# INFORME DE RESULTADOS

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# 2022-1

Documento Público

# PRESENTACIÓN

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- a través de sus diferentes canales de atención genera espacios de comunicación con sus usuarios y grupos de interés con miras a tener mayor cobertura a nivel nacional, mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

Teniendo en cuenta las estrategias de mejora continua, desde el Equipo de Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y así gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

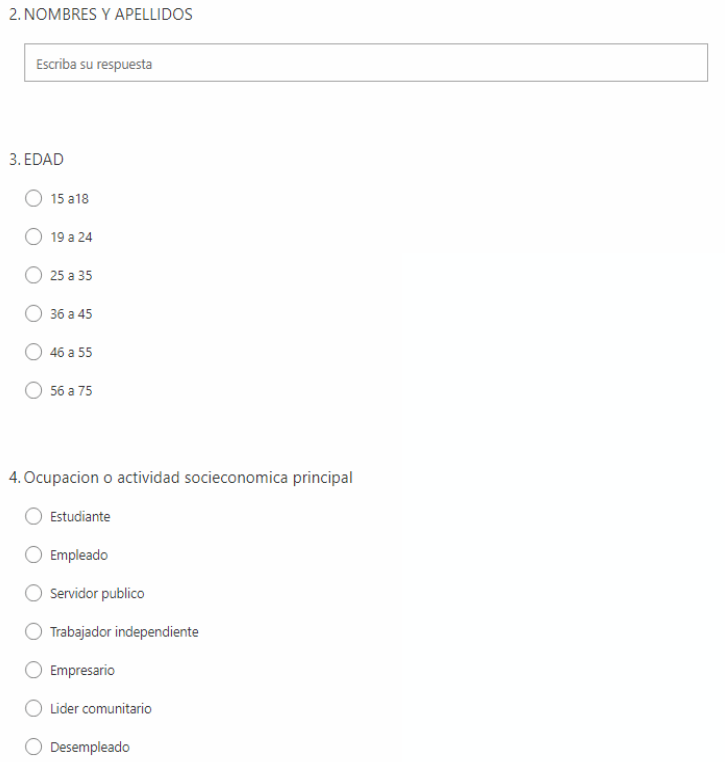
En este sentido, la ANH realiza una encuesta semestral entre los usuarios que, entre otros aspectos, evalúa los principales atributos que debe tener un buen servicio.



Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

# 1. Generalidades

La recolección de la información se hizo a través de encuestas realizadas a los usuarios mediante encuesta virtual mediante enlace: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7Pf1URUFEWVZFSDkwQzJQUUlIQjRaU05JU0NBMC4u






AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS Documento Público

# 1. Generalidades

## 1.1. Objetivo de la encuesta

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los canales de atención, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y satisfacción de los ciudadanos.

## 1.2. Frecuencia

Semestral.

## 1.3. Muestra

Universo: Usuarios y grupos de interés de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.
Tamaño de la muestra: conformada por (113) usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, de los cuales (105) aceptaron diligenciar la encuesta.


Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

## 1.4. Método de evaluación

Con el propósito de establecer el nivel de aceptación para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados de 1 a 5, donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto de aceptación.

- Si la calificación es 4,6 – 5 se considera en escala Muy bueno – Excelente.
- Si la calificación es 4 – 4,5 se considera en escala Bueno.
- Si la calificación es 3 – 3,9 se considera en escala Regular y se deben generar acciones de mejora.
- Si la calificación es 2 – 2,9 se considera en escala Malo y se deben generar acciones de mejora.
- Si la calificación es 1 – 1,9 se considera en escala Deficiente y se deben generar acciones demejora.



Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

# 2. Aspectos a evaluar

Teniendo en cuenta que en el Manual de Atención al Ciudadano se establecen lineamientos claves para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios, a continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios satisfacción correspondiente a la vigencia 2022-1 mediante el cual se ponen en consideración los siguientes aspectos:

**EDAD:** rango de edad de los usuarios que frecuentan las instalaciones o servicios brindados por la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

**OCUPACIÓN O ACTIVIDAD SOCIOECONÓMICA PRINCIPAL:** actividad socioeconómica principal del usuario que frecuenta las instalaciones o servicios brindados por parte de la ANH.

