INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
PQRSD -ANH-
2022-2

Documento Público

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH-

2022-2

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.

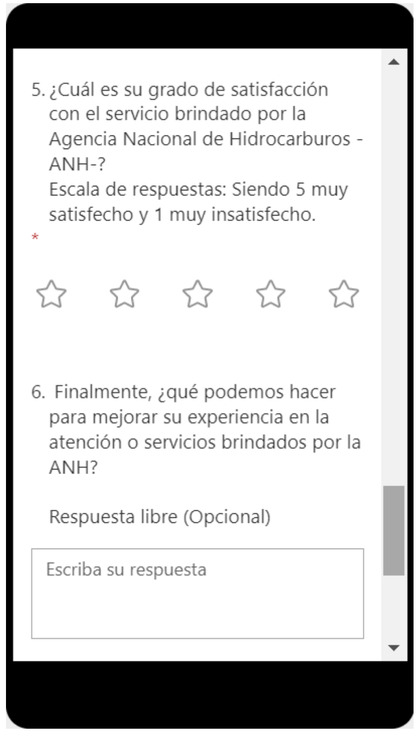
Teniendo en cuenta las estrategias de mejora continua, desde el Equipo de Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios frente a la atención recibida y así gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento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

En este sentido, la ANH realiza una encuesta semestral entre los usuarios, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción que tienen con la atención brindada por parte de la agencia.

Documento Público

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=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7Pf1UQ1VPU1NKNEdHS1hFU1NNR0kxTzZTMlozSy4u

Documento Público

1. Generalidades.

1.1. Objetivo de la encuesta.

Evaluar la satisfacción de los servicios recibidos de los ciudadanos y demás clientes externos en la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- por parte de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

1.2. Frecuencia.

Semestral.

1.3. Muestra

Universo: ciudadanos con interés en las actividades de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

Tamaño de la muestra: **conformada por (138) usuarios.**

Documento Público

1. Generalidades

1.4. Con el propósito de establecer el nivel de aceptación para la implementación de acciones de mejora incluyeron 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 satisfecho – Excelente**.
- Si la calificación es 4 – 4,5 se considera en escala **Satisfecho**.
- Si la calificación es 3 – 3,9 se considera en escala **Neutral** y se deben generar acciones de mejora.
- Si la calificación es 2 – 2,9 se considera en escala **Insatisfecho** y se deben generar acciones inmediatas de mejora.
- Si la calificación es 1 – 1,9 se considera en escala **Muy Insatisfecho** y se deben generar acciones inmediatas de mejora.

Documento Público

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 2022-2 mediante el cual se ponen en consideración los siguientes aspectos:

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

FRECUENCIA CON LA QUE INTERACTUÓ CON LA ANH: frecuencia con la cual el ciudadano interactúa o accede a los servicios de la ANH.

TIPO DE GESTIÓN REALIZADA ANTE LA ANH: la gestión que ha realizado con la ANH, ya sea asistir a eventos, solicitar información, presentar derechos de petición, quejas o denuncias o solicitar copias y documentos.

