

Informe de medición y percepción ciudadana

Agencia Nacional de Hidrocarburos
Vicepresidencia Administrativa y Financiera
Participación Ciudadana
2025

Introducción

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- realiza de forma periódica procesos de medición de la satisfacción y percepción de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los procesos, canales y espacios de comunicación, garantizando así el derecho de acceso a la información pública administrada por la entidad.

En ese sentido, el personal de Participación Ciudadana aplica encuestas de percepción ciudadana con periodicidad mensual, con el fin de identificar de manera continua oportunidades que permitan, desde la experiencia de los grupos de valor, atender de forma más efectiva sus necesidades de información y servicio, fortaleciendo la relación Estado–Ciudadanía.

Este informe presenta los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2025 en la encuesta de percepción aplicada a los diferentes grupos de valor que tuvieron algún tipo de relacionamiento con la entidad a través de los canales dispuestos para la atención.

Objetivo

Analizar y presentar los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los ciudadanos, con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad; identificar fortalezas y oportunidades de mejora; y orientar la toma de decisiones que contribuyan al fortalecimiento de la atención y de la gestión institucional.

Generalidades

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de la encuesta a través de un formulario de Google Forms, el cual puede consultarse en el módulo de Atención y Servicios a la Ciudadanía y el subsitio de PQRSD del sitio web de la entidad.

Enlace: <https://forms.office.com/r/9X17TqtzIC>

ENCUESTA MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS – ANH

Objetivo: Realizar un proceso de diagnóstico frente a la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y grupos de valor por medio de los diferentes canales de atención, así como los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en el marco del proceso de atención a la ciudadanía.

1. Elija el canal de atención usado para realizar su gestión ante la ANH. *

2. De acuerdo con el canal de atención usado para realizar su gestión ante nuestra entidad, por favor califique su nivel de satisfacción (1 Nada satisfecho - 2 Algo satisfecho - 3 Moderadamente satisfecho - 4 Satisfecho - 5 Muy satisfecho) *

GOV.CO ANH AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

English A A A

Buscar en la ANH Buscar Búsqueda avanzada Iniciar sesión

Inicio / Atención y servicios a la ciudadanía / PQRSO

Atención y servicios a la ciudadanía

Canales de atención

PQRSO

Trámites

ENCUESTA SOBRE
Nuestros servicios prestados a la ciudadanía

Resultados

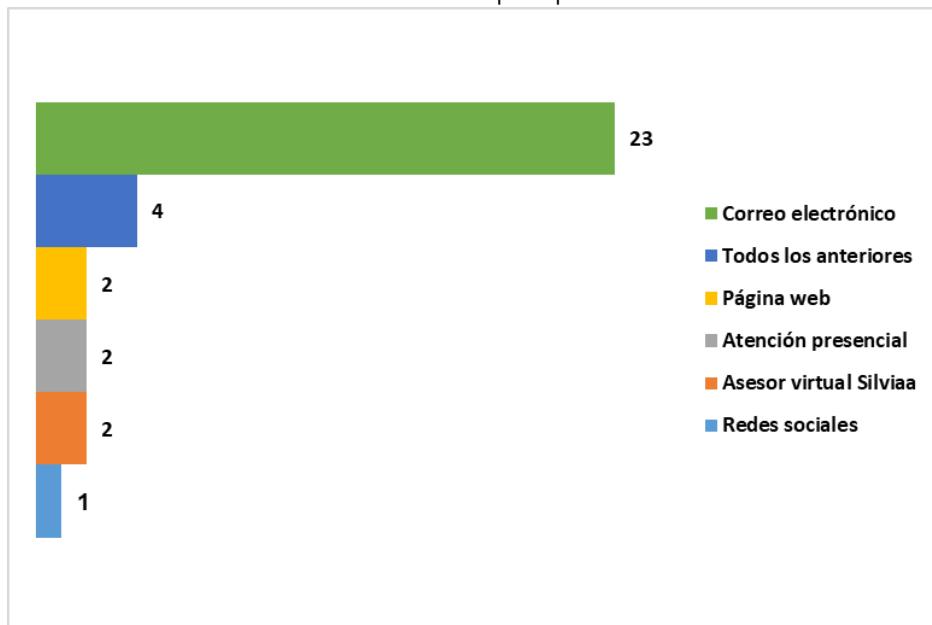
Canales de atención

Para ofrecer un servicio de calidad y oportuno a los diferentes grupos de valor de la ANH, la entidad dispone de diferentes canales de atención mediante los cuales se busca fomentar un relacionamiento efectivo entre Entidad y Ciudadanía.