**CANAL O MEDIO DE ATENCIÓN CON EL QUE INTERACTUÓ EN LA ANH:** canal por el cual el usuario interactuó con servidores, colaboradores de la ANH o accedió a algún servicio de la ANH.



Documento Público

## 2. Aspectos a evaluar

**FRECUENCIA DE SOLICITUDES ANTE LA ANH:** frecuencia con la cual el ciudadano interactúa o accede a los servicios de la ANH.

**GESTIÓN REALIZADA ANTE LA ANH:** la gestión que ha realizado con la ANH, ya sea asistir a eventos, solicitar información o presentar derechos de petición.

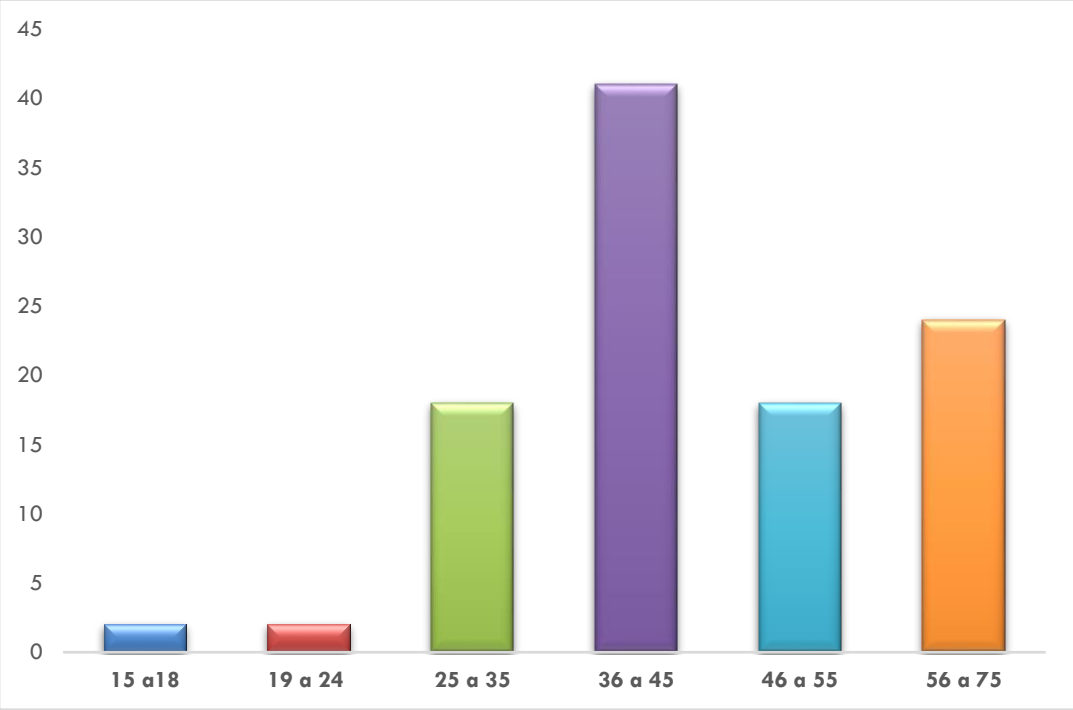
**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA ANH:** calificación que el ciudadano considera adecuada frente a los servicios brindados por parte de colaboradores de la ANH.



