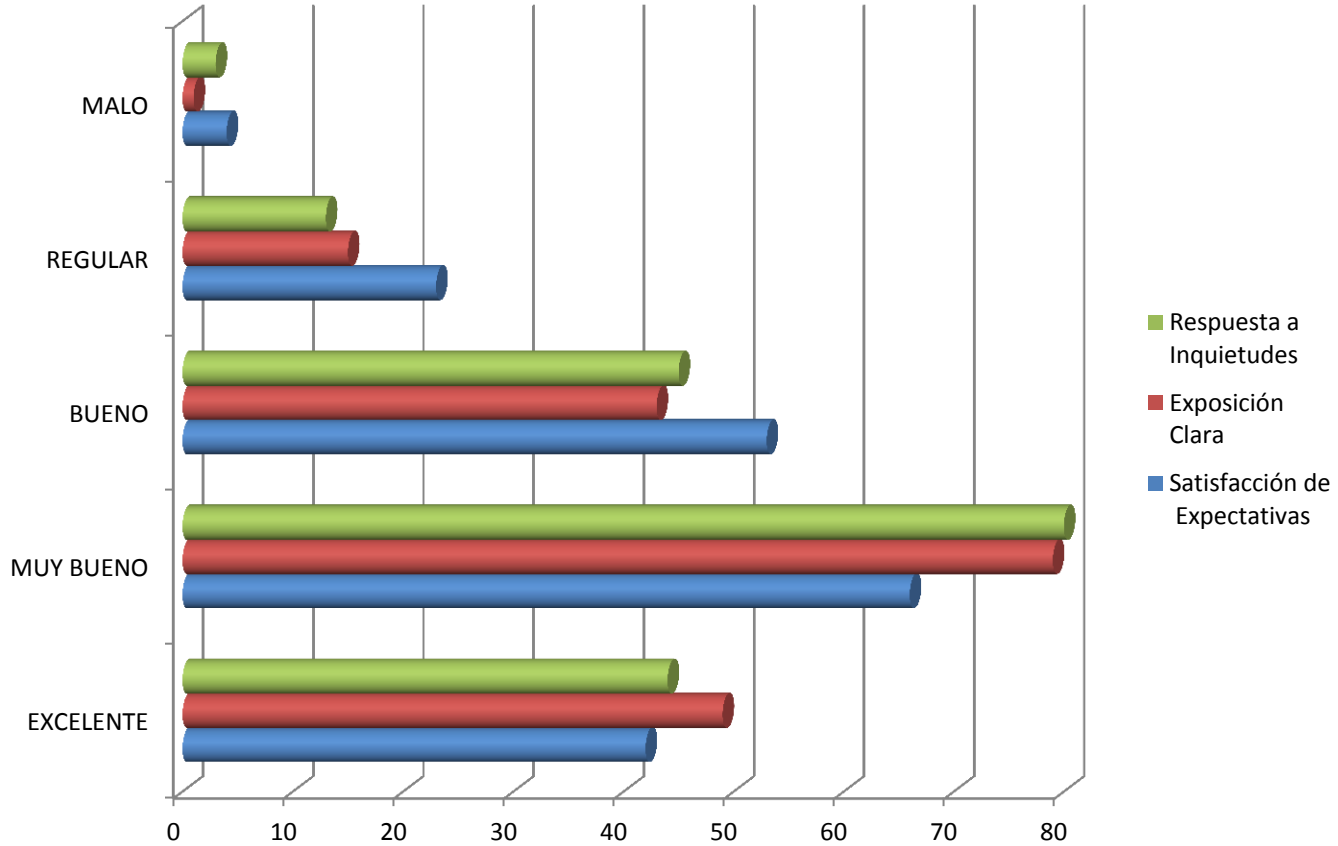
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
Tamaño Auditorio	74	52	34	24	2	2
Condiciones Auditorio	75	57	44	9	3	
Accesibilidad Auditorio	73	68	38	8	1	
Material Entregado	48	72	48	12	1	7
Puntualidad	54	60	41	24	7	2
Letra de la Presentación	68	66	41	11	2	
Satisfacción de Expectativas	42	66	53	23	4	
Exposición Clara	49	79	43	15	1	1
Respuesta a Inquietudes	44	80	45	13	3	3



Auditorio



Exposición



Encuesta realizada en Congreso de Confevocoltics

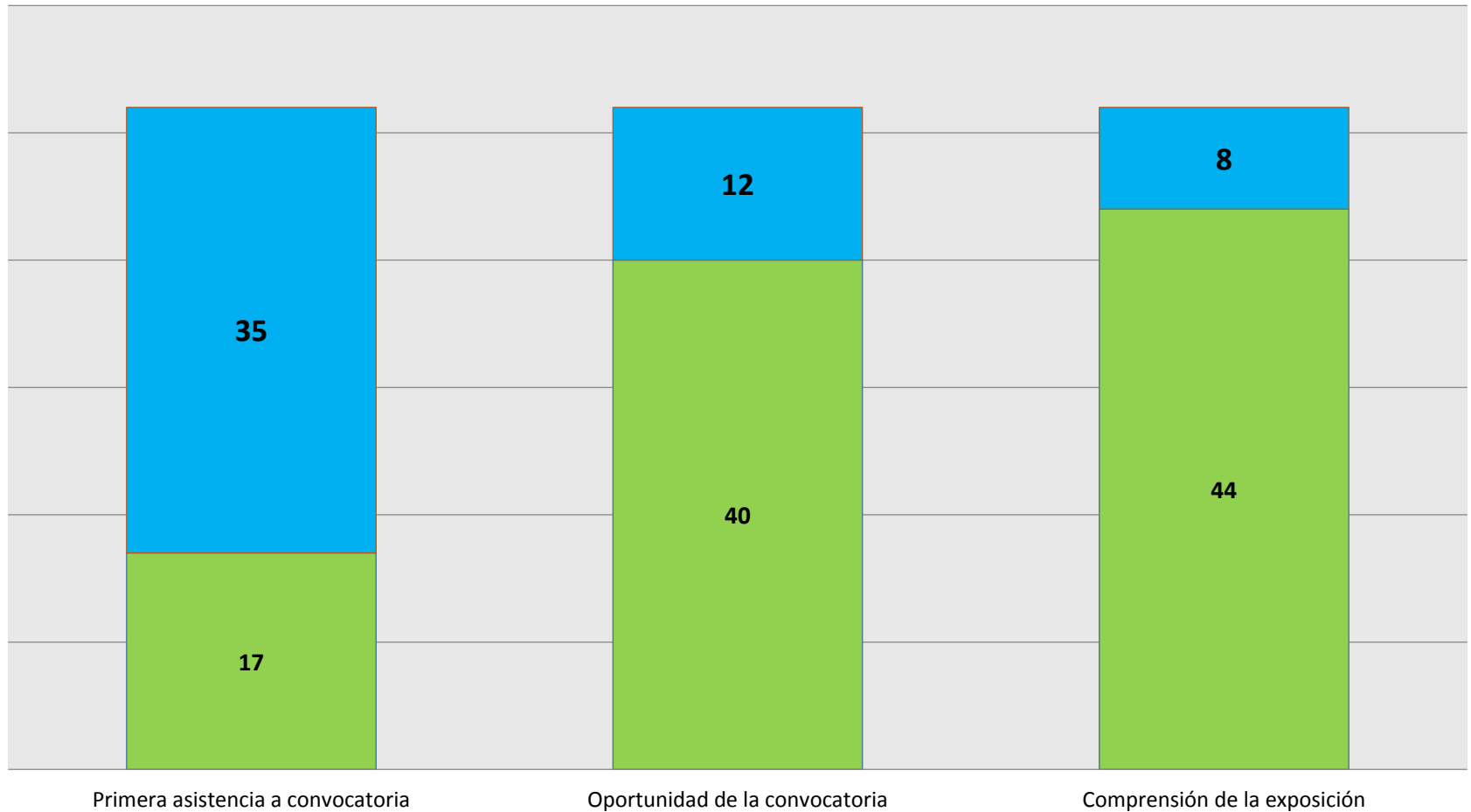
- Instrumento de evaluación diligenciado por 52 Vocales de Control, participantes en V Congreso de Confevocoltics. Evento realizado en la ciudad de Cali durante los días 8, 9 y 10 de julio de 2015.