Una vez aplicada la encuesta de percepción, se evidenció que el canal más usado para comunicarse con la ANH es el correo electrónico, con 23 interacciones. Le sigue la opción “todos los anteriores”, con 4 interacciones. La página web, la atención presencial y el asesor virtual SILVIAA registraron 2 interacciones cada uno. Por último, las redes sociales institucionales registraron 1 interacción.

Imagen 1: Resultados por canal de atención

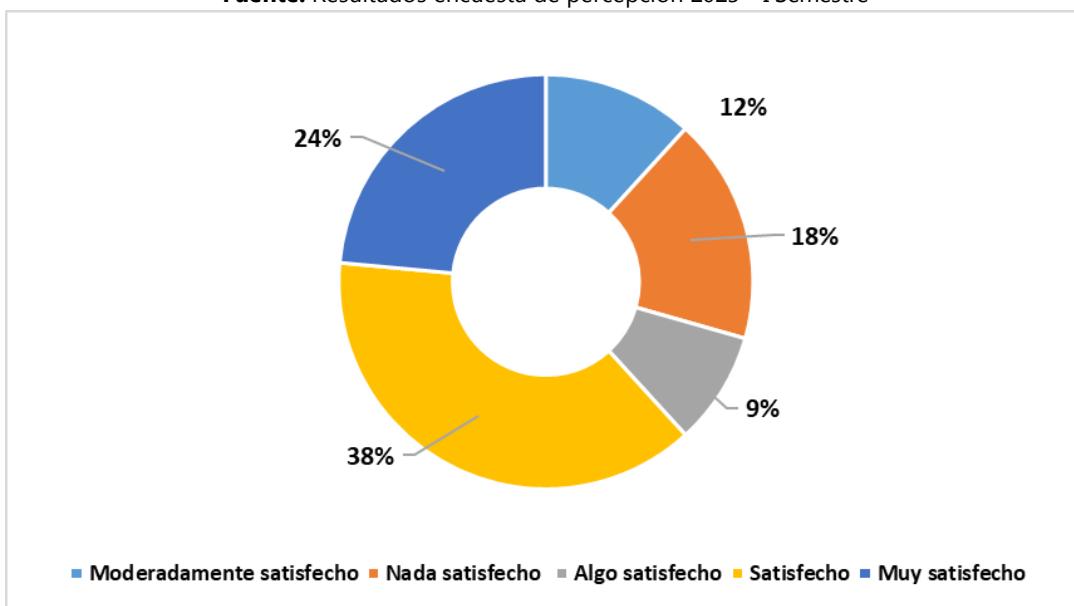
Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre



Se detallan a continuación los indicadores de satisfacción asociados a cada uno de los canales de atención implementados para el relacionamiento con la ciudadanía.

Imagen 2: Nivel de satisfacción por canal

Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre



Canales de atención	Nada Satisfecho	Algo Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Asesor virtual Silviaa	1					1 2
Atención presencial	1					1 2
Correo electrónico	1	3	2	11	6	23
Página web					2	2
Redes sociales				1		1
Todos los anteriores	3			1		4
Total	6	3	4	13	8	34