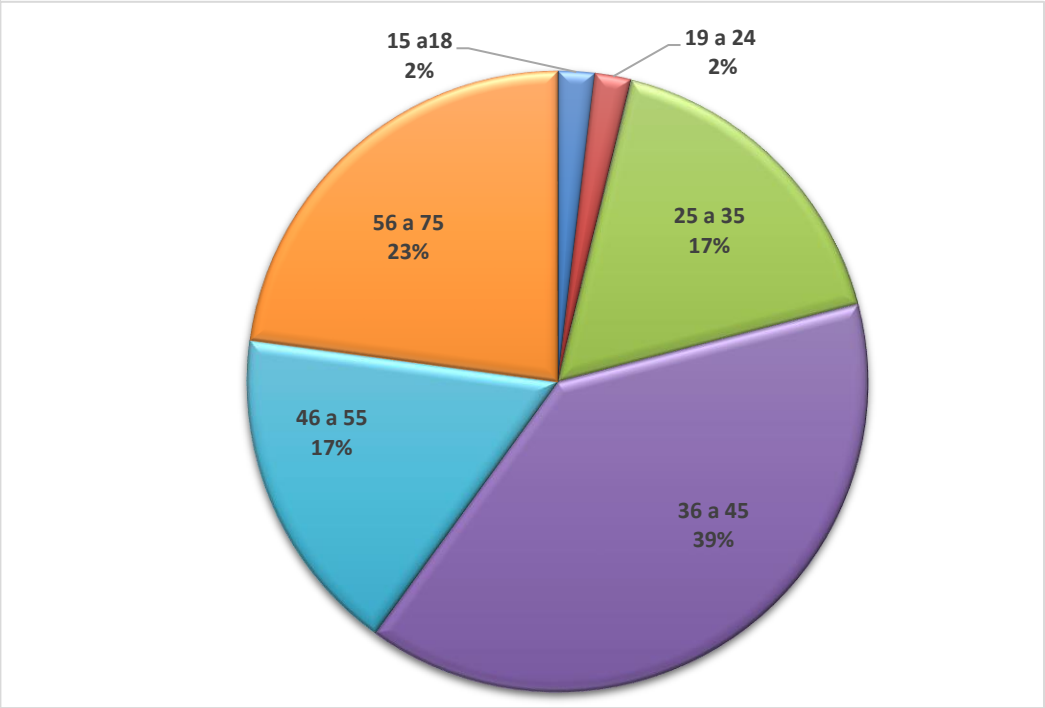
Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