• Inquietudes

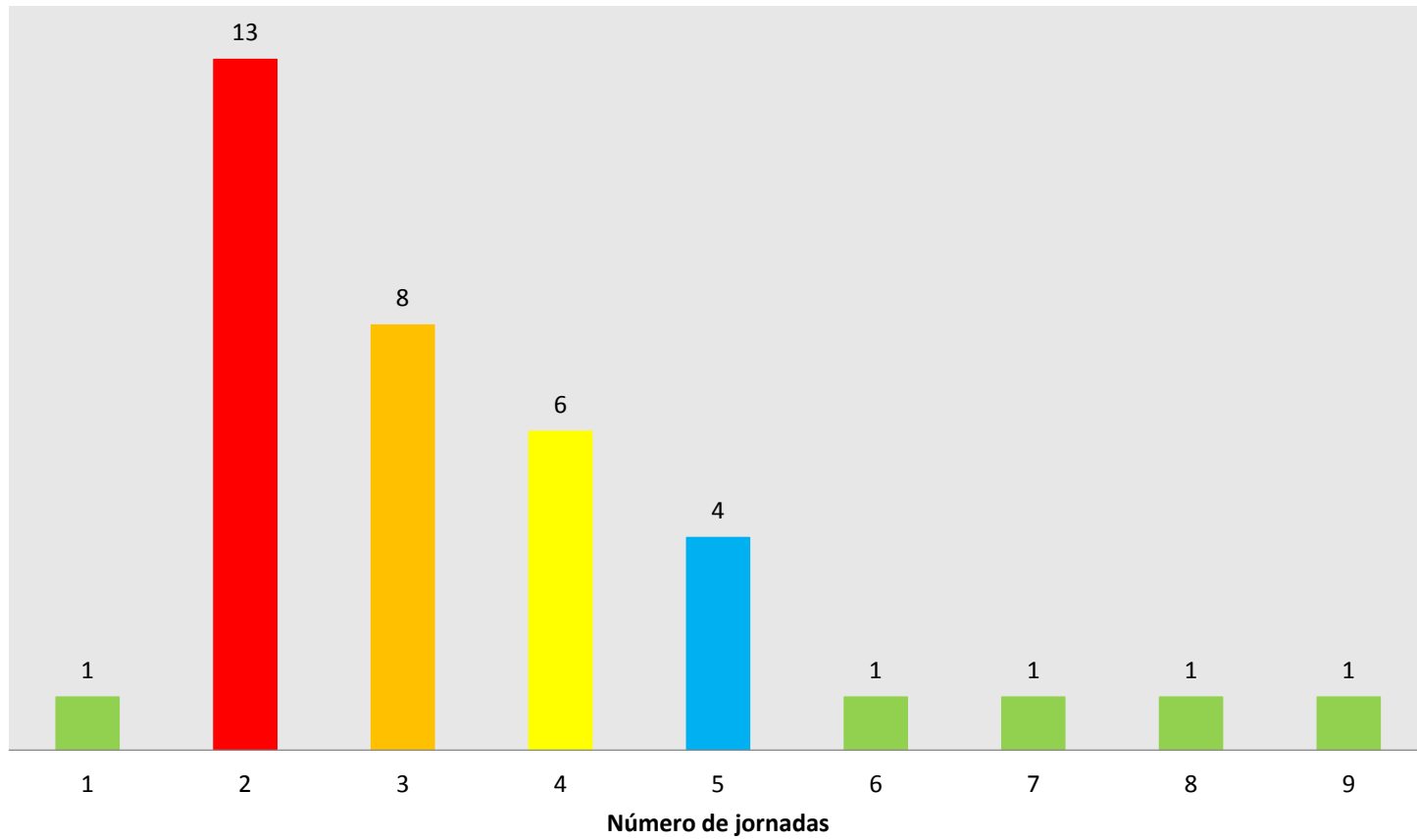
- 1. Es la primera vez que asiste una jornada de capacitación de la CRA?
- 2. Cuántas veces ha asistido?
- 3. Qué lo ha motivado a asistir a dichas actividades?
- 4. Considera oportunas y eficientes las convocatorias que realiza la CRA?
- 5. ¿Qué podría hacer la CRA para mejorar sus procesos de convocatoria?
- 6. Qué tipo de incentivos le gustaría obtener, cuando es convocado por la CRA?
- 7. Ha comprendido las exposiciones de la CRA?

