**ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO**

**AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH-**

**2019**

Para la Agencia Nacional de Hidrocarburos es de gran importancia conocer la opinión de nuestros usuarios tanto internos como externos acerca de la atención y el servicio brindado, por lo cual se llevó a cabo la realización de encuestas a los clientes externos y a los clientes internos.

En primer lugar, se presentarán los resultados del análisis de percepción de nuestros clientes externos a través de la recolección de datos mediante la encuesta recibida por los usuarios mediante el correo electrónico del cuestionario dispuesto en la página web <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8UV0Hn5oTthEvcVG7sFyI2JUMTlMMjNEOTRISU9SNFFKNzBXRkwwQkRGOC4u>

Con respecto a la encuesta de percepción realizada por la agencia en la página web, pudimos obtener 256 respuestas de personas que realizaron algún trámite durante el 2018-2019. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente externo por medio virtual realizada durante el segundo semestre del 2018 y primer semestre de 2019, la cual fue hecha por 256 ciudadanos con un total de 6 preguntas las cuales buscan calificar diferentes factores acerca del servicio ofrecido.

Acerca de la primera pregunta: ¿Qué tipo de tramite realizaste ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-?, se identificó que el 73,1% de los usuarios requieren solicitudes de información, el 24% efectúan derechos de petición y el 2,7% realizan quejas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE TRÁMITE** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| Solicitud de información | 229 | 89.4% |
| Derecho de petición | 21 | 8.2% |
| Queja | 5 | 1.9% |
| Denuncia | 1 | 1% |
| **TOTALES** | **256** | **100%** |

De acuerdo con la segunda pregunta: ¿Cómo calificarías el servicio recibido por la Agencia Nacional de Hidrocarburos, siendo 1 una calificación mala y 5 excelente? Se obtuvieron los siguientes resultados:

Factor: **AMABILIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Calificación** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Excelente | 138 | 53.9% |
|  Buena | 70 | 27.3% |
| Aceptable | 27 | 10.5% |
| Regular | 10 | 3.9% |
| Mala | 11 | 4.2% |
| **TOTAL** | **256** | **100%** |

Factor: **OPORTUNIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Calificación** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Excelente | 88 | 34.3% |
| Buena | 79 | 30.8% |
| Aceptable | 53 | 20.7% |
| Regular | 18 | 7% |
| Mala | 18 | 7% |
| **TOTAL** | **256** | **100%** |

Factor: **ACCESIBILIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Calificación** | **Cantidad**  | **Porcentaje** |
| Excelente | 99 | 38.6% |
| Buena | 69 | 26.9% |
| Aceptable | 44 | 17.1% |
| Regular | 23 | 8.9% |
| Mala | 21 | 8.2% |
| **TOTAL** | **256** | **100%** |

Factor: **CONFIABILIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Calificación** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Excelente | 126 | 49.2% |
| Buena | 69 | 26.9% |
| Aceptable | 31 | 12.1% |
| Regular | 11 | 4.2% |
| Mala | 19 | 7.4% |
| **TOTAL** | **256** | **100%** |

Factor: **TIEMPO DE RESPUESTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Calificación** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Excelente | 93 | 36.3% |
| Buena | 71 | 27.7% |
| Aceptable | 43 | 16.7% |
| Regular | 20 | 7.8% |
| Mala | 29 | 11.3% |
| **TOTAL** | **256** | **100%** |

**Análisis**

1. Con respecto al factor ‘**Amabilidad’** se pudo observar que el 53.9% de los usuarios consideran que el servicio fue excelente, el 27.3% bueno, el 10.5% aceptable, el 3.9% regular y el 4.2% malo, por lo cual se puede concluir que la mayoría de nuestros usuarios se encuentran satisfechos con la atención agradable que ofrece la ANH. Sin embargo, se considera implementar acciones de mejora para lograr alcanzar una calificación aún más excelente y brindar la mejor atención a los ciudadanos.
2. En cuanto al factor de ‘**Oportunidad**’ el 34.3% de los ciudadanos lo consideran excelente, el 30.8% bueno, el 20.7% aceptable, el 7% regular y el 7% mala. Con estos resultados se muestra que la ciudadanía en su mayoría califica como excelente acerca de sí el servicio fue oportuno, aunque es conveniente evaluar el proceso de atención y servicio del cliente para lograr un mejor servicio.
3. En cuanto al factor de **‘Confiabilidad’** el 49.2% lo consideran excelente, el 26.9% bueno, el 12.1% aceptable, el 4.2% regular y el 7.4% malo. Se puede concluir que los ciudadanos se sienten confiables frente al servicio brindado, no obstante, se deben implementar estrategias de mejora que permitan aumentar la confianza para aquellos ciudadanos restantes.
4. Conforme al factor de ‘**Accesibilidad**, el 38.6% de la población lo califican excelente, el 26.9% sobresaliente, el 17.1% aceptable, el 8.9% regular y el 8.2% malo. Con respecto a estos resultados se puede evidenciar que los usuarios se encuentran satisfechos, sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de ciudadanos que no están conformes con este factor, por lo cual es conveniente identificar aquellos inconvenientes que se presentan en los canales de atención que generan dificultad en su accesibilidad.
5. Para el factor **‘Tiempo de respuesta’** el 36.3% de los usuarios lo califican excelente, el 27.7 % bueno, el 16.7% aceptable, el 7.8% regular y el 11.3% malo. Frente a este ítem podemos observar que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los tiempos de respuestas, sin embargo se tiene que identificar cual es el factor para la demora y realizar alguna estrategia para el mejoramiento en los tiempos de respuesta.