# 2. Aspectos a evaluar

**Gráfica 1. Rango de edad.**

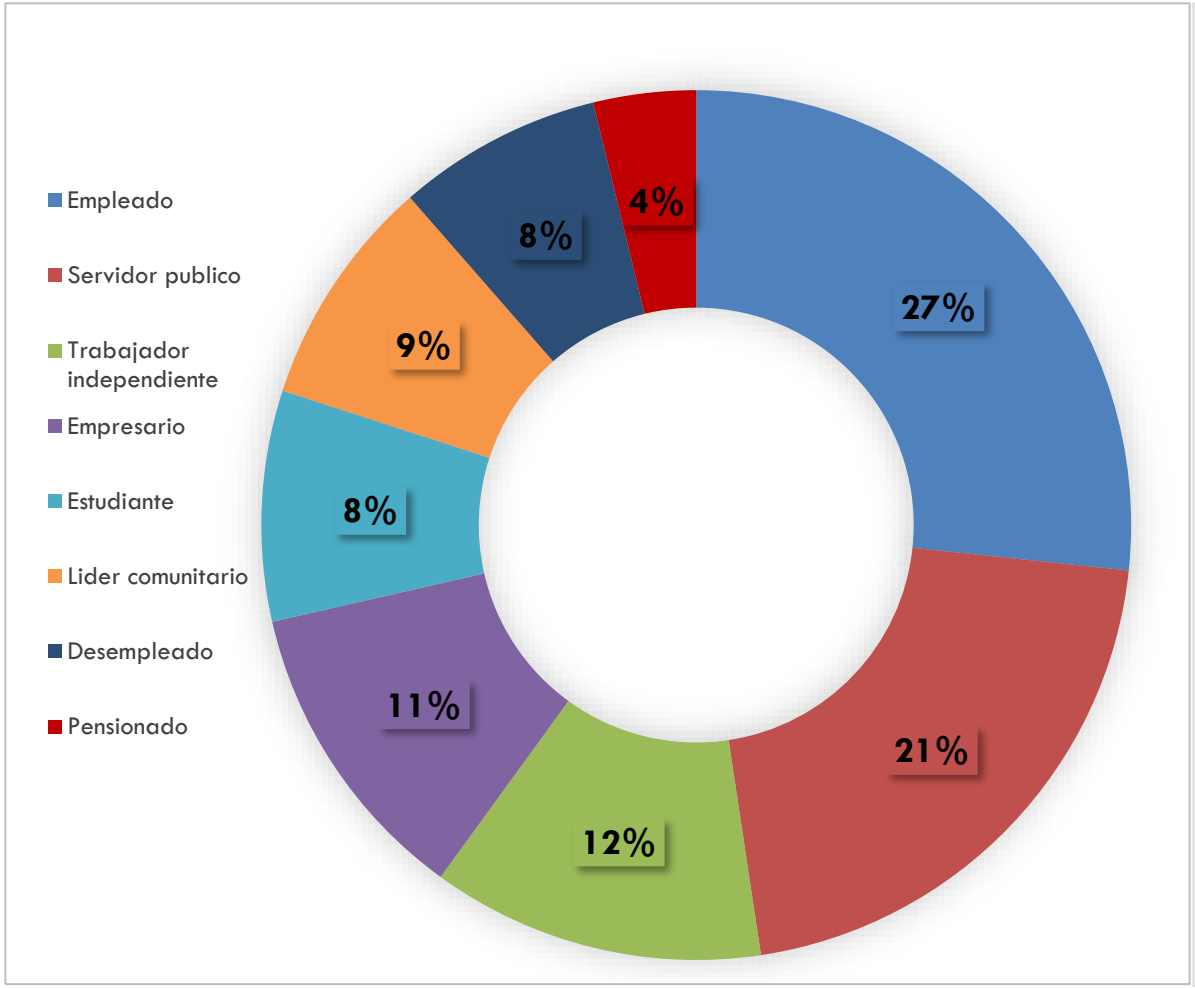



**Gráfica 2. Promedio del rango de edad.**

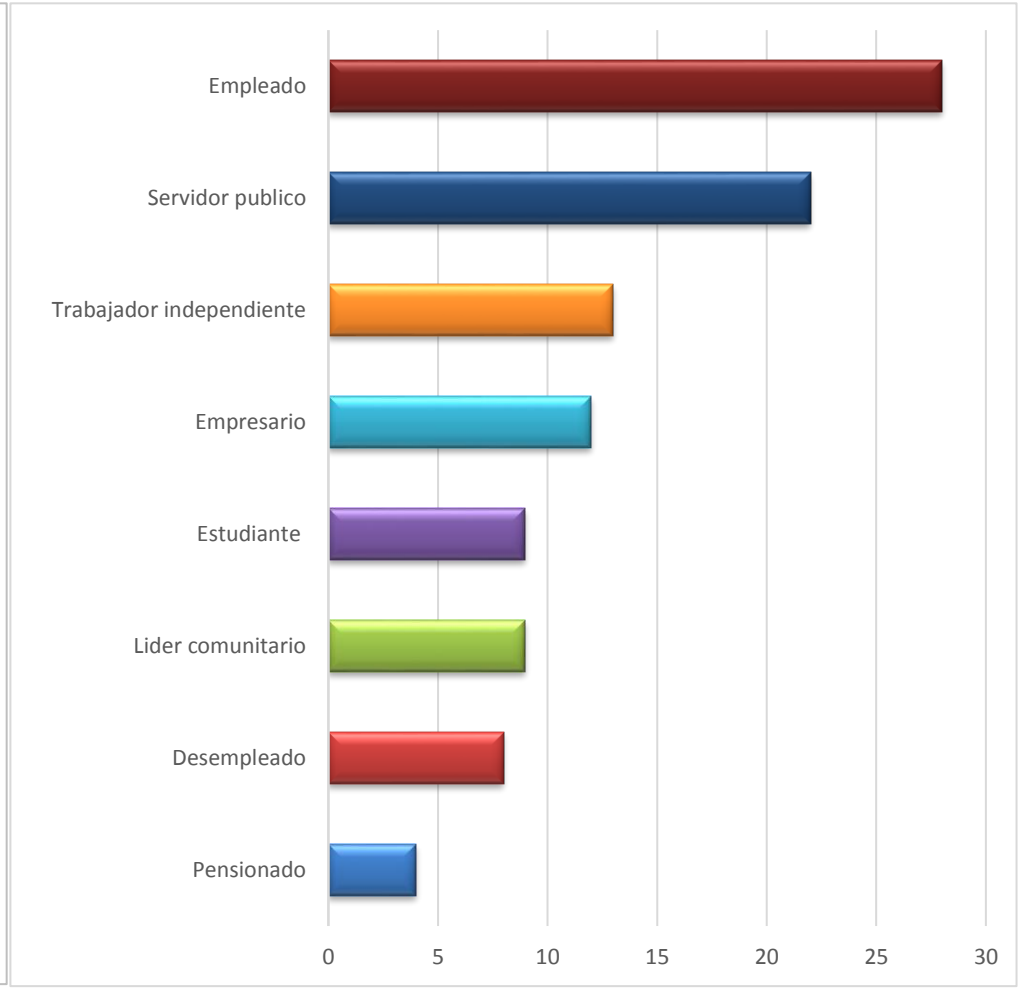


# 2. Aspectos a evaluar

**Gráfica 3. Promedio Ocupación o actividad socioeconómica principal.**




**Gráfica 4. Ocupación o actividad socioeconómica principal.