Características de la jornada

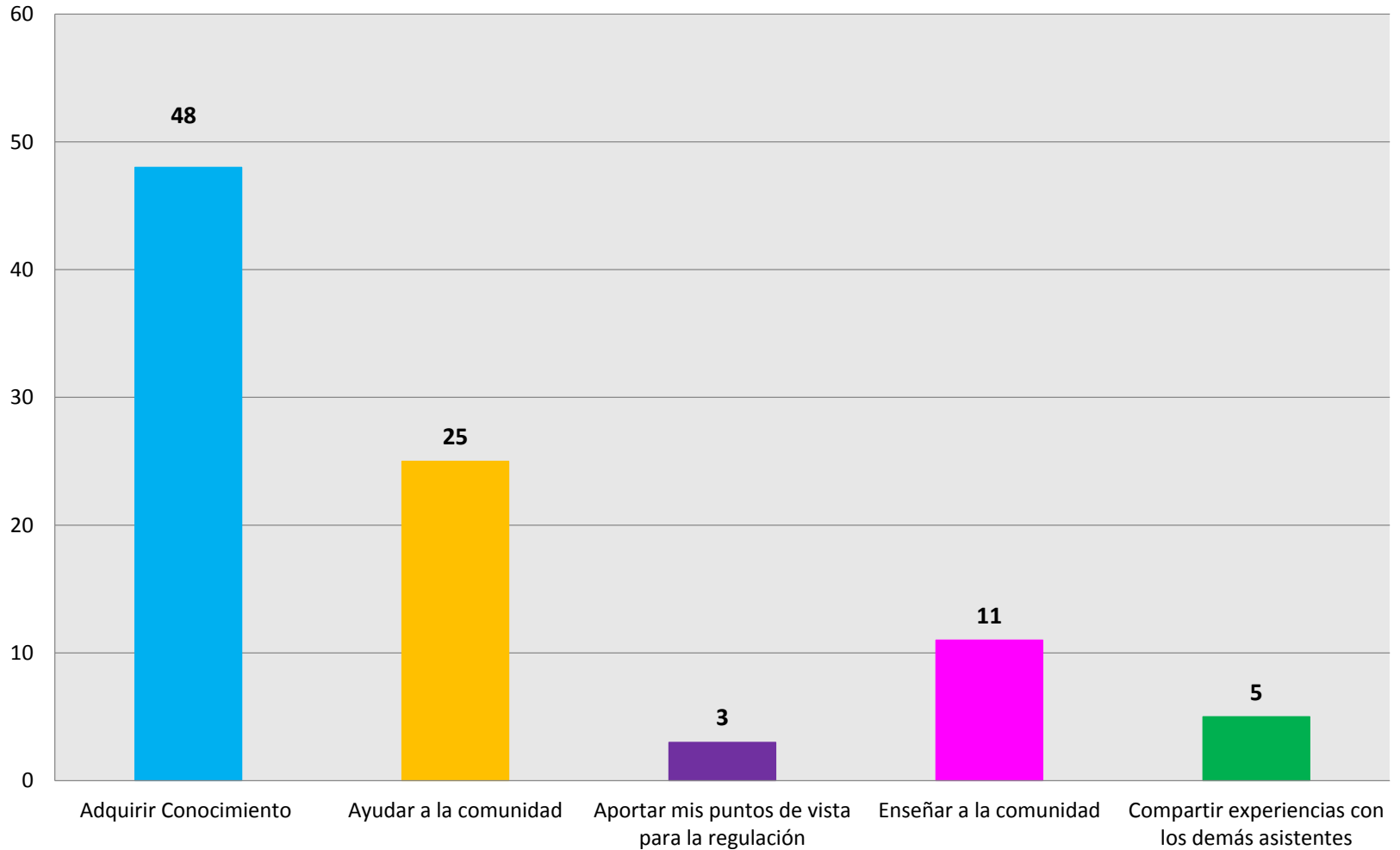
■ SI ■ NO



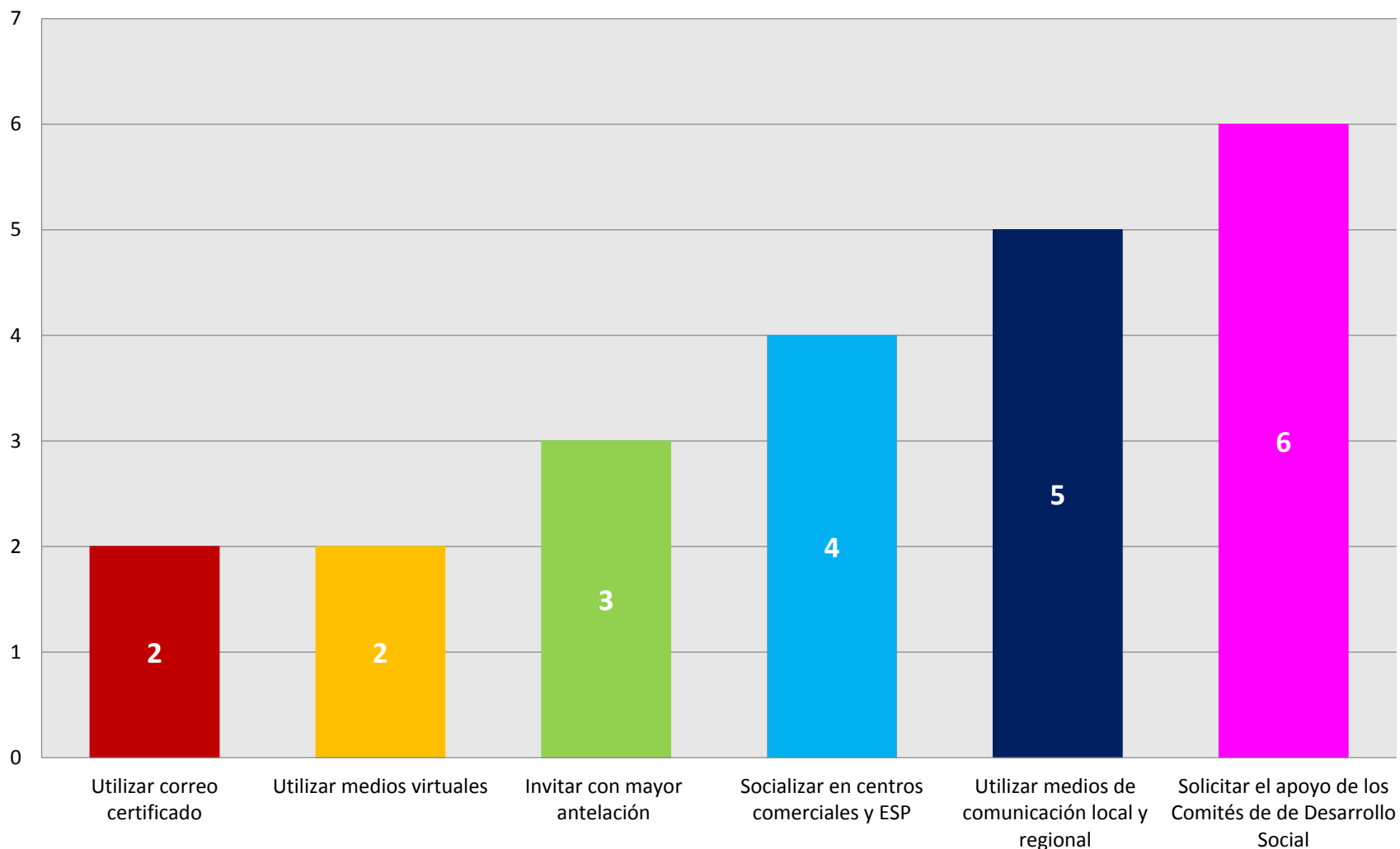
Asistencia a las jornadas



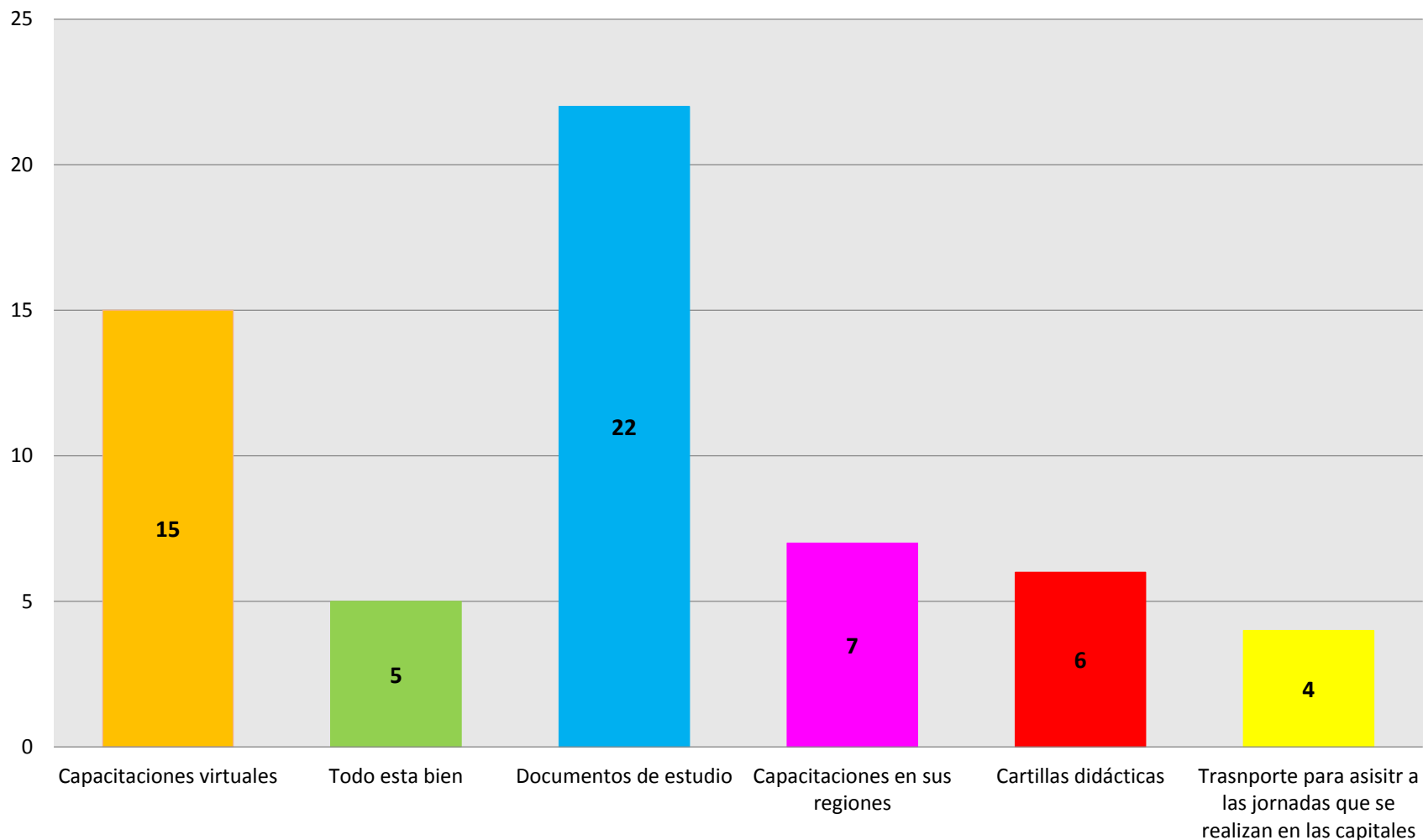
Motivación para asistir



Sugerencias para mejorar la convocatoria



Incentivos para la jornada



Encuesta Virtual

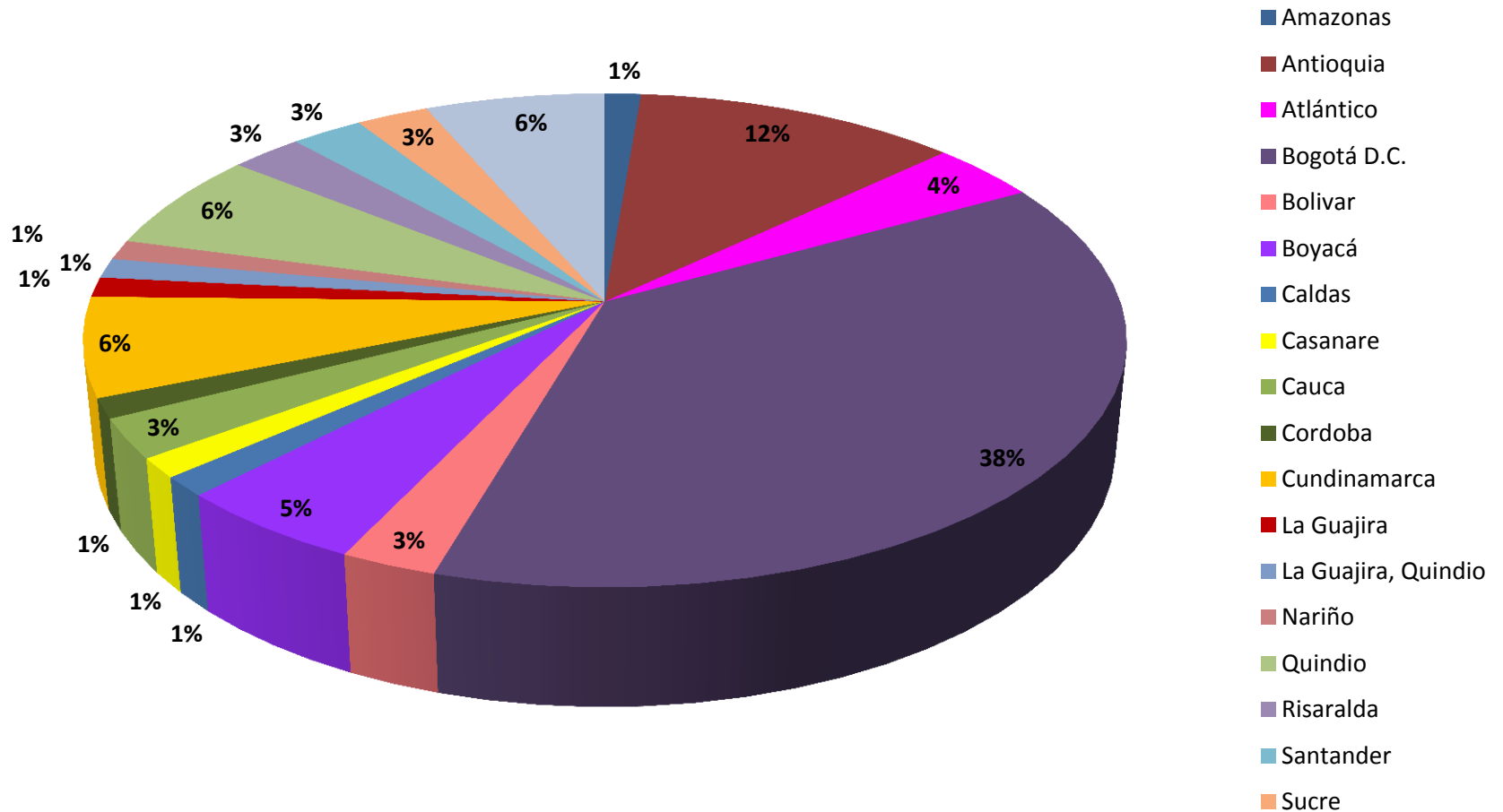


Encuesta Virtual

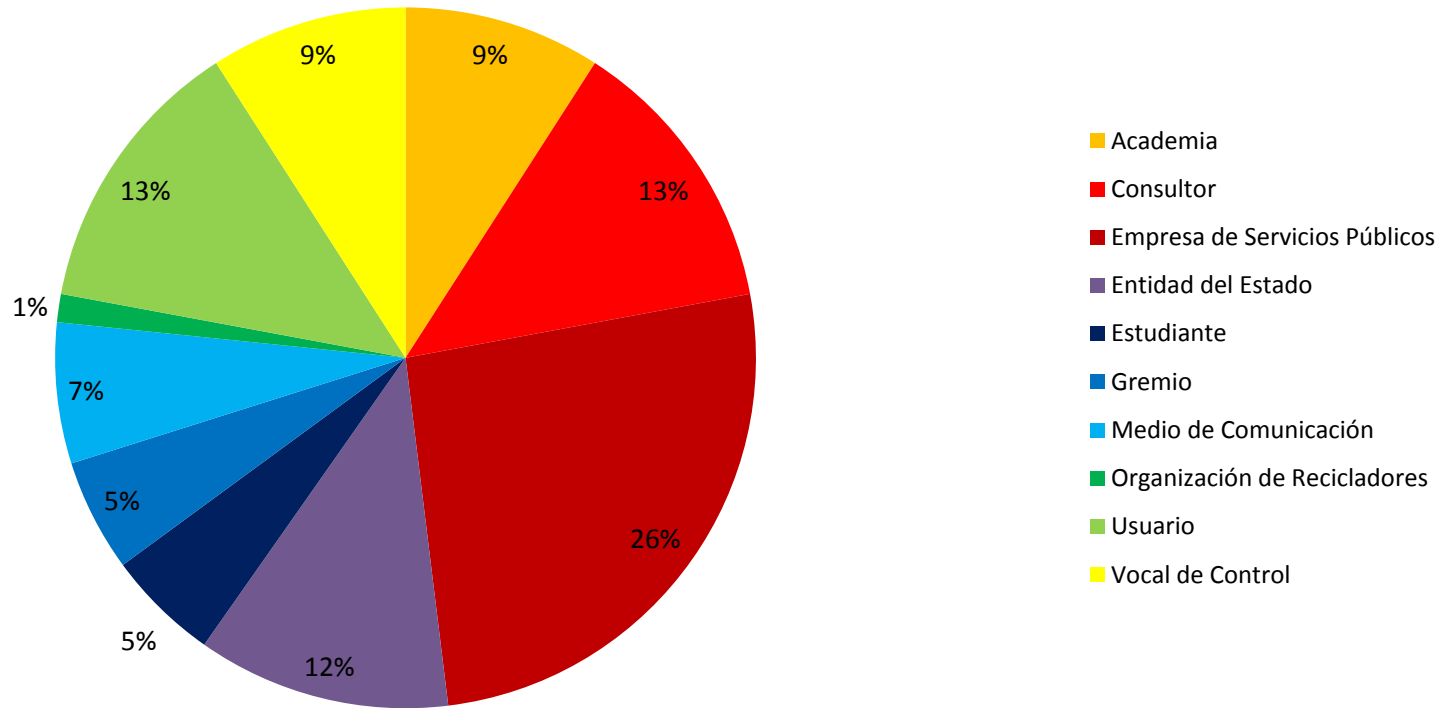
- Encuesta ubicada en nuestra web.
- Duración de dos (2) meses. Del 09/09/2015 al 09/11/2015.
- Se socializó vía correo electrónico
- Contestada por 77 personas.



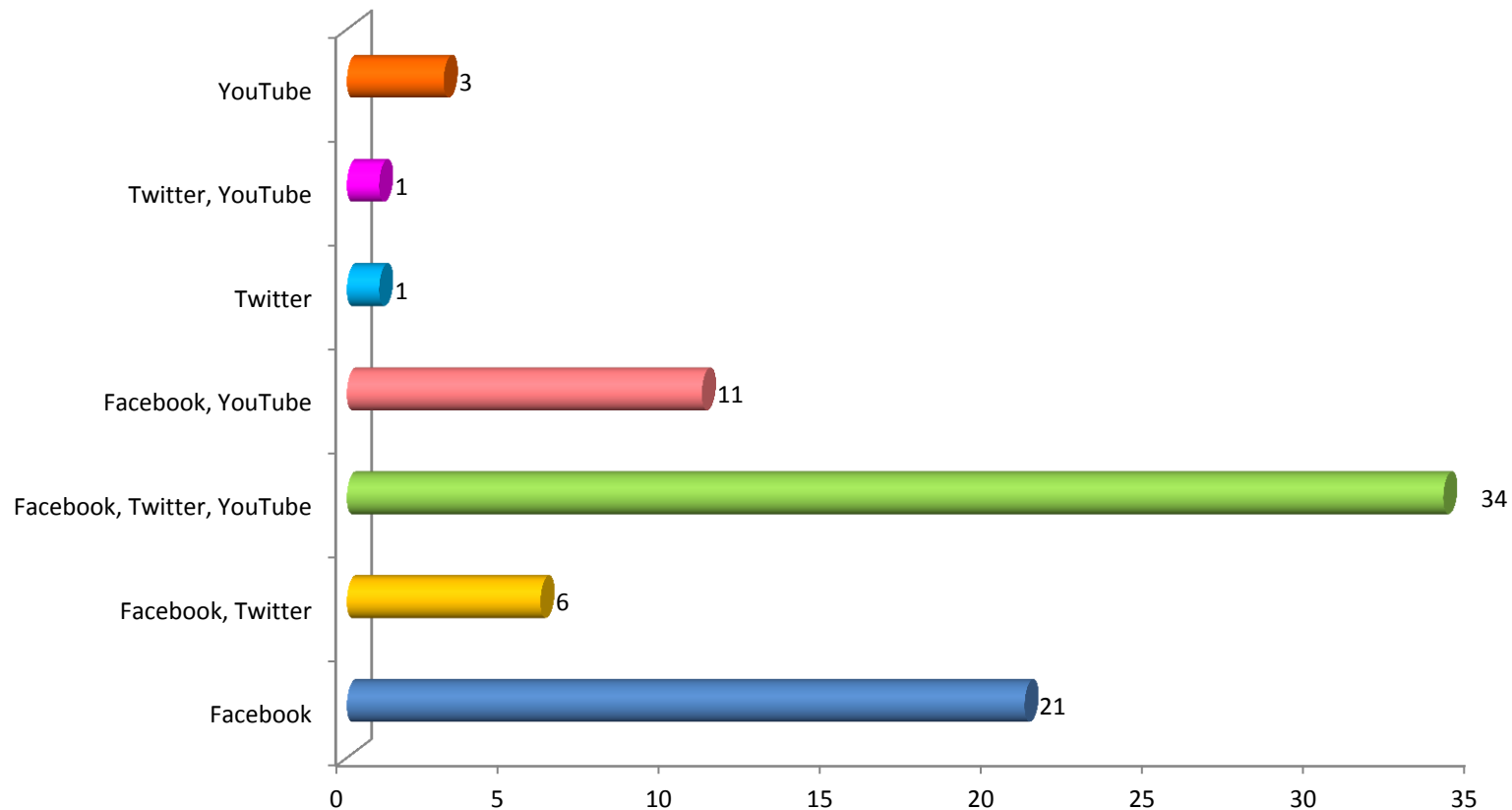
Porcentaje de Participantes



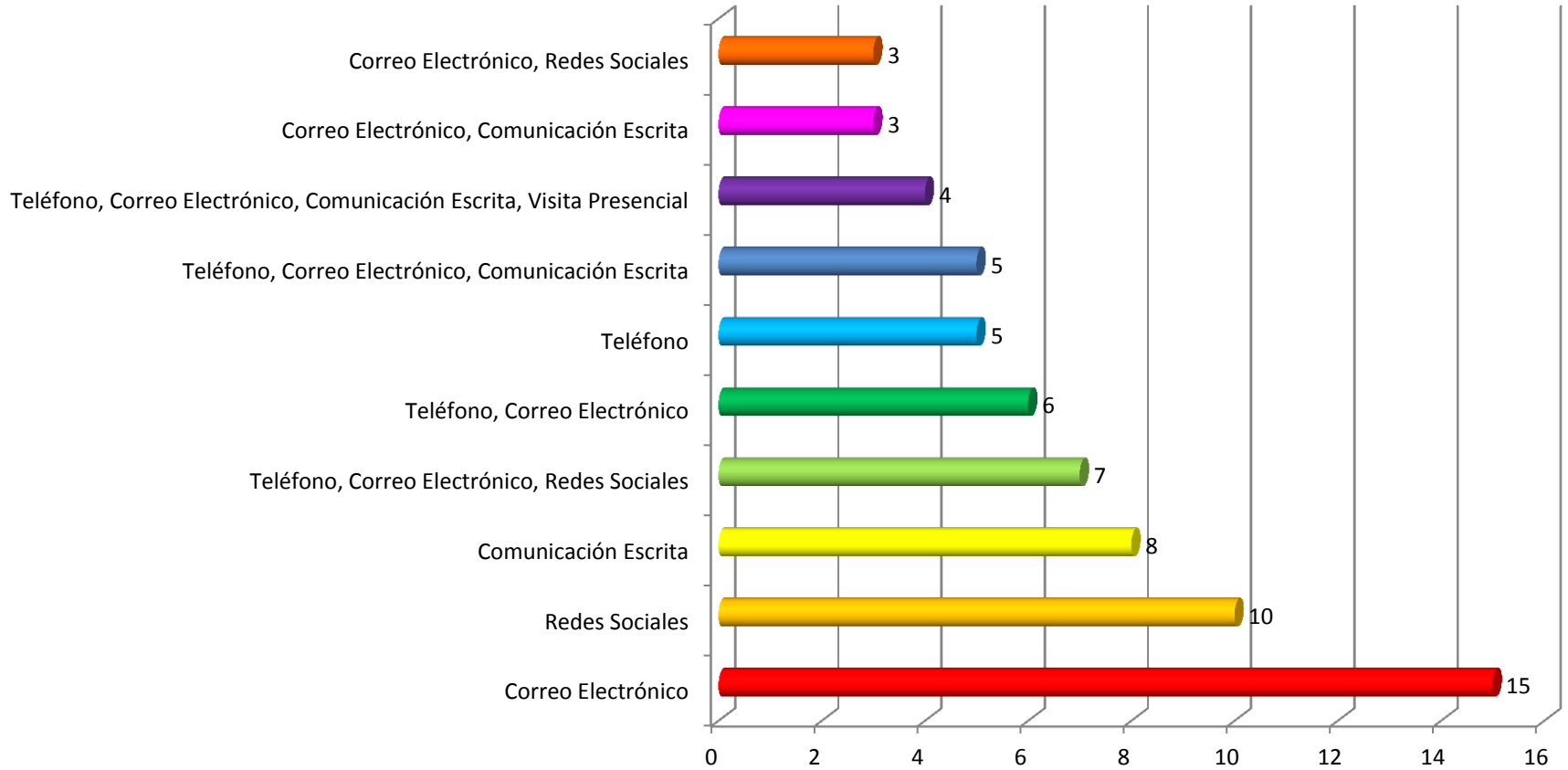
Tipo de participantes



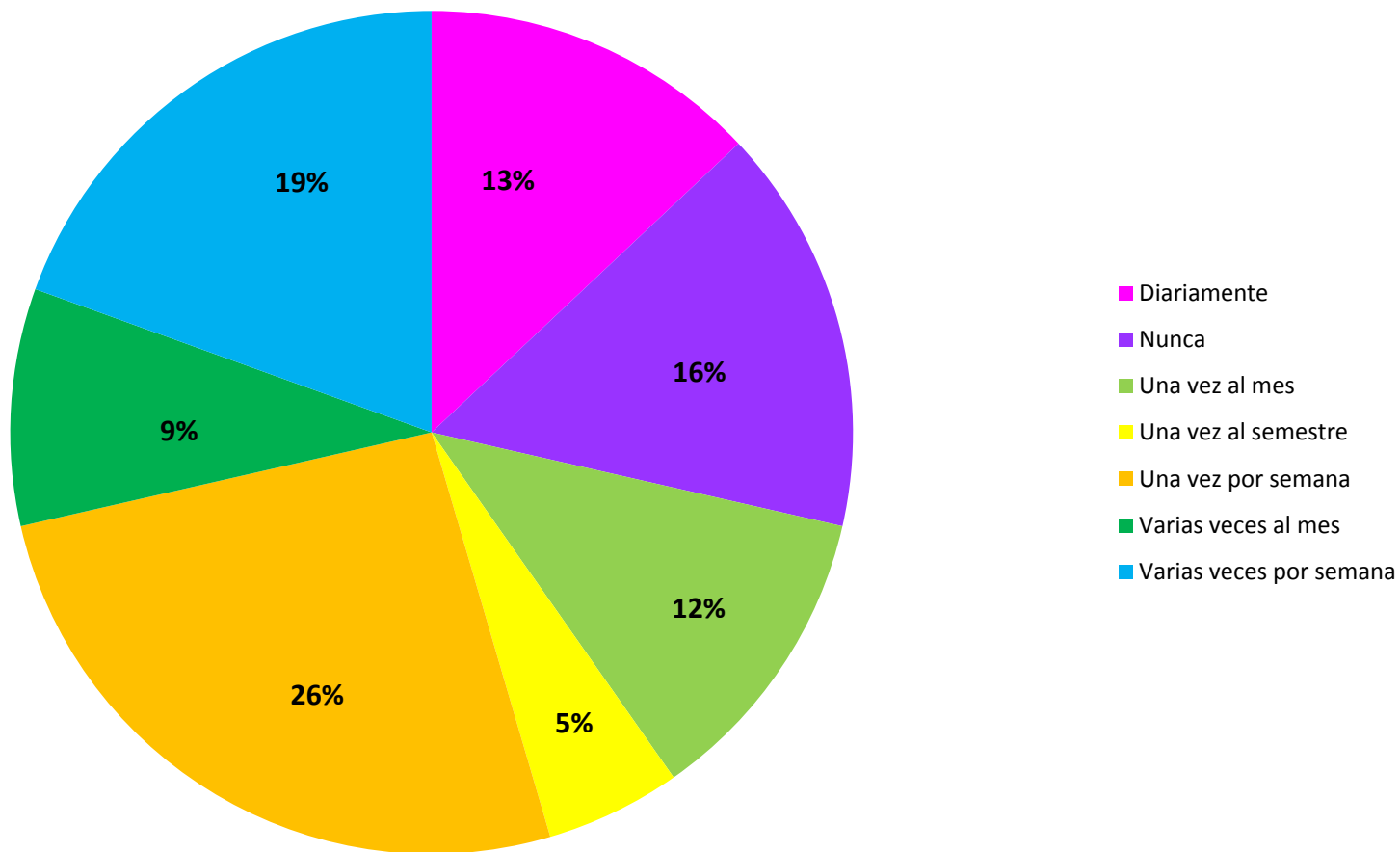
Redes Sociales Utilizadas



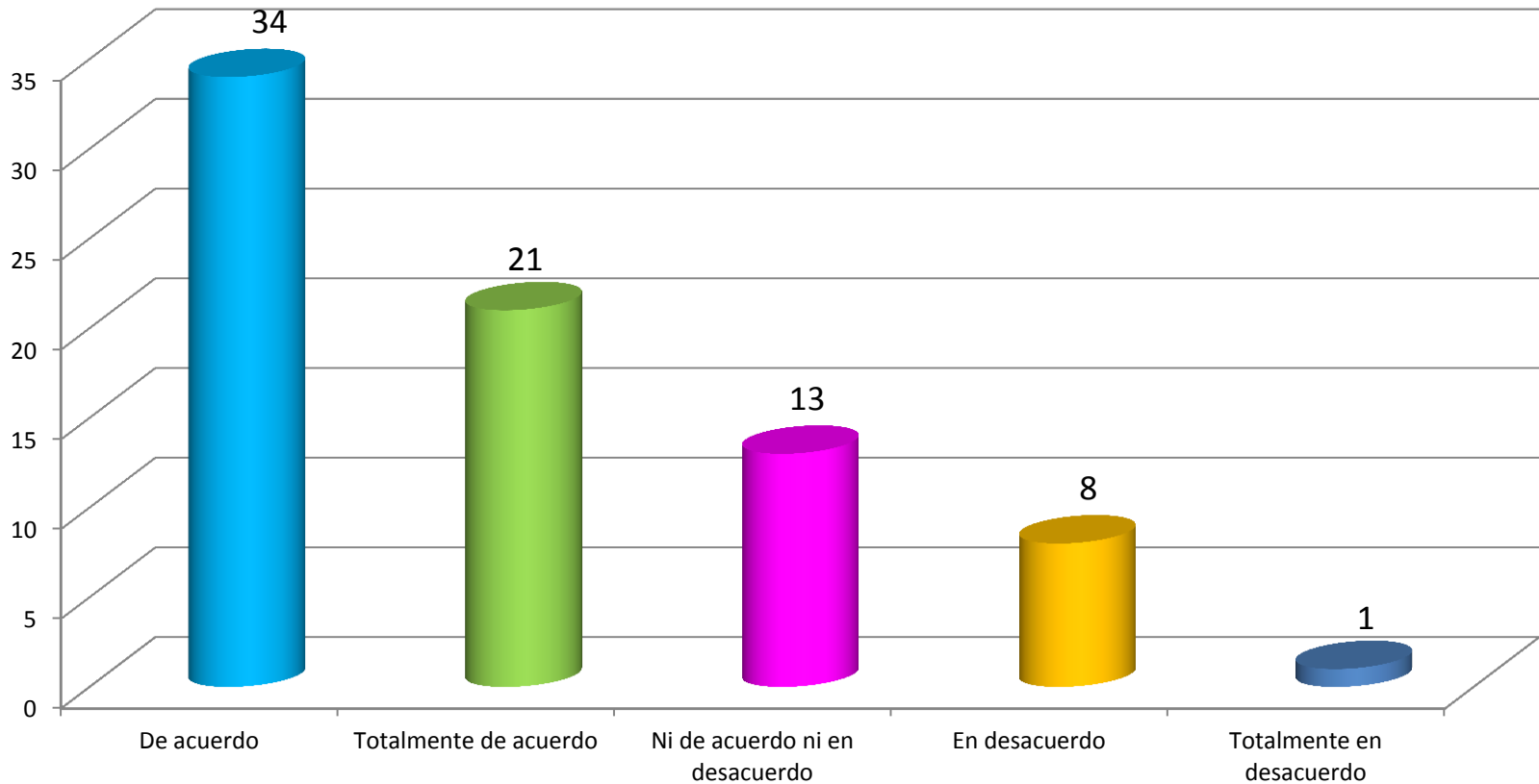
Canal de Comunicación Utilizado



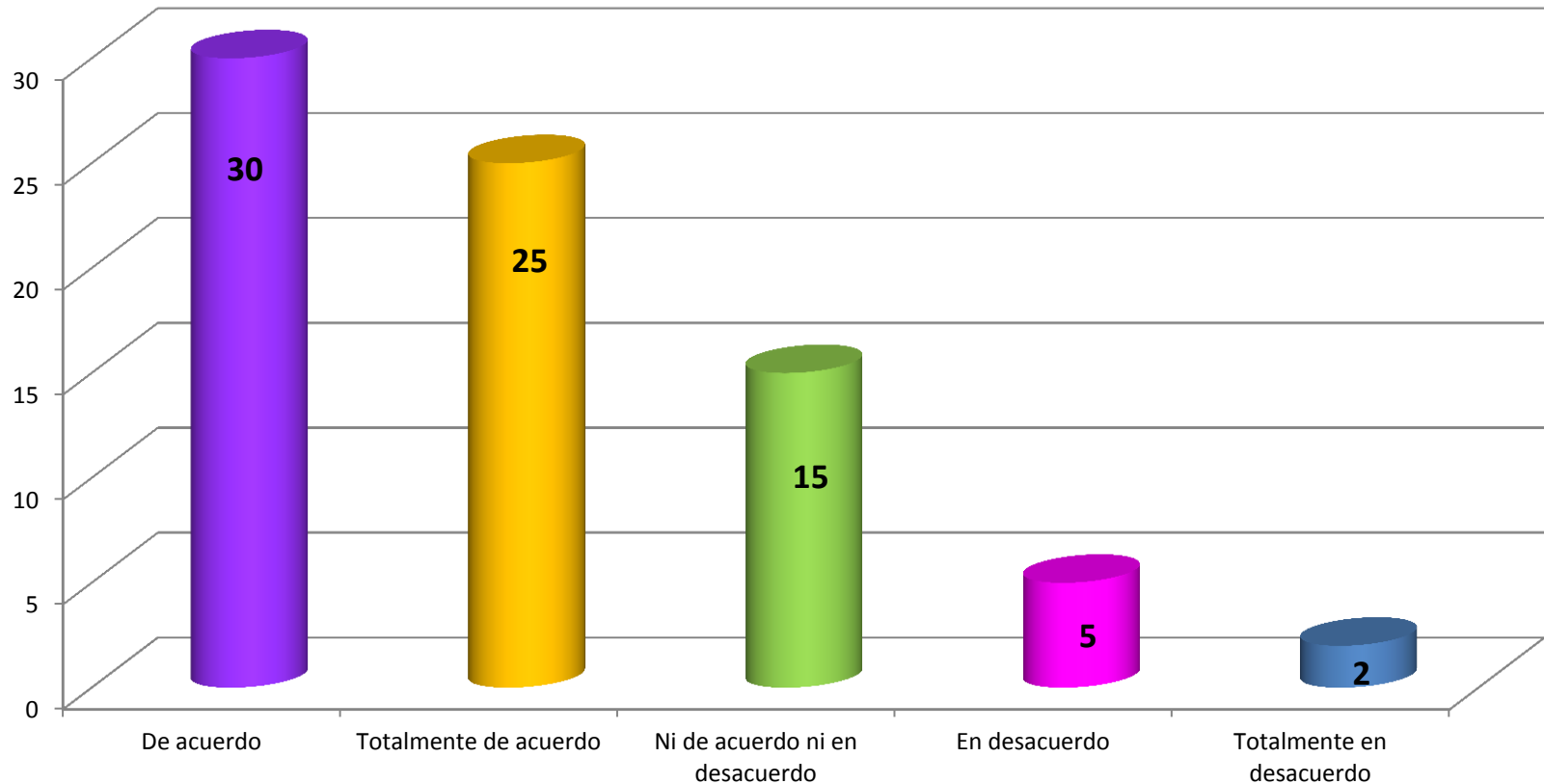
Frecuencia Acceso Página Web



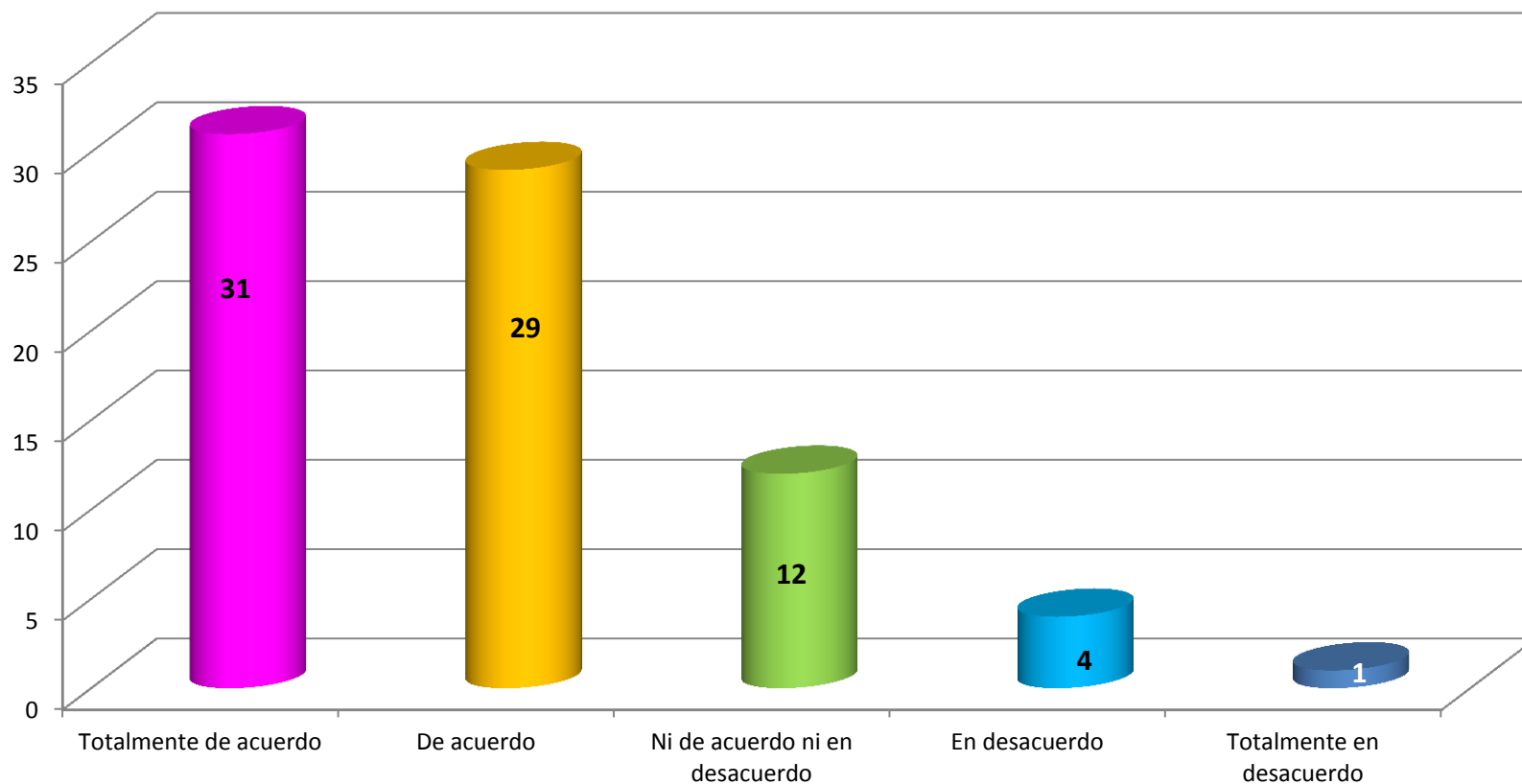
La Información que recibió fue veraz y oportuna



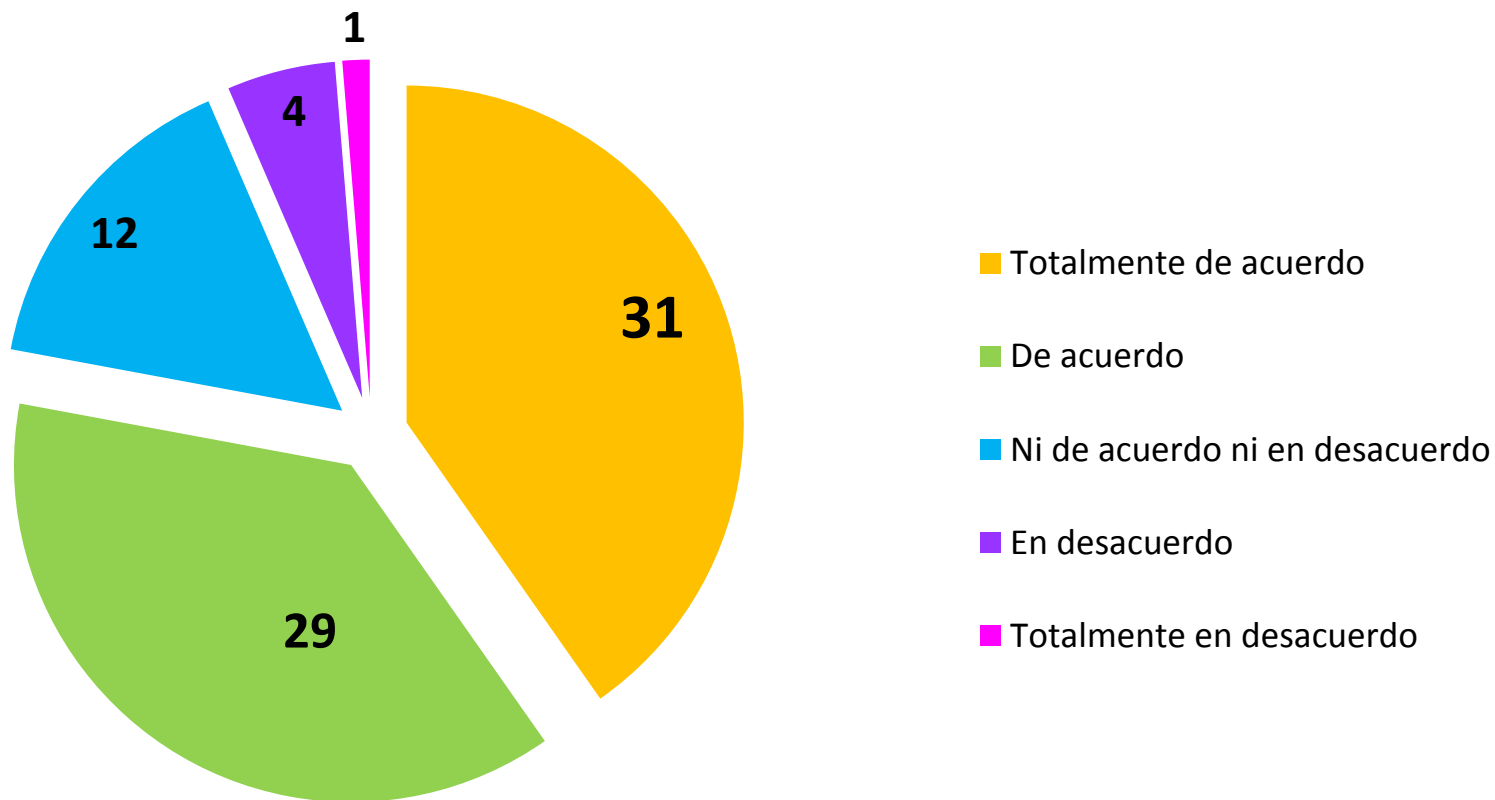
Sus peticiones fueron atendidas con amabilidad



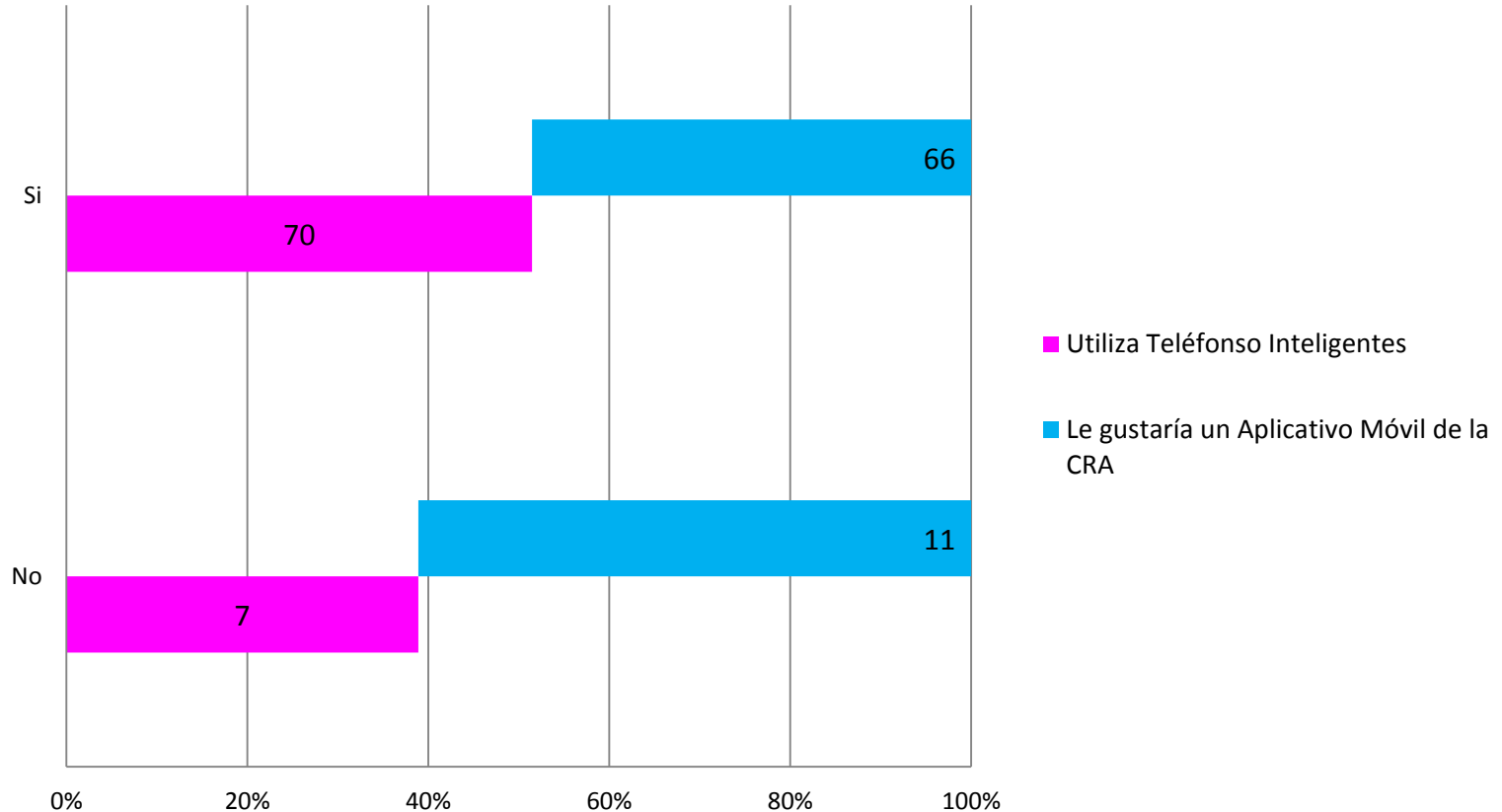
El tiempo de respuesta a su solicitud fue oportuno



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



Le gustaría un aplicativo móvil de la CRA



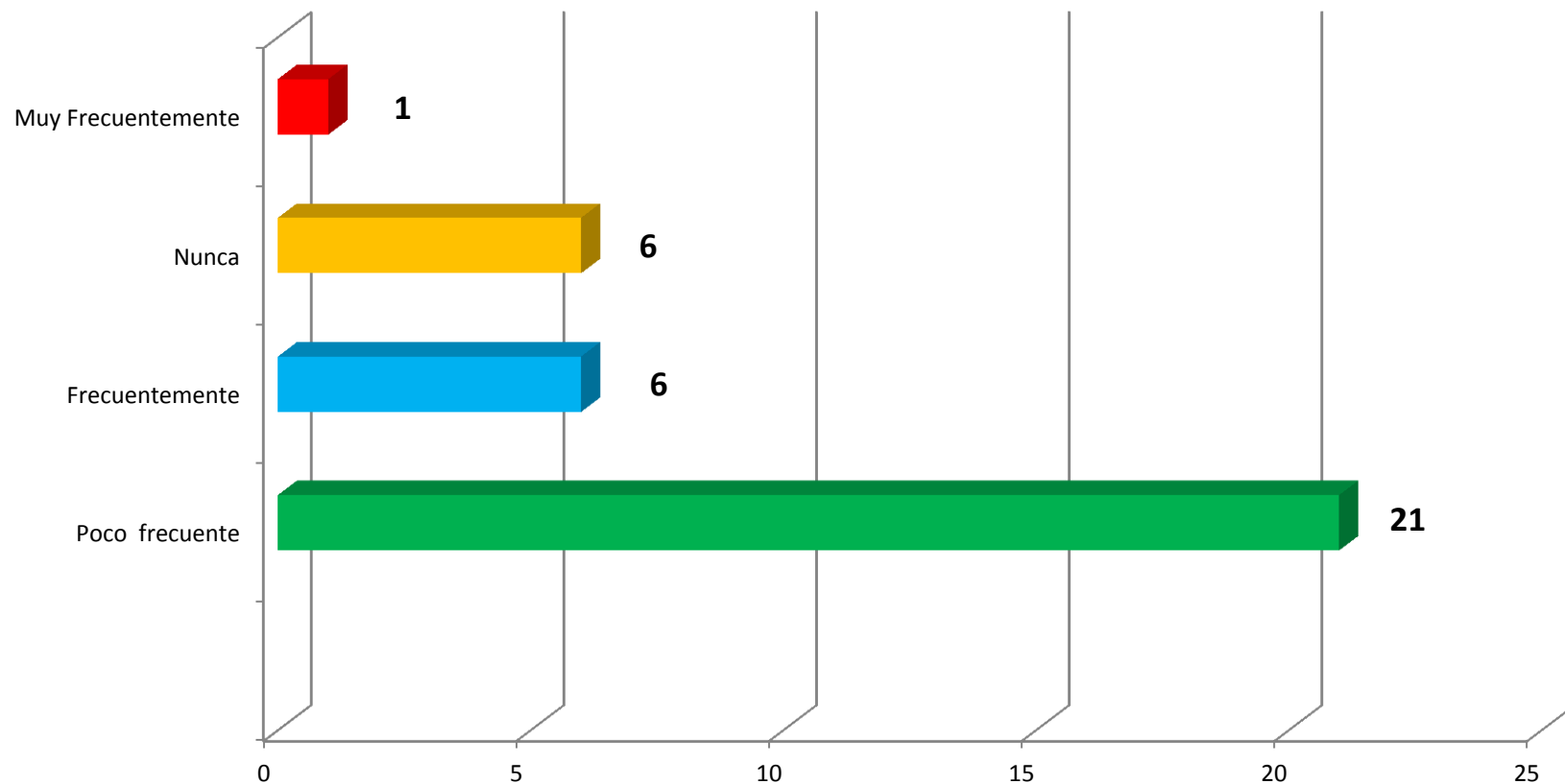
Encuesta de Satisfacción CRA SEG- FOR17

Encuesta realizada en las ciudades de Cali, Barranquilla y Bogotá, en el marco de los Talleres realizados con el fin de construir la regulación para pequeños prestadores en acueducto y alcantarillado.

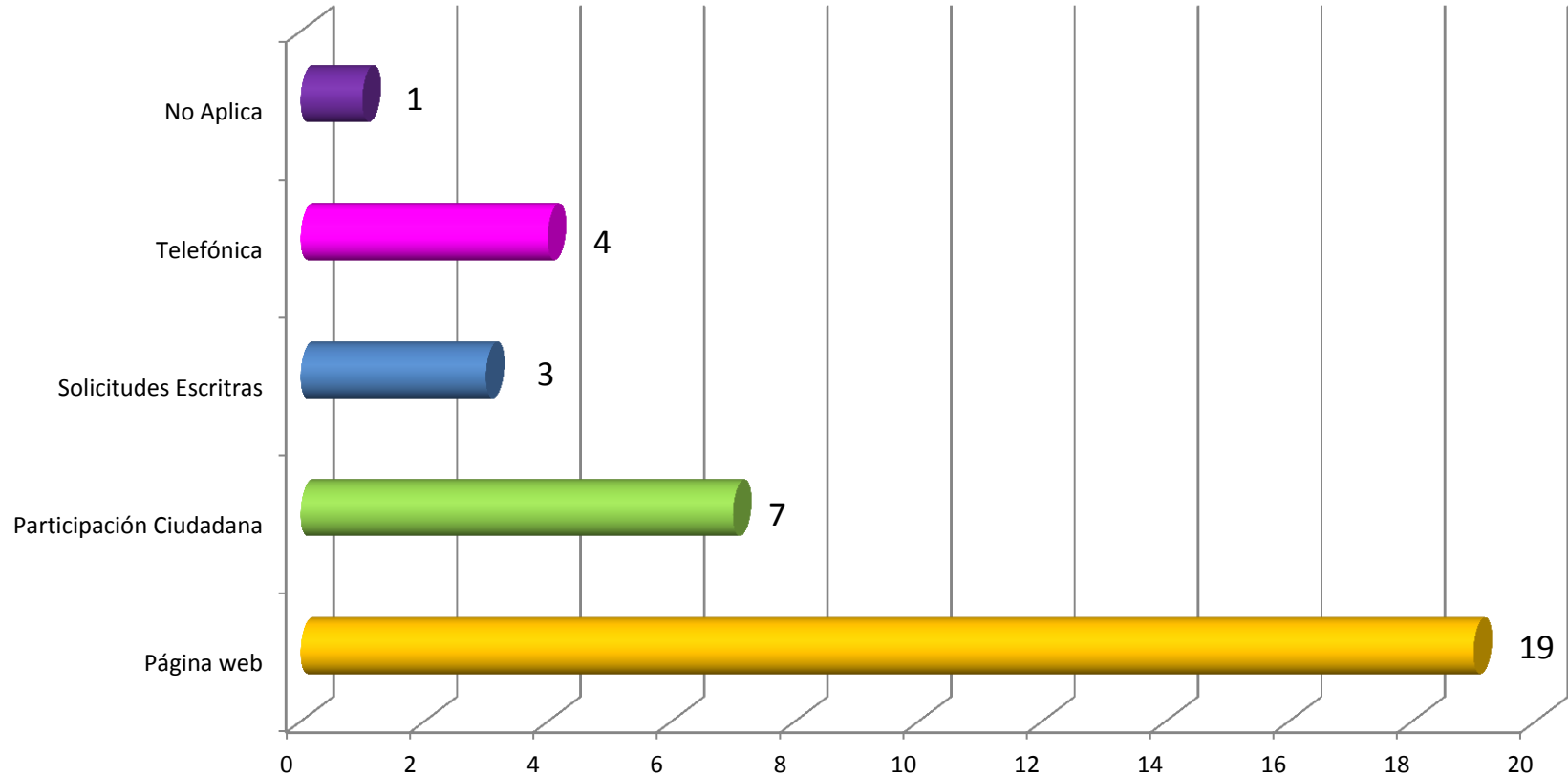
Ciudad	Fecha	No. Encuestas
Bogotá	Octubre 6	21
Cali	Octubre 13	6
Barranquilla	Octubre 9	7