Documento Público

2. Aspectos a evaluar.

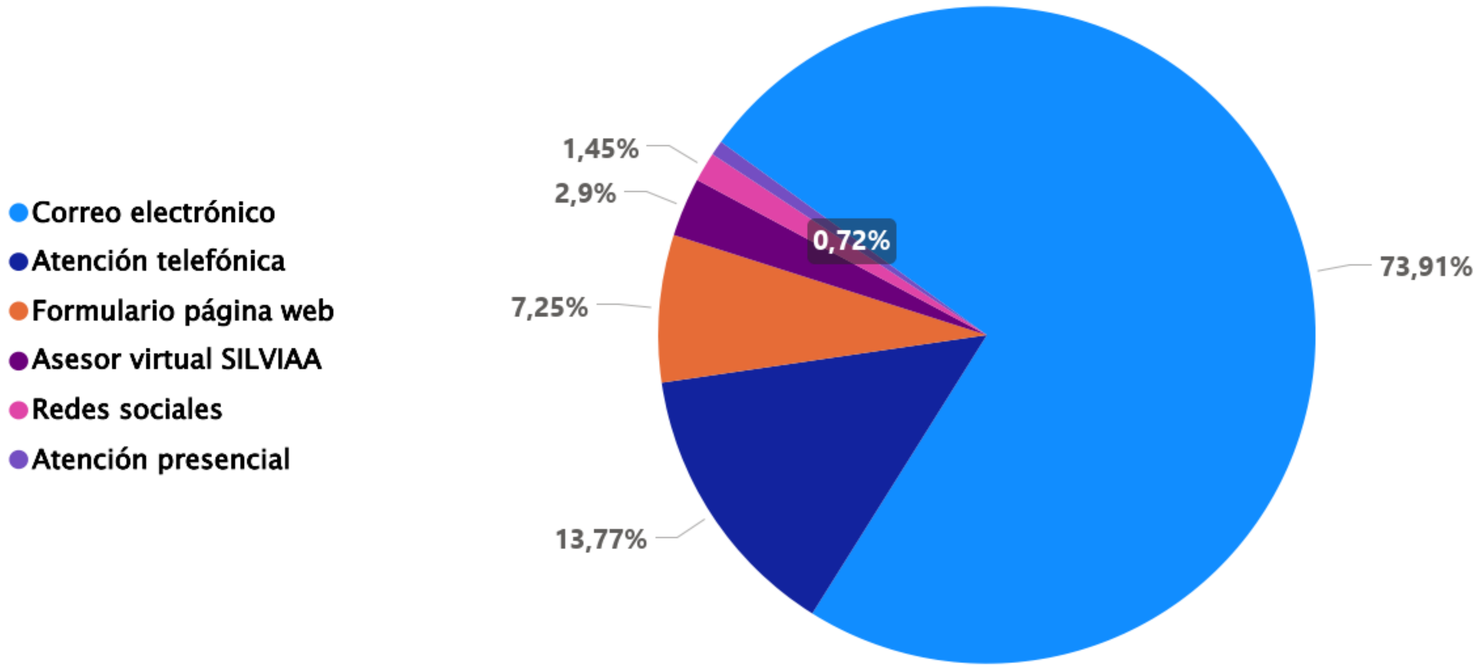
CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA ANH: calificación que el ciudadano considera adecuada frente a los servicios brindados por parte de colaboradores de la ANH.

Finalmente, se deja un pequeño espacio para que los usuarios de valor de la Agencia den a conocer sus felicitaciones, recomendaciones u observaciones con el objetivo de mejorar la experiencia durante la atención o el servicio brindado por la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- a través de sus funcionarios y herramientas tecnológicas.

Documento Público

2. Aspectos a evaluar.

Gráfica 1. Promedio de canal o medio de atención con el que interactuó con la ANH.



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

- Correo electrónico **102**
- Atención telefónica **19**
- Formulario página Web **10**
- Asesor Virtual SILVIAA **4**
- Redes sociales **2**
- Atención presencial **1**