**



# 2. Aspectos a evaluar

**CANAL O MEDIO DE ATENCIÓN CON EL QUE INTERACTÚA CON LA ANH.**

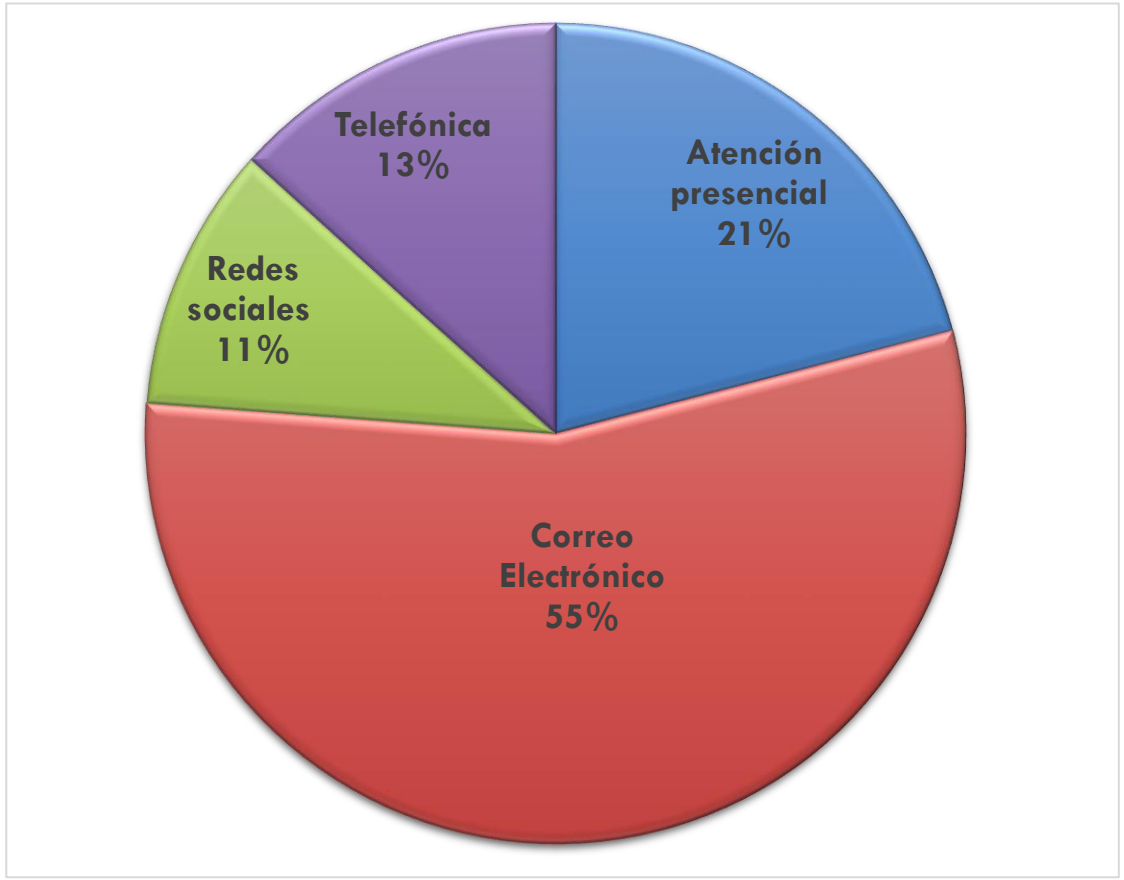
22
Atención presencial

58
Correo electrónico

11
Redes sociales

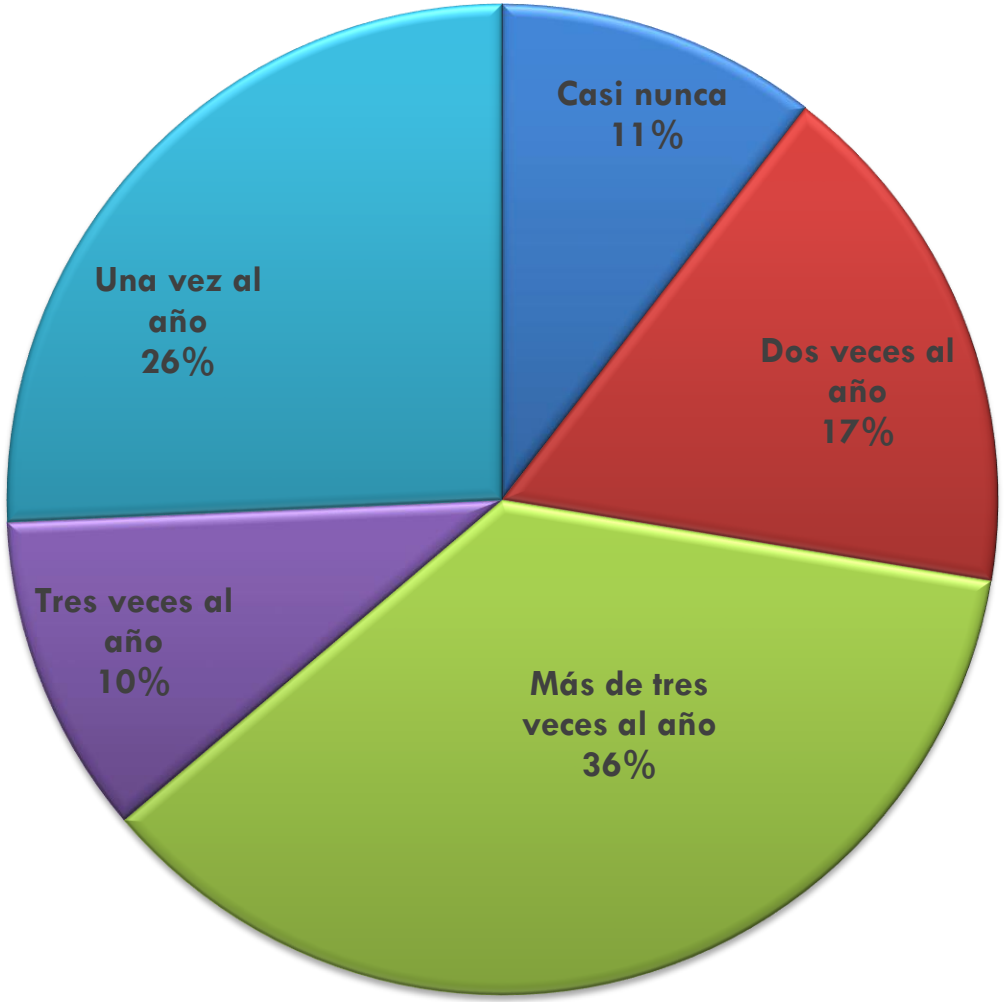
14
Telefónica

**Gráfica 5. Promedio canal o medio de atención con el que interactuó con la ANH.**



# 2. Aspectos a evaluar

**Gráfica 6. Frecuencia con la que interactúa con la ANH.**




En este caso, se le solicita al usuario que indique un promedio de frecuencia (una vez al año, dos veces al año, tres veces al año, más de tres veces al año o casi nunca) con la que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-, realizando los diferentes tipos de gestión. En los resultados se evidencia que el 37% de usuarios encuestados reportaron que acuden a la -ANH- más de tres veces al año, siendo este el mayor porcentaje, seguido de una vez al año con un 26% sobre el total.