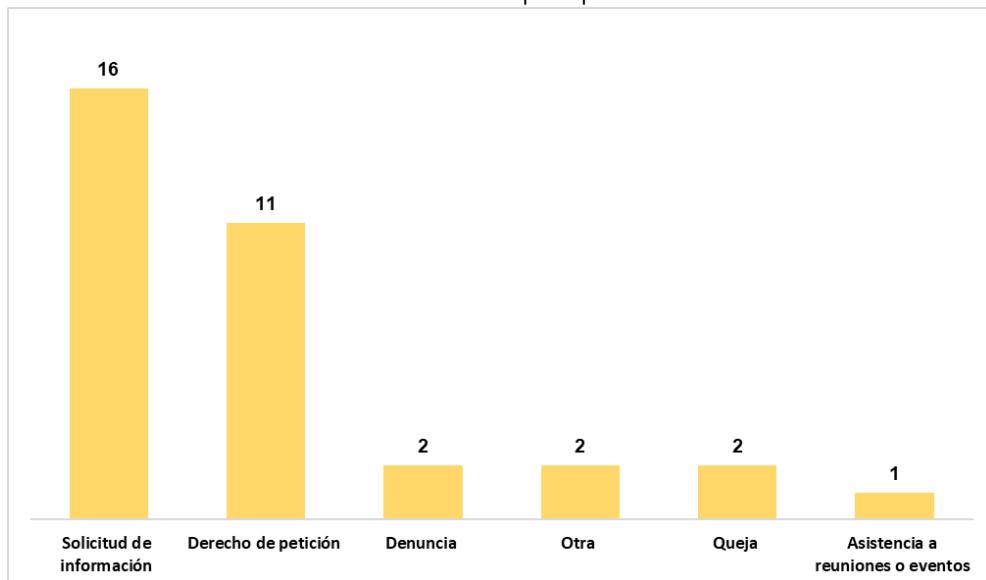
Según lo presentado en la gráfica 2, aproximadamente el 62 % de los ciudadanos encuestados manifestó estar satisfecho con la atención recibida a través de los distintos canales dispuestos por la entidad para atender sus requerimientos. Por otro lado, cerca del 39 % expresó algún nivel de insatisfacción frente al servicio prestado.

Estos resultados reflejan una tendencia coherente con los tipos de peticiones que los ciudadanos realizan con mayor frecuencia, como solicitudes de información y derechos de petición. Esta correspondencia se alinea con las principales categorías atendidas de manera periódica, de acuerdo con 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/>.

La siguiente gráfica presenta los tipos de peticiones más consultados por la ciudadanía durante el primer semestre de 2025. Esta información, obtenida a partir de la encuesta de percepción, permite identificar las principales necesidades de atención, destacándose las solicitudes de información y los derechos de petición como los más recurrentes. Estos datos son clave para fortalecer la calidad del servicio y orientar los esfuerzos institucionales hacia una atención más eficiente, inclusiva y pertinente.

Imagen 3: Tipo de trámite más consultado

Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre

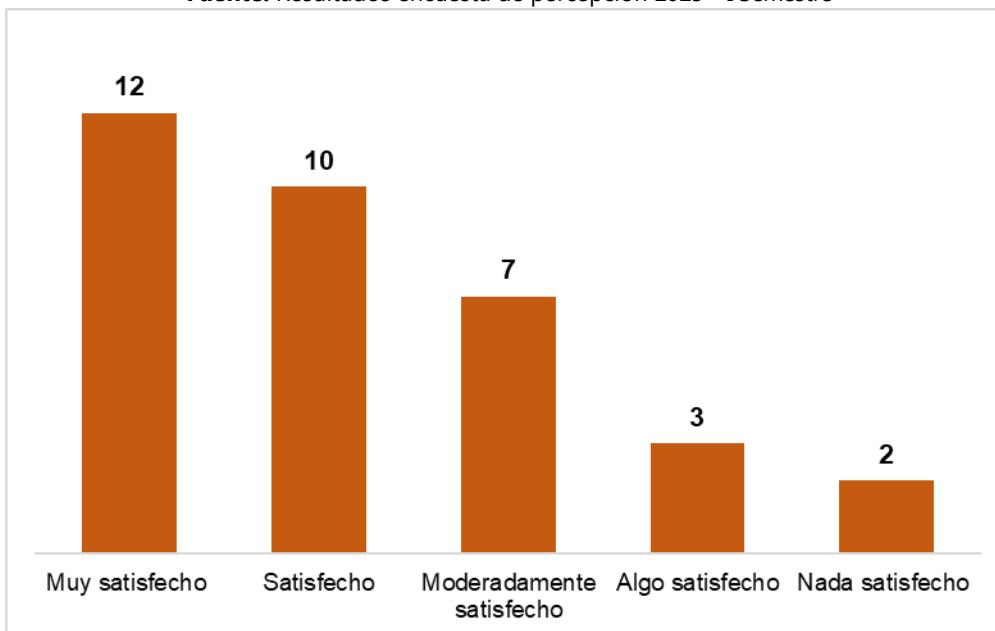


A partir de los resultados de la encuesta de percepción aplicada, se evaluó el nivel de satisfacción ciudadana según cuatro criterios, considerando el tipo de solicitud realizada.

En esta sección se presentan los resultados correspondientes al primer criterio: amabilidad y respeto demostrados por el funcionario/los funcionarios que atienden la solicitud. El 85 % de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecho, satisfecho o moderadamente satisfecho con la atención recibida, destacando una experiencia positiva en el trato y en la interacción con la entidad al gestionar sus necesidades de información.

Imagen 4: Nivel de satisfacción de amabilidad y respeto

Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre

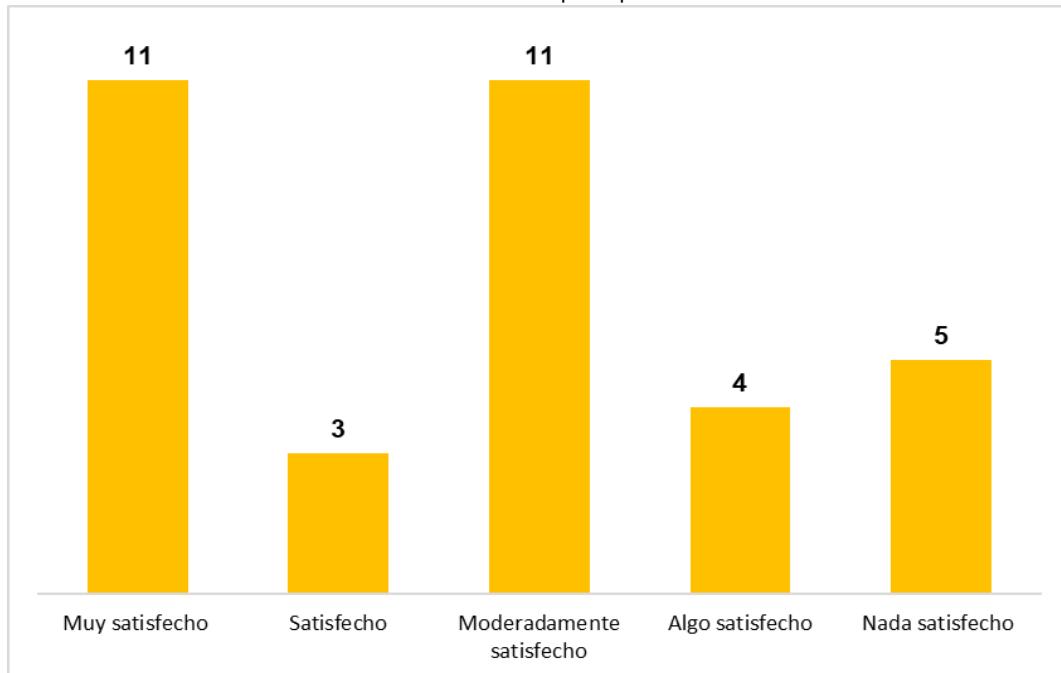


El segundo criterio evaluado es el nivel de satisfacción en cuanto a los tiempos de respuesta en la atención de las solicitudes. Según los resultados de la encuesta, el 73 % de los ciudadanos manifestó estar muy satisfecho, satisfecho o moderadamente satisfecho con los tiempos en que se atendieron sus requerimientos.

Cabe resaltar que, conforme a los plazos establecidos por la normativa vigente, todas las solicitudes son gestionadas dentro de los tiempos legales. No obstante, el personal de Participación Ciudadana continúa implementando estrategias orientadas a optimizar este aspecto, reconociendo la importancia de contar con información disponible de manera oportuna para mejorar la experiencia de los usuarios.

Imagen 5: Nivel de Satisfacción en tiempos de respuesta

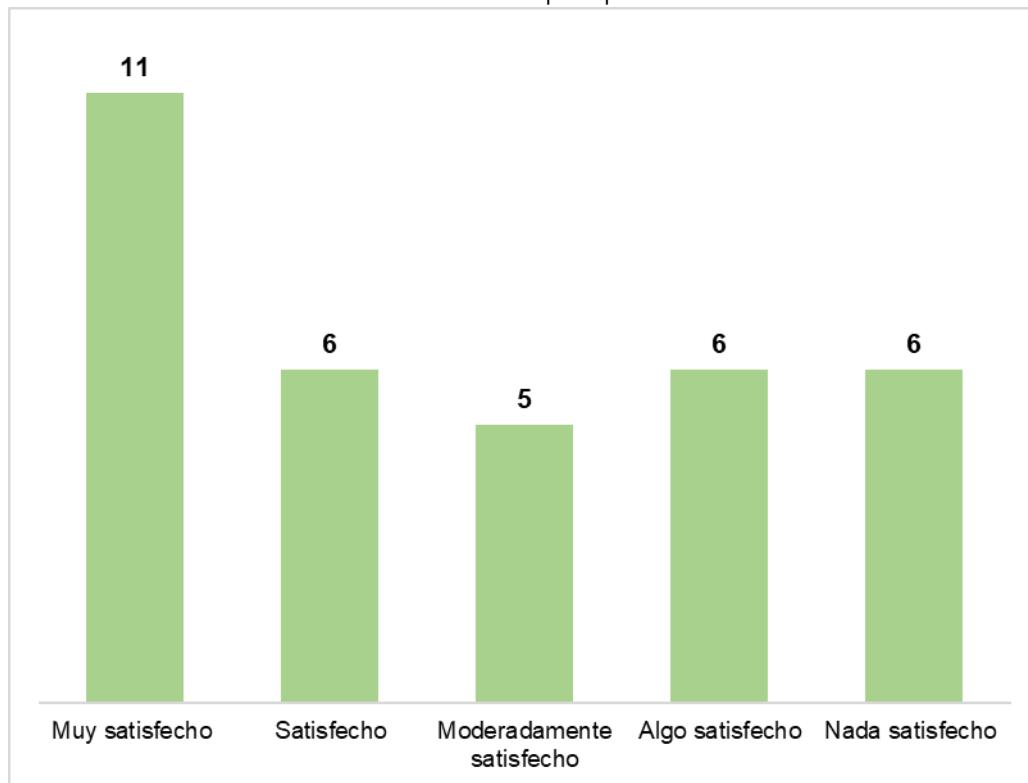
Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre



El tercer criterio evaluado en la encuesta de percepción corresponde a la calidad del contenido de la respuesta entregada por la entidad. En este aspecto, el 65 % de los ciudadanos encuestados manifestó estar muy satisfecho, satisfecho o moderadamente satisfecho con la información recibida, valorando positivamente su pertinencia, claridad y utilidad para resolver sus solicitudes.

Imagen 6: Nivel de satisfacción calidad de la respuesta

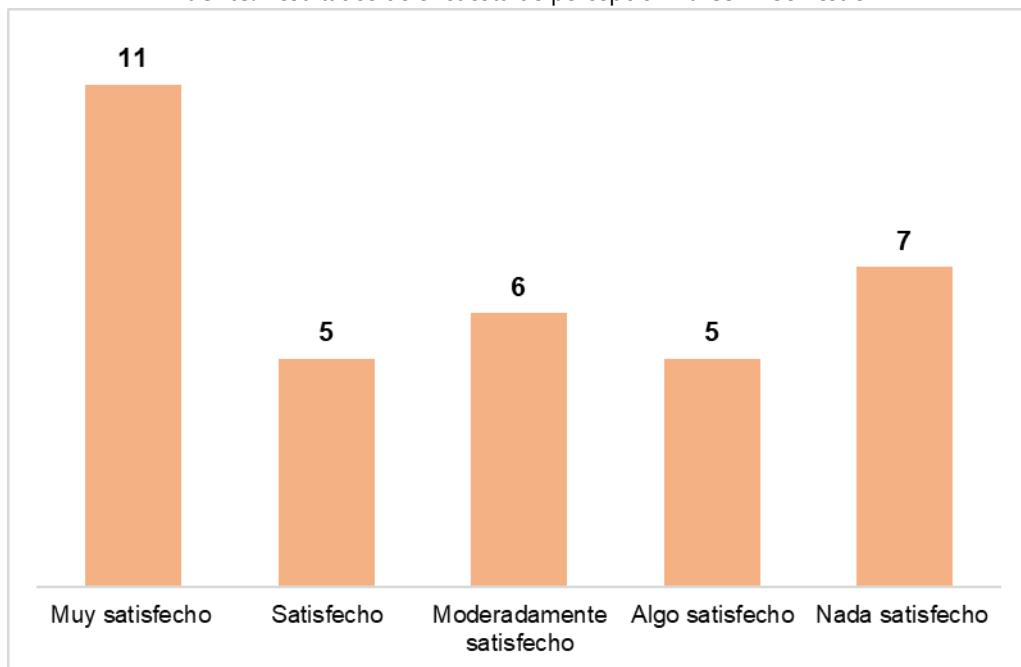
Fuente: Resultados encuesta de percepción 2025 – I Semestre



El cuarto y último criterio evaluado en la encuesta de percepción corresponde a la facilidad y sencillez para realizar solicitudes ante la entidad. En este aspecto, el 65 % de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecho, satisfecho o moderadamente satisfecho con la experiencia de gestión, lo cual evidencia la pertinencia, oportunidad y suficiencia de los canales de atención dispuestos para facilitar el acercamiento entre la ciudadanía y la entidad, así como con otros grupos de valor.

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

Fuente: Resultados de encuesta de percepción 2025 – I Semestre



La ciudadanía mantiene una interacción frecuente con la entidad a través de los distintos canales de comunicación dispuestos. De acuerdo con los datos recopilados, el 44 % de los encuestados indicó que realiza tres o más interacciones al año, mientras que el 26 % lo hace dos veces por vigencia. Por su parte, el 18 % reportó una interacción anual, y el 12 % manifestó no haber tenido contacto con la entidad durante el periodo evaluado.

Imagen 8: Frecuencia de interacción

Fuente: Resultados de encuesta de percepción 2025 – I Semestre

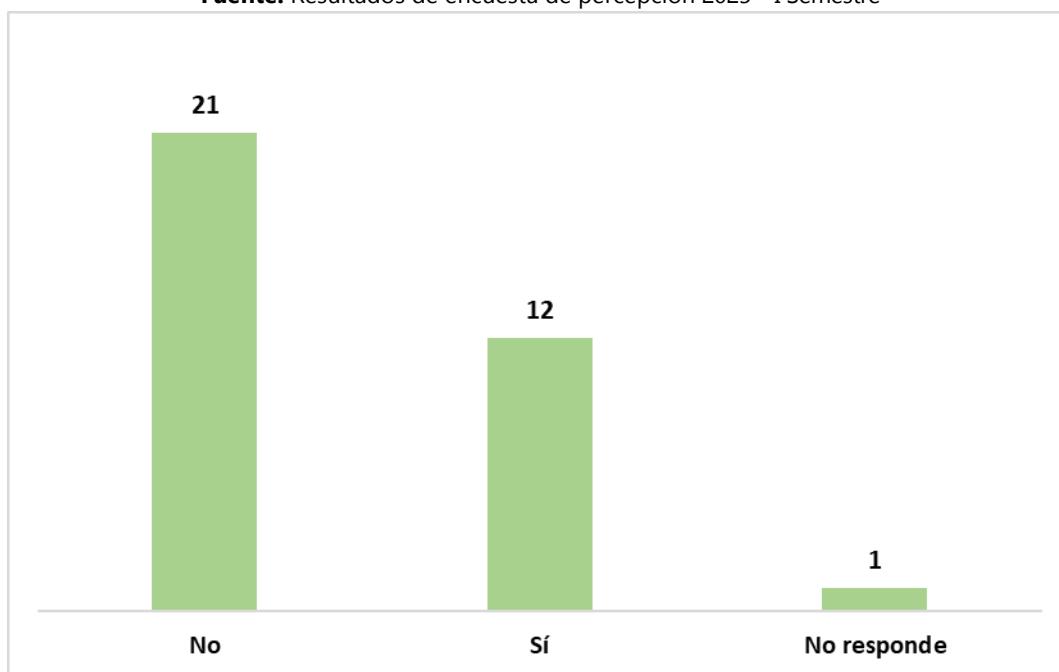


A continuación, se presentan los resultados de la consulta realizada a la ciudadanía sobre la facilidad para encontrar la información deseada en el sitio web institucional.

De acuerdo con los datos obtenidos, 12 personas indicaron haber encontrado satisfactoriamente la información que buscaban, lo que refleja una percepción positiva en términos de accesibilidad y usabilidad del portal. No obstante, 21 ciudadanos manifestaron dificultades para localizar la información requerida, lo que evidencia oportunidades de mejora en la estructura de navegación y en la organización de los contenidos, con el propósito de garantizar un acceso ágil, claro y equitativo para todos los usuarios.