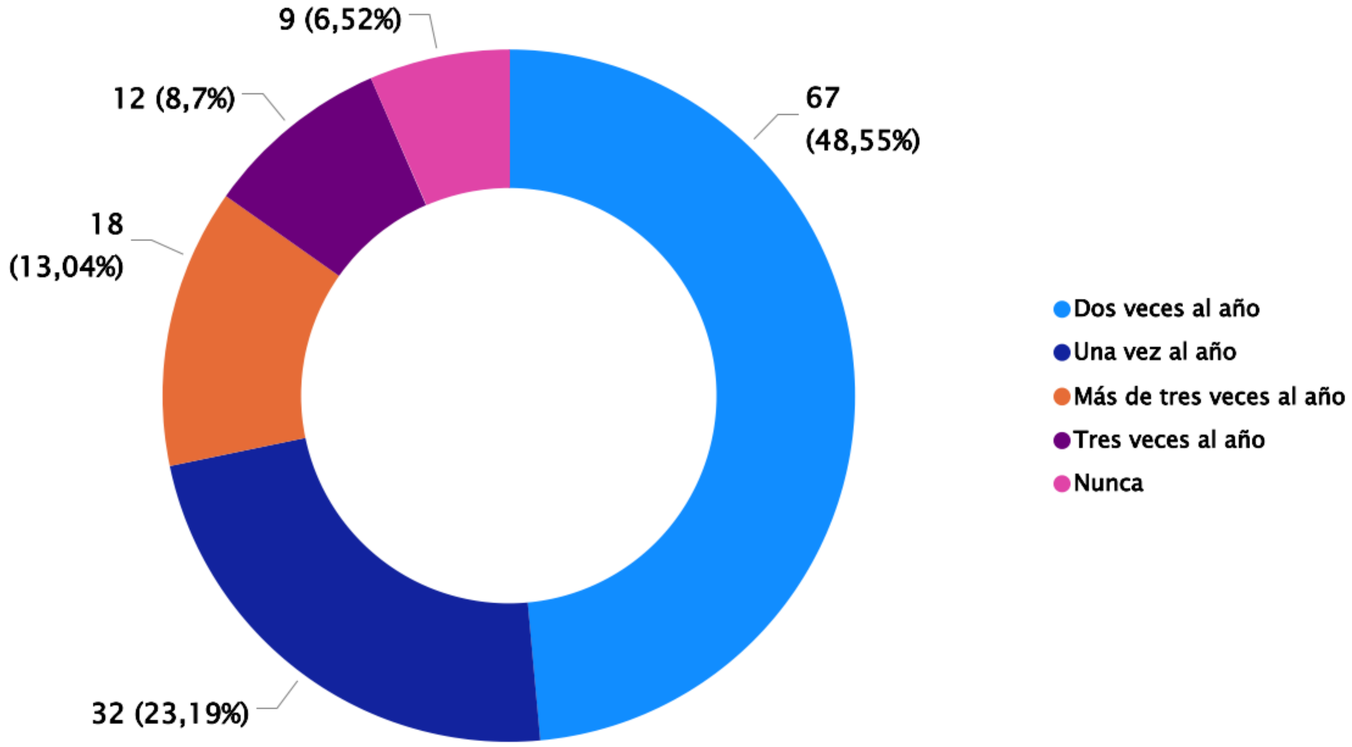
Documento Público

2. Aspectos a evaluar.

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 entidad.

En los resultados se evidencia que el 48,55% de usuarios encuestados reportaron que acuden a la ANH dos veces al año, siendo este el mayor porcentaje, seguido de una vez al año con un 23% sobre el total de los resultados obtenidos.

Gráfica 2. frecuencia con la que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH-



Documento Público

2. Aspectos a evaluar.

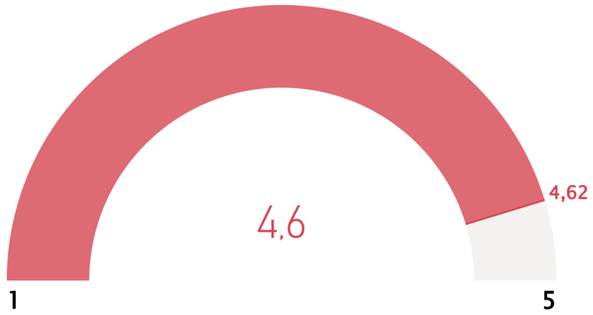
Imagen 1. Tipo de gestión realizada ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-

En este caso, según los resultados de la encuesta, el trámite que más han reportado los usuarios de la agencia son las **solicitudes de información** con un **57.25** % sobre el total de las 138 respuestas recopiladas.

Documento Público

2. Aspectos a evaluar.

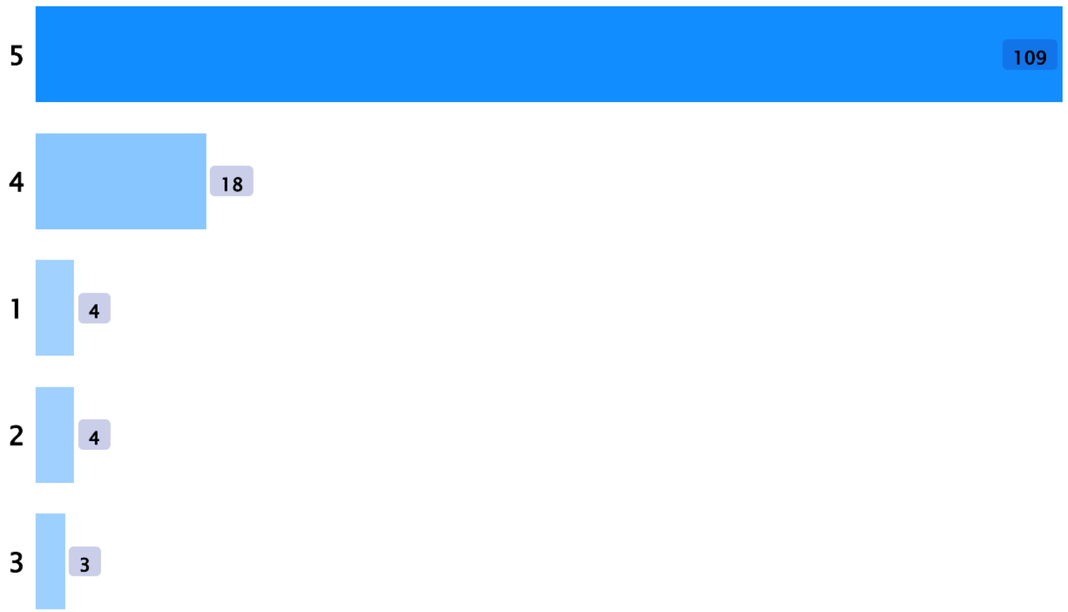
Calificación promedio de Satisfacción.



79%

De los usuarios encuestados calificaron que están **MUY SATISFECHOS** con el servicio de atención de la –ANH-

Gráfica 3. grado de satisfacción con el servicio brindado por la -ANH-
Escala de respuestas: Siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.



En esta gráfica también evidenciamos que hay 2,9% de usuarios que se sienten muy insatisfechos con el servicio brindado por la Agencia. Esto se tendrá en cuenta con el objetivo de seguir planteando estrategias de mejora en el proceso interno de atención al usuario

Documento Público

Conclusiones

- La encuesta practicada por la ANH muestra que el 79% de los ciudadanos consultados se sienten muy satisfechos con la atención brindada. Los comentarios recibidos resaltan los tiempos de respuesta, la claridad, la efectividad y el buen servicio prestada por los funcionarios de la ANH.

- La mayoría de los participantes de la encuesta (73,91%) interactúan con la ANH por medio del correo electrónico institucional. Esto nos indica que la adopción de canales de comunicación virtuales por parte de la Agencia ha sido una medida adecuada y oportuna en la atención a los usuarios que debe seguir fortaleciéndose.

- Los resultados obtenidos por la entidad evidencian que la medición de satisfacción del servicio como muy satisfactoria fue realizada por usuarios frecuentes y que están en permanente contacto con nuestra entidad. En su mayoría acuden dos veces al año para gestionar diferentes solicitudes con la Agencia y reciben una excelente atención según los comentarios de felicitación recibidos en la encuesta.

Conclusiones

- El 57% de los usuarios encuestados han acudido a la ANH para realizar solicitudes de información, seguido de un 21,74% para la presentación de derechos de petición y un 8,7% para efectuar denuncias y quejas. Cabe resaltar que las denuncias y quejas allegadas a la Agencia por parte de los usuarios de alto valor están relacionadas con falsas ofertas laborales o estafas en donde les solicitan dinero en nombre de funcionarios de la entidad.

- Los resultados obtenidos frente a las variables evaluadas reflejan un buen grado de favorabilidad y aceptación de nuestros clientes externos. Así, la ANH ha logrado generar una impresión positiva en términos de amabilidad, oportunidad, accesibilidad, eficacia, confiabilidad y respuesta de fondo.

- Adicionalmente, se tendrán en cuenta todas las calificaciones y observaciones del servicio prestado por la ANH para hacer las mejoras respectivas y seguir prestando un óptimo servicio para la comunidad.