

Caracterización de Usuarios PQRDS-ANH 2017



1. INTRODUCCIÓN

2. Objetivo General.

3. Objetivos Específicos.

4. Condición General para la Caracterización.

5. Normatividad.

6. Fuentes de Recolección de Datos.

7. Definición de Variables para la Segmentación.

8. Canales de atención-ANH.

9. Caracterización de Usuarios.

10. Conclusiones.

1. INTRODUCCIÓN.

Mediante el Decreto 1760 del 26 de junio de 2003 se creó la Agencia Nacional de Hidrocarburos como una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, con sede en la ciudad de Bogotá y con el objeto de administrar de manera integral las reservas de hidrocarburos de propiedad de la Nación.

El 3 de noviembre de 2011 se expidió el Decreto 4137 mediante el cual, además del cambio de naturaleza jurídica “de *Unidad Administrativa Especial a Agencia Estatal del sector descentralizado de la rama ejecutiva del orden nacional*”, le fueron asignadas funciones adicionales como la de fijar los precios de explotación de petróleo crudo para efectos fiscales y cambiarios; fijar los precios de hidrocarburos para efectos de liquidación de regalías; supervisar las especificaciones y destinación del material importado en el subsector de hidrocarburos; dirigir y coordinar lo relacionado con las liquidaciones por concepto de canon superficiario correspondiente a los contratos de concesión.

Por otra parte, mediante el Convenio 40 de 2013 el Ministerio de Minas y Energía delegó a la ANH la función de fiscalización de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos en los términos previstos en la Constitución Política y en la Ley, en especial la Ley 1530 de 2012 y las normas que la reglamenten.

El modelo estratégico de la ANH lo conforman cinco ejes: *Gestión del Conocimiento*, el cual agrupa las acciones tendientes a incrementar el conocimiento geológico de las cuencas sedimentarias con el fin de conocer el potencial hidrocarburífero del país e incentivar la actividad explotaría. El eje *Promoción y Asignación de Áreas* recoge el esfuerzo orientado a promocionar al país como un importante destino para la inversión e identifica oportunidades de nuevos mercados. A partir del eje *Administración de Contratos* se garantiza el cumplimiento de las obligaciones contractuales de exploración y producción petrolera por parte de los contratistas.

El eje *Fiscalización, Administración de Regalías y Derechos Económicos* se ocupa del efectivo recaudo, distribución, comercialización y transferencia de las regalías y compensaciones monetarias que correspondan al Estado por la actividad de explotación de hidrocarburos, así como la de generar información confiable sobre las reservas de hidrocarburos con las que cuenta el país. El eje *Comunidades y Medio ambiente* es transversal a toda la gestión y confirma el compromiso de la Agencia de armonizar los intereses de la sociedad, el Estado y las empresas del sector, en el marco de un modelo de desarrollo sostenible.

Los ejes estratégicos están enmarcados en un primer nivel con los valores institucionales que rigen el accionar de la Agencia y en segundo nivel con una cultura organizacional de mejoramiento continuo, en un clima laboral eficaz y con personal competente.

Este documento pretende caracterizar e identificar a los usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en el proceso de gestión de Atención al Ciudadano, segmentación de acuerdo a variables cuantificables y tipo de requerimientos con la entidad.

2. Objetivo General.

Lograr un mayor conocimiento de las necesidades, características, requerimientos y motivaciones que tienen los usuarios para acceder a los servicios de la ANH, conforme a variables demográficas, geográficas y propias de la misión de la entidad. Con esto, se pretende segmentar a los clientes/usuarios para profundizar en el conocimiento de ellos y así mejorar los canales de atención.

3. Objetivos Específicos.

- Identificar los niveles de atención y satisfacción a través de los diferentes canales dispuestos por la ANH para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.
- Describir el tipo de usuarios, empresas, entidades y grupos de interés que hacen uso de los servicios de la ANH.
- Establecer el tipo de canales de atención con mayor preferencia de los ciudadanos para fortalecerlos y mejorar el uso de los mismos.
- Implementar estrategias para mejorar la relación de nuestros usuarios con la entidad por medio de los canales de atención dispuestos para tal fin.
- Determinar el tipo de requerimiento de mayor frecuencia para dar una mejor y eficaz atención a cada una de las solicitudes.

4. Condición General para la Caracterización.

El objetivo de la caracterización es obtener un conocimiento de los usuarios de la ANH que permita definir una estrategia para la mejora de los procesos de PQRDS de nuestra entidad.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos con este ejercicio pretende adelantar una segmentación y caracterización de sus usuarios y grupos de interés, estableciendo similitudes y preferencias de cada uno con el fin de identificarlos y orientar sus resultados hacia el mejoramiento de los servicios que presta.

El resultado de esta caracterización generará elementos concretos para el mejoramiento y ajuste de nuestros canales de atención al ciudadano, de la misma manera una estrategia de comunicaciones efectiva para la ciudadanía.

Las variables a utilizar deben presentar características importantes en cuanto a la agrupación, segmentación y cuantificación de cada uno de los usuarios de la ANH. Al respecto, se tendrán en cuenta las siguientes:



Fuente: (MINTIC,2011)

5. Normatividad.

TABLA 1: NORMATIVIDAD

Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
Ley 190 de 1995, Artículo 55	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 del 3 de Diciembre de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Resolución 9 0149 de 30 de Enero de 2014	Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Minas y Energía y se conforman y reglamentan el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Ministerio

Conpes

Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

Directivas

Directiva Presidencial No. 02 de 2000	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos
Directiva Presidencial No. 04 de 2009	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición

Normatividad Interna

Resolución 115 de 2006	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, las quejas y reclamos y se crea el Grupo de Participación Ciudadana.
-------------------------------	--

6. Fuentes de Recolección de Datos.

Para la presente caracterización de los usuarios de la ANH se utilizaron las siguientes fuentes de información:

- **Fuente de Datos Primaria:** Base de datos de usuarios ANH, Información registrada en el sistema de PQRSD (ControlDoc). Toda esta información corresponde al periodo del 1º de enero de 2016 hasta 30 de noviembre de 2017.
- **Fuente de Datos Secundaria:** Encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en el mes de julio de 2017.
- **Fuente de Datos Terciaria:** Base de datos asesor Virtual SILVIAA periodo del 22 de diciembre de 2016 hasta 30 de noviembre de 2017.

6.1. Descripción de Bases de Datos.

TABLA 2: FUENTES DE DATOS

NOMBRE FUENTE	TOTAL REGISTROS	TOTAL CAMPOS POR REGISTRO	TOