Informe de medición y percepción ciudadana

Agencia Nacional de Hidrocarburos

Vicepresidencia Administrativa y Financiera

Atención y Participación Ciudadana

Energía

ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

Introducción

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- realiza periódicamente procesos de medición de la satisfacción y percepción de los ciudadanos y grupos de interés respecto de los servicios ofrecidos. Esto tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora de los procesos, canales y espacios de comunicación, garantizando así el derecho al acceso a la información pública administrada por la entidad.

De acuerdo con lo anterior, el Grupo de Atención al Ciudadano aplica encuestas de percepción ciudadana con una periodicidad mensual, con el propósito de identificar de manera constante oportunidades de mejora que, desde la experiencia de los grupos de valor, permitan atender mejor las peticiones y necesidades de información, mejorando la relación entre el Estado y la ciudadanía.

El presente informe presenta los resultados obtenidos de la encuesta de percepción aplicada a los diferentes grupos de valor de la entidad que tuvieron algún tipo de interacción con esta a través de los diferentes canales dispuestos.

Objetivo

Realizar la medición de la percepción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la entidad para la vigencia 2024.

Generalidades

La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de una encuesta habilitada mediante formulario de Google Forms, la cual podrá ser evidenciada en el módulo de PQRSD de la página de la entidad y se encuentra abierta a la ciudadanía.

Enlace: https://forms.office.com/r/knCqQvRQg1

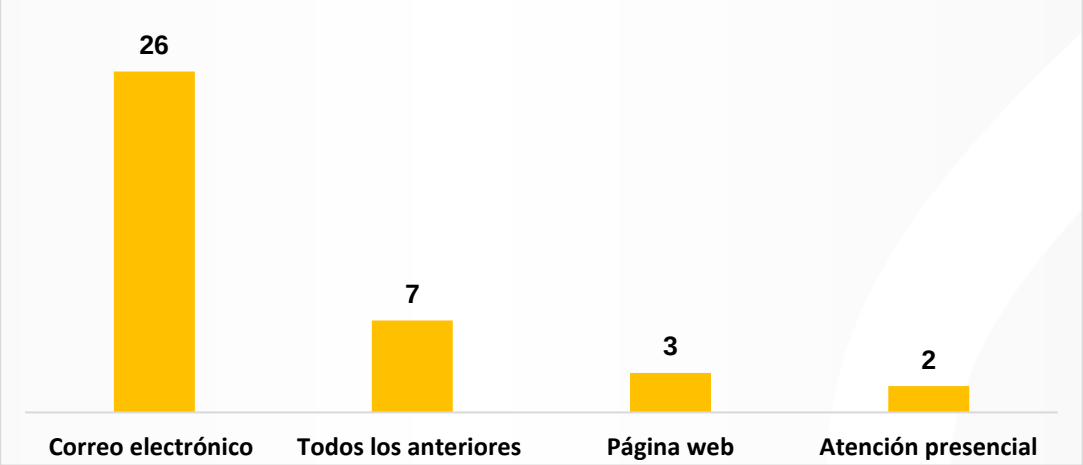
Resultados

Canales de atención

Con el objetivo de brindar un servicio de calidad y oportuno a los diferentes grupos de valor de la ANH, se dispone de diferentes canales de atención que facilitan el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

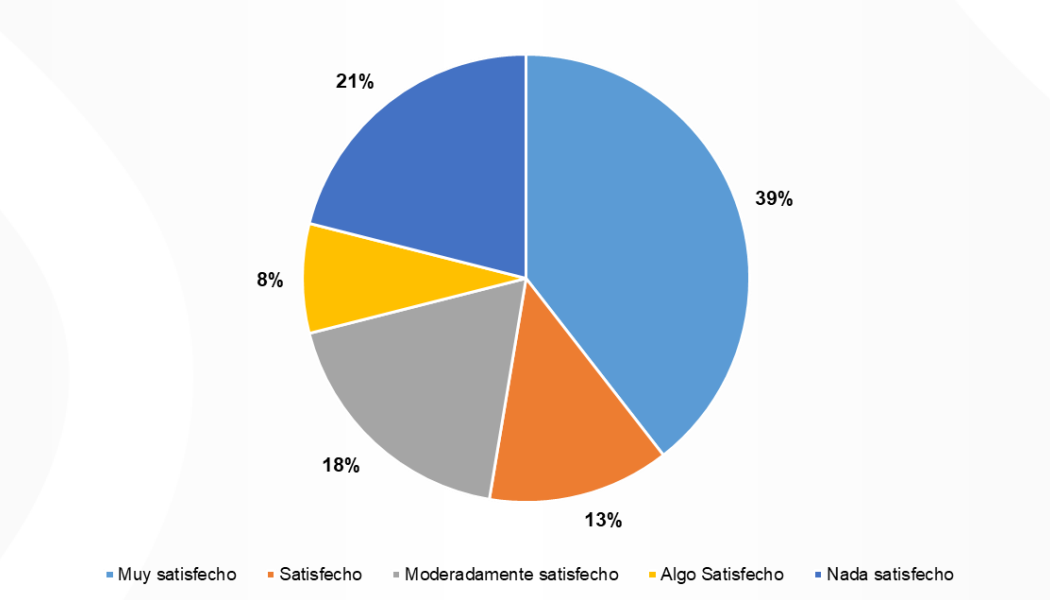
Los resultados de la encuesta de percepción evidencian que el canal más utilizado para comunicarse con la entidad es el correo electrónico, con un total de 26 interacciones. Le siguen la opción denominada “todos los anteriores”, con 7 interacciones; la página web, con 3 interacciones y, por último, la atención presencial, con 2 interacciones.

Imagen 1: Resultados por canal de atención



A continuación, se presentan los resultados de la calificación de la satisfacción para los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Imagen 2: Nivel de satisfacción por canal



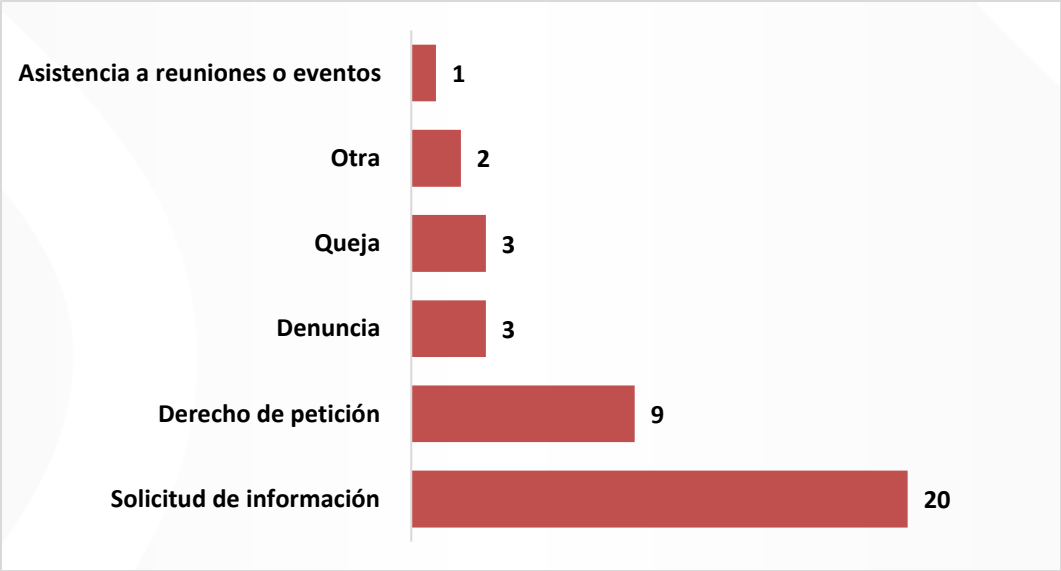
Canales de atención	Nada satisfecho	Algo satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total general
Atención presencial	1		1			2
Correo electrónico	4	2	6	4	10	26
Página web					3	3
Todos los anteriores	3	1		1	2	7
Total general	**8**	**3**	**7**	**5**	**15**	**38**

Como se observa en la gráfica 2, alrededor del 52 % de los ciudadanos encuestados manifiestan estar satisfechos con la atención brindada a través de los diferentes canales dispuestos para atender sus requerimientos. Por otro lado, cerca del 29 % de los encuestados manifiesta un nivel de insatisfacción con la atención recibida.

Estos datos permiten concluir que los participantes de la encuesta, en función de los trámites realizados ante la entidad, coinciden de manera similar con las principales categorías atendidas en forma periódica (solicitudes de información y derechos de petición), según los informes de atención de PQRSD de la ANH, disponibles en el siguiente enlace https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/).

Es importante resaltar que la entidad trabaja continuamente en estrategias orientadas a brindar información de manera oportuna, en un lenguaje claro y con altos estándares de calidad, con el objetivo de reducir las reiteraciones en las peticiones presentadas por nuestros grupos de valor.

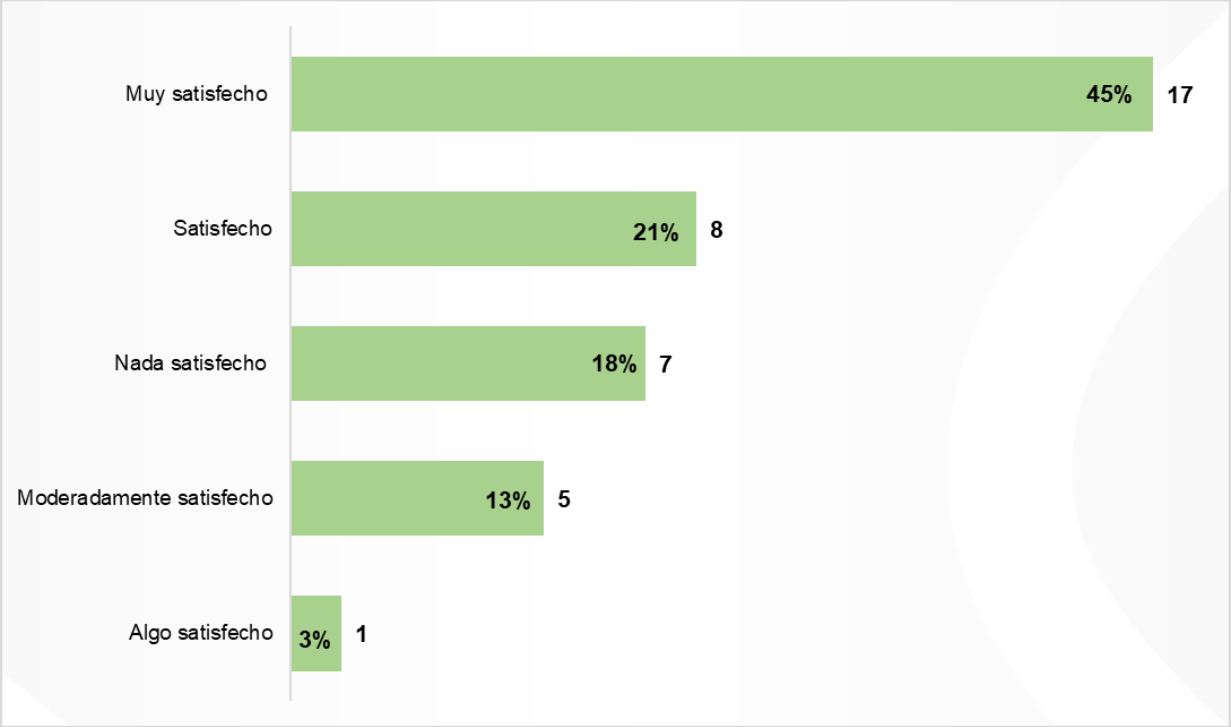
Imagen 3: Tipo de trámite más consultado



A partir de los resultados de la encuesta aplicada, se evaluó el nivel de satisfacción con base en cuatro criterios, considerando el tipo de solicitud.

En este contexto, se presentan los resultados obtenidos para el primer criterio evaluado, que corresponde al nivel de satisfacción respecto a la amabilidad y el respeto demostrado por el funcionario encargado de atender la solicitud. El 66 % de los encuestados manifestó un nivel óptimo de satisfacción con su experiencia de relacionamiento con la entidad en la atención a sus necesidades de información.

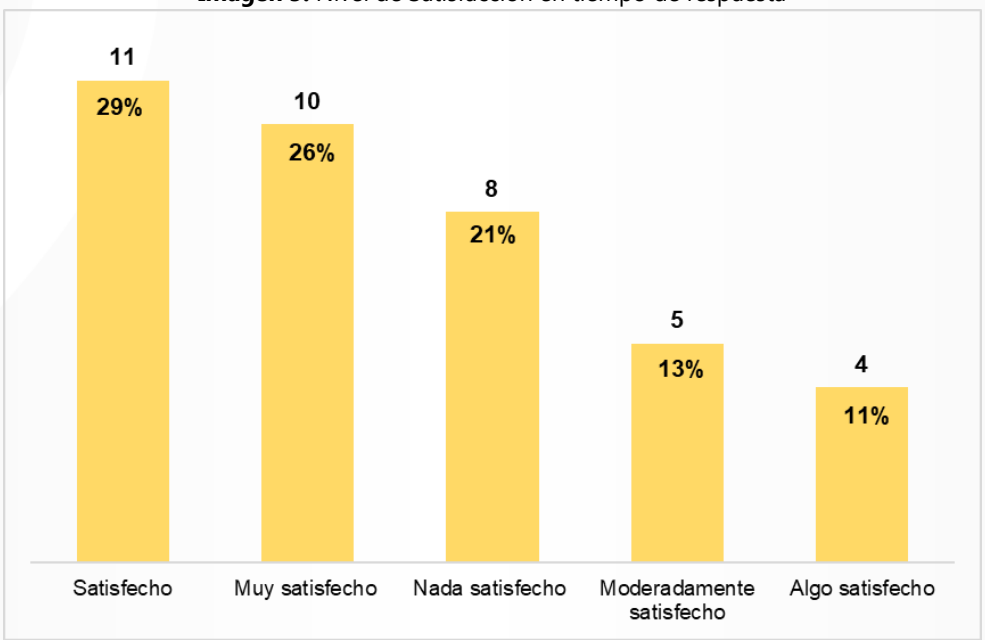
Imagen 4: Nivel de satisfacción de amabilidad y respeto



El segundo criterio evaluado corresponde al nivel de satisfacción respecto a los tiempos de respuesta. El 55 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho o satisfecho con los tiempos de respuesta a sus solicitudes.

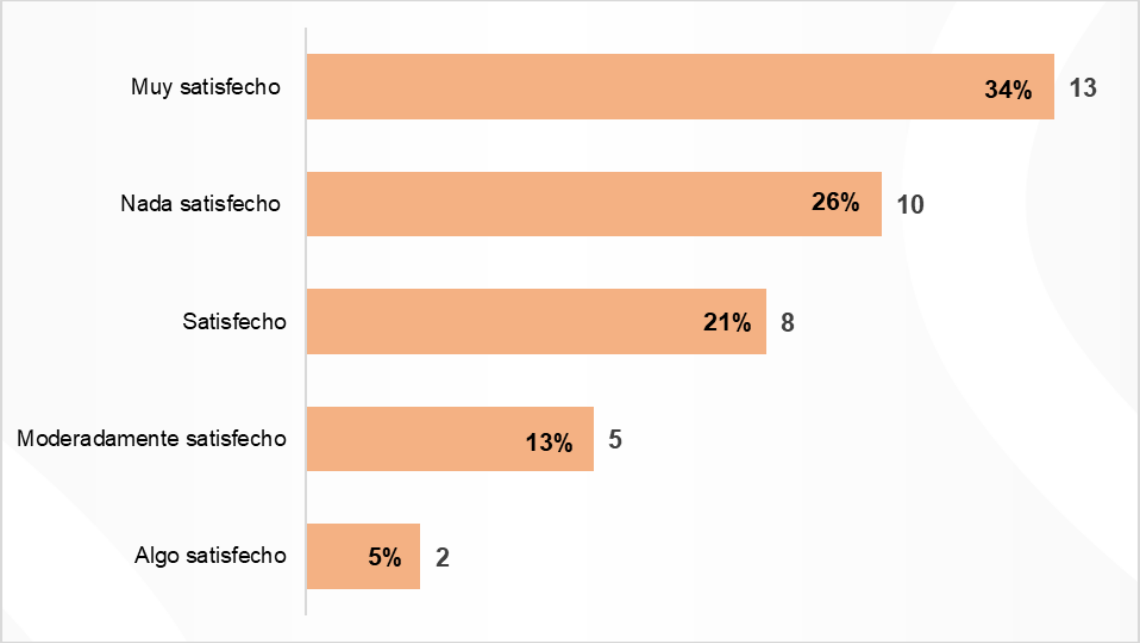
Cabe resaltar que, conforme a los tiempos establecidos legalmente, todos los requerimientos son atendidos dentro de los tiempos estipulados. No obstante, el área de Atención al Ciudadano trabaja continuamente en estrategias para mejorar este aspecto, con el objetivo de garantizar la disponibilidad inmediata de la información requerida.

Imagen 5: Nivel de Satisfacción en tiempo de respuesta



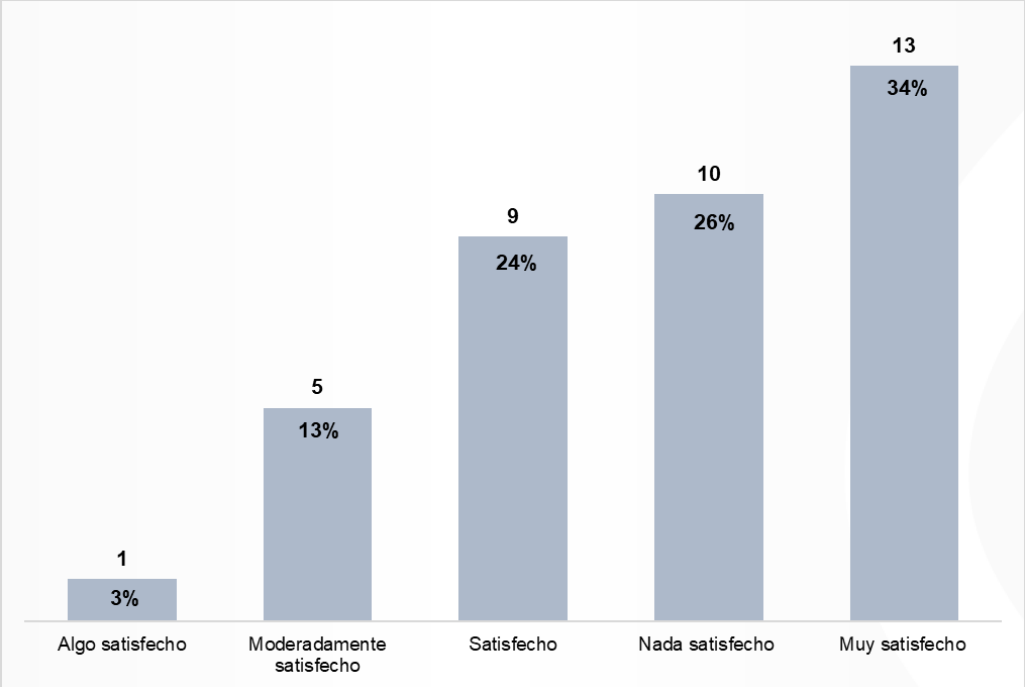
En el tercer criterio evaluado en la encuesta de percepción, relacionado con la calidad de la respuesta recibida, el 60 % de los ciudadanos que respondieron la encuesta manifestaron estar entre muy satisfechos y satisfechos con el contenido y la calidad de las respuestas proporcionadas por la entidad.

Imagen 6: Nivel de satisfacción con la calidad de la respuesta



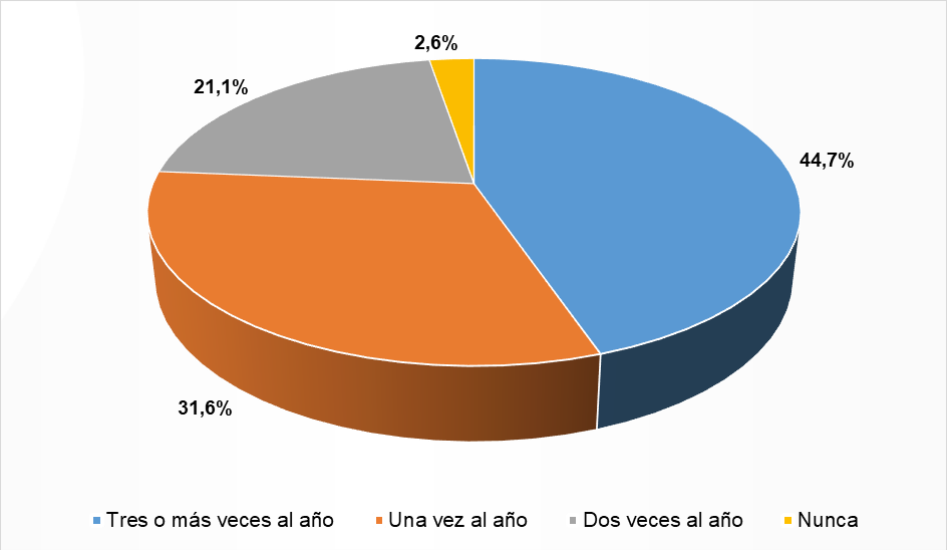
El último criterio evaluado corresponde a la facilidad y sencillez para realizar la solicitud. En este aspecto, el 60 % de las personas encuestadas se mostraron satisfechas, lo que evidencia la oportunidad, pertinencia y suficiencia de los canales dispuestos por la entidad para fortalecer el acercamiento con la ciudadanía y demás grupos de valor.

Imagen 7: Nivel de satisfacción con la facilidad y sencillez de la solicitud



La ciudadanía interactúa con frecuencia con nuestra entidad a través de diversos canales de comunicación. Según los datos recopilados, el 44.7 % de los encuestados interactúa tres o más veces al año, seguido del 31.6 % que lo hace una vez al año. Un 21.1 % interactúa dos veces por vigencia, mientras que el 2.6 % manifestó que nunca lo hace.

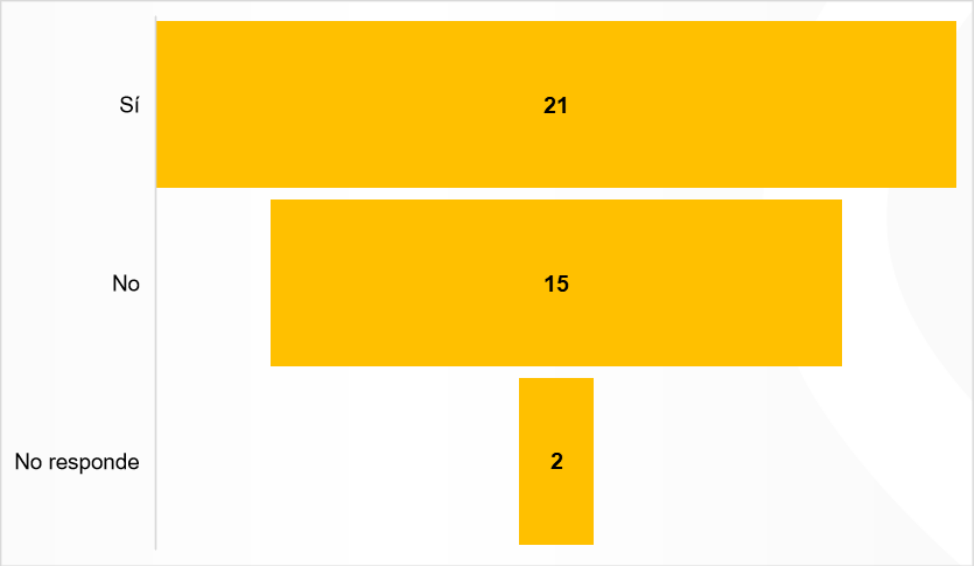
Imagen 8: Frecuencia de interacción



A continuación, se presentan los resultados de la pregunta dirigida a la ciudadanía sobre si lograron encontrar la información que buscaban en la página web de nuestra entidad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, 21 ciudadanos informaron que lograron encontrar la información que buscaban en la página web, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con la accesibilidad y usabilidad de nuestro sitio. Sin embargo, 15 encuestados indicaron que no pudieron encontrar la información requerida. Este resultado señala áreas de mejora para optimizar la navegación del sitio y garantizar que todos los usuarios tengan acceso fácil y rápido a la información disponible.

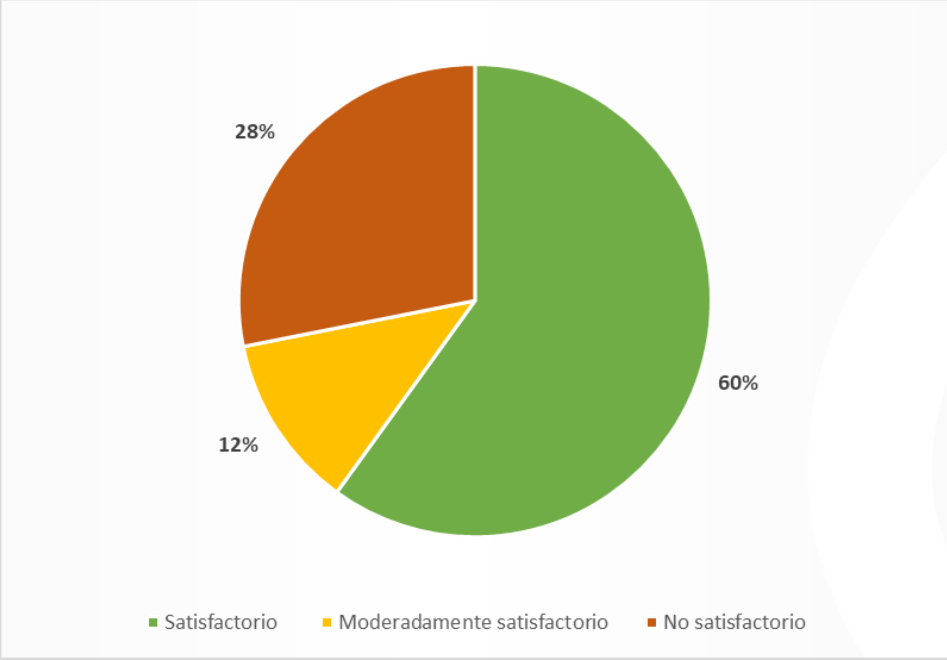
Imagen 9: Nivel de satisfacción con la información publicada en la página web



Nivel de satisfacción general

Los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los diferentes grupos de valor que han interactuado en algún momento con la entidad muestran un nivel de satisfacción general de 60 % frente a la gestión de Atención a la Ciudadanía.

Imagen 10: Nivel de satisfacción general



Conclusiones generales

- Los resultados obtenidos para cada criterio evaluado reflejan un nivel de satisfacción general del 60 % en relación con los procesos y canales de interacción dispuestos para garantizar a la ciudadanía un acceso eficiente a la información pública.

- Según los datos proporcionados por la encuesta de percepción ciudadana, se observa que uno de los canales más utilizados para la interacción entre la ciudadanía y la entidad es el correo electrónico, con un total de 26 interacciones, lo que representa al 68 %. Esto ofrece a la entidad herramientas para continuar trabajando de manera efectiva en este canal, que funciona como una vía de acercamiento constante con los ciudadanos.

- Los procesos con mayor interacción se refieren a los servicios ofrecidos por la entidad a través de mecanismos de participación ciudadana, tales como la atención de requerimientos relacionados con solicitudes de información y derechos de petición. También se incluyen los procesos de acercamiento a las instalaciones de la entidad, como la asistencia a reuniones y eventos organizados, en los cuales los encuestados expresaron estar satisfechos con la atención recibida.