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

Fuente: Resultados de encuesta de percepción 2025 – I Semestre



Nivel de satisfacción general

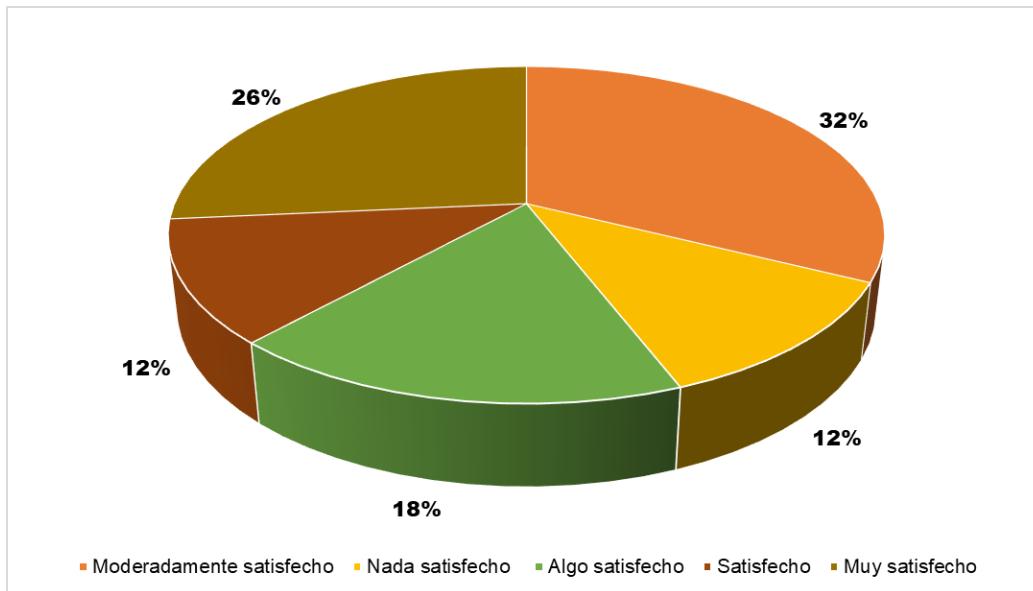
Los resultados obtenidos mediante la encuesta de percepción aplicada a los distintos grupos de valor que han interactuado con la entidad reflejan un nivel general de satisfacción del 70 % frente a la gestión de atención a la ciudadanía.

Este indicador refleja una valoración positiva por parte de la comunidad respecto a la calidad del servicio prestado, especialmente en aspectos como el trato recibido, la oportunidad de las respuestas, la claridad de la información y la facilidad para realizar solicitudes.

En este sentido, la entidad reafirma su compromiso con la mejora continua, la inclusión y la transparencia, y continuará implementando acciones que permitan optimizar la experiencia ciudadana, garantizando que cada interacción se traduzca en confianza, eficiencia y respeto por los derechos de los usuarios.

Imagen 10: Nivel de satisfacción general

Fuente: Resultados de encuesta de percepción 2025 – I Semestre



Conclusiones generales

- Los resultados obtenidos para cada criterio evaluado evidencian un nivel general de satisfacción del 70 % frente a los procesos y canales de interacción dispuestos por la entidad para garantizar a la ciudadanía procesos eficientes de acceso a la información pública.
- Con base en los datos suministrados por la encuesta de percepción ciudadana, se evidencia que el correo electrónico es el canal más utilizado para la interacción entre la ciudadanía y la entidad, con un total de 23 interacciones (68 %). Este resultado ofrece a la entidad elementos para fortalecer de manera continua este medio, el cual constituye una herramienta clave de acercamiento permanente con los ciudadanos.
- Los procesos de mayor interacción se relacionan con los servicios prestados por la entidad a través de los mecanismos de participación ciudadana, principalmente la atención de requerimientos correspondientes a solicitudes de información y derechos de petición, así como los procesos de acercamiento presencial a las instalaciones de la entidad para asistir a reuniones y eventos organizados. En estos casos, los ciudadanos manifestaron satisfacción con la atención recibida.