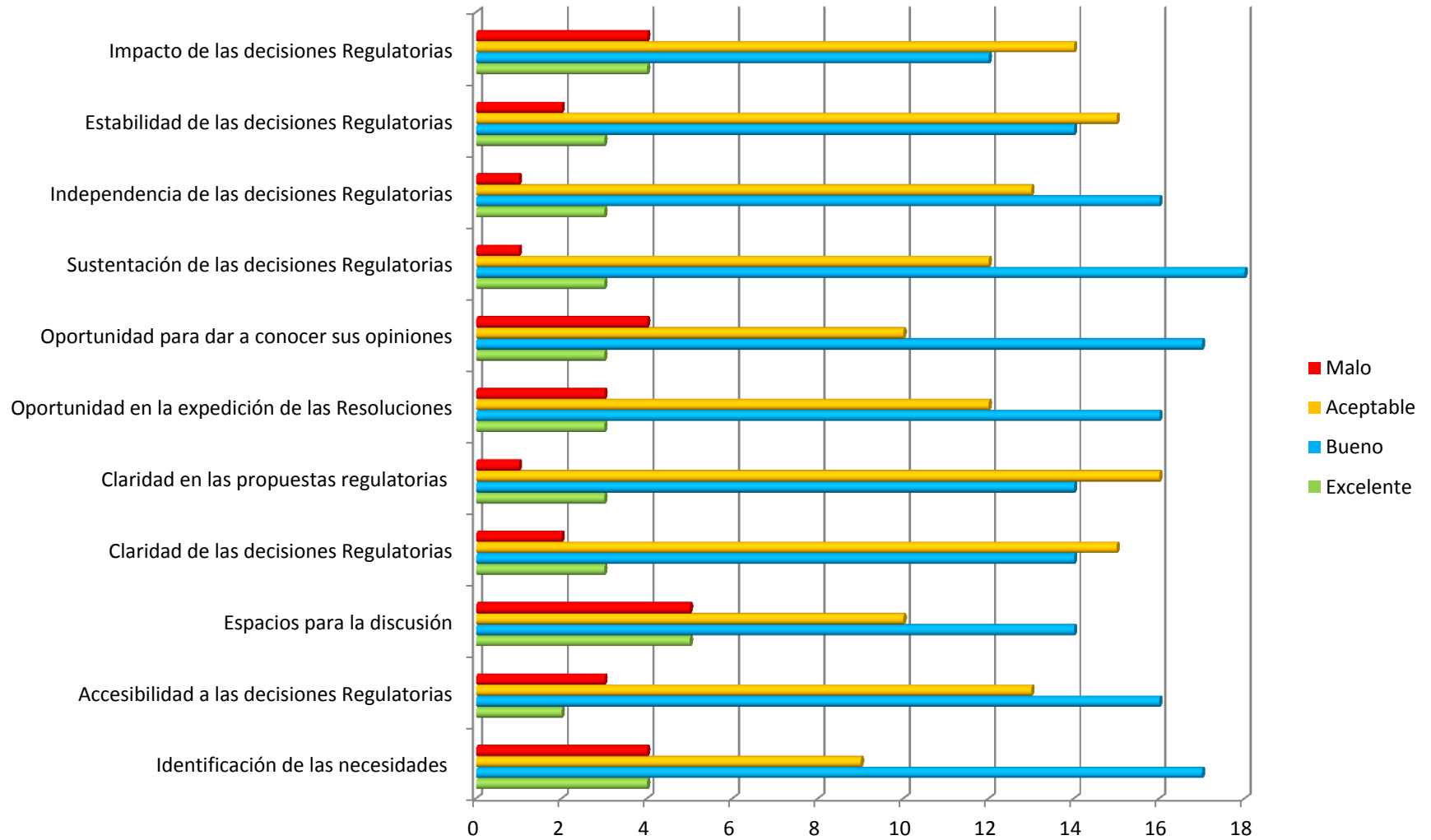
Contacto con la CRA



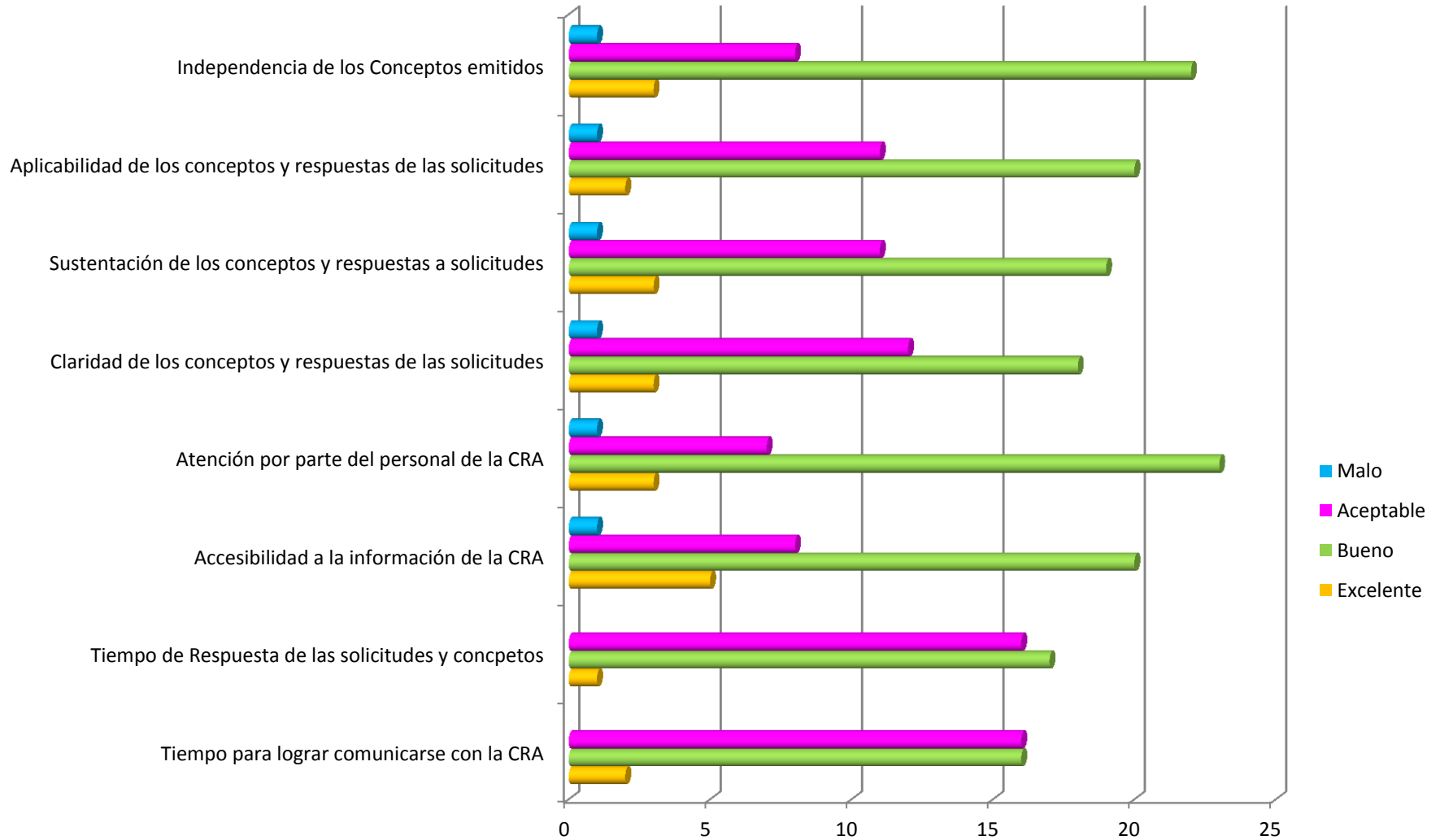
Interacción con la CRA



Función Regulatoria



Función Asesoría



Sugerencias y Recomendaciones

1. Realizar convocatorias con mayor publicidad (utilización medios masivos de comunicación).
2. Implementar Programas de Capacitación No Formal.
3. Descentralizar las Jornadas de Participación
4. Realizar Capacitaciones Virtuales
5. Realizar talleres prácticos
6. Entrega material didáctico
7. Iniciar los eventos de manera puntual