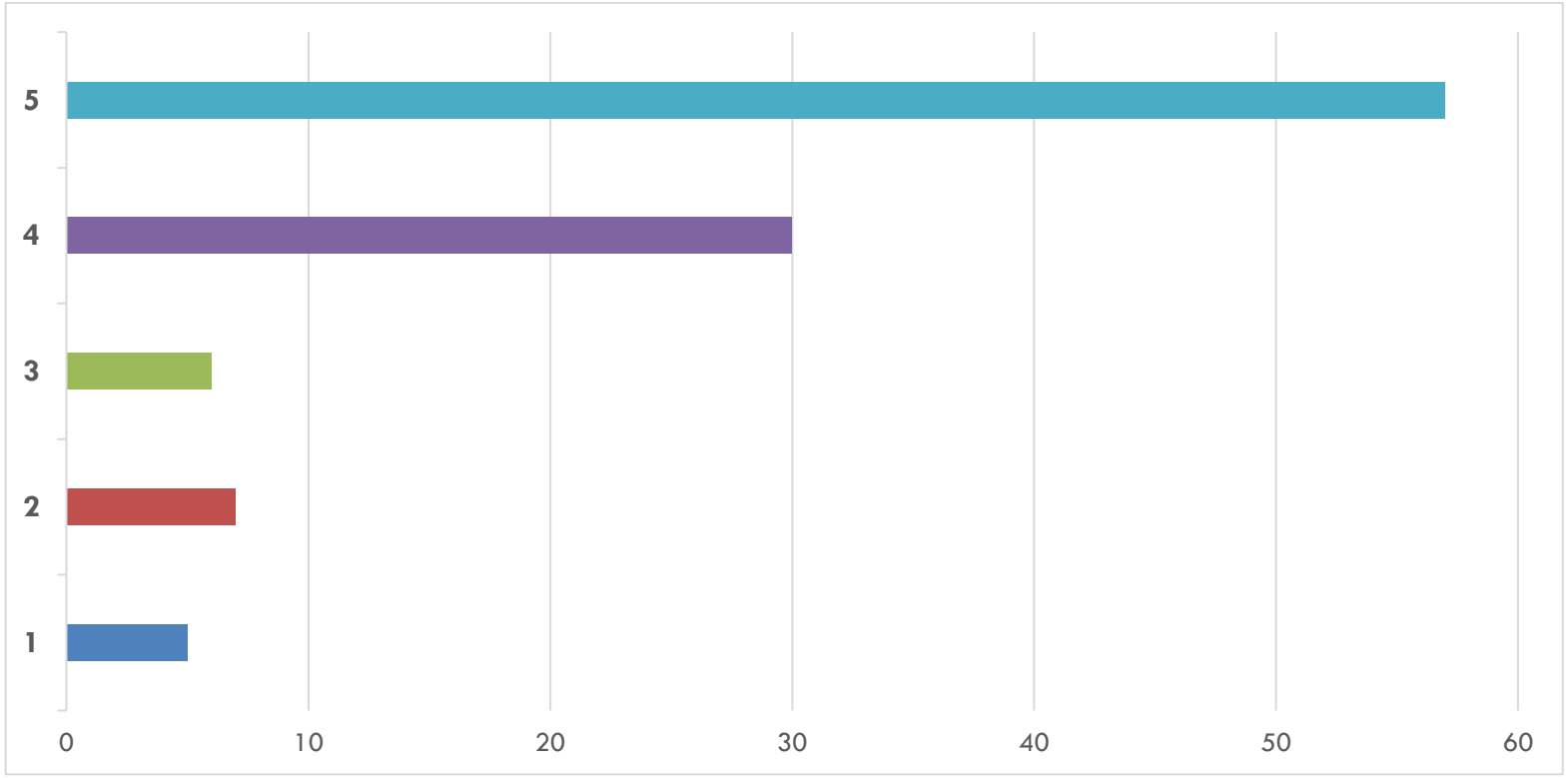


Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

# 2. Aspectos a evaluar

# 2. Aspectos a evaluar

**Gráfica 7. Califique el servicio recibido por parte de la agencia nacional de hidrocarburos - ANH-, siendo 1 una calificación mala y 5 excelente**




**82%**

De los usuarios calificarón el servicio de la ANH como Excelente y bueno.



Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

# 2. Aspectos a evaluar

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una adecuada prestación del servicio.
- El 49% de las personas participantes en la encuesta realizada corresponden a empleados y servidores públicos, en rangos de edades entre los 36 y 45, principalmente. Lo anterior muestra un importante intercambio y colaboración de información de la ANH con las demás entidades públicas.
- En la calificación del servicio de atención brindado por la agencia a los usuarios de valor, se obtuvo que el 54% de estos consideran que el servicio es excelente y el 28% que es bueno. Esto mediante los rangos establecidos por la ANH.
- Mediante la encuesta se determina que el canal de atención más utilizado por los usuarios es el correo electrónico, con un 58% sobre el total de los resultados. Esto, teniendo en cuenta que, por efectos de la pandemia superada, la atención a los usuarios de la ANH se ha realizado principalmente a través de medios tecnológicos. Por ende, es de gran importancia continuar fortaleciendo las herramientas virtuales de atención a las solicitudes de los ciudadanos.
- En su mayoría, el 44% los usuarios encuestados han acudido a la ANH para asistir a reuniones y eventos, seguido de un 27% para la presentación de derechos de petición. Esto


Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

## 2. Aspectos a evaluar

refleja que los programas e invitaciones a eventos programados por la entidad de manera virtual y presencial han tenido una importante aceptación por parte de los usuarios.

- Uno de los aspectos más relevantes a considerar es que las personas consultadas son usuarios frecuentes de la entidad, debido a que el 36% acuden más de tres veces al año para gestionar diferentes servicios con la agencia, obteniendo una excelente atención. En este caso, la valoración efectuada en la encuesta significa que la ANH tiene un compromiso constante con los usuarios y debe continuar con altos estándares en la atención a los ciudadanos.
- Finalmente, en los resultados obtenidos frente a las variables evaluadas se reflejan un buen grado de favorabilidad y aceptación, es decir que frente a los usuarios y grupos de interés que han hecho uso de los canales de atención, se ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad, accesibilidad, eficacia, confiabilidad y respuesta de fondo. De igual manera, se tendrán en cuenta todas las calificaciones del servicio prestado por la ANH para hacer las mejoras respectivas y tener un mejor servicio para la comunidad.


Documento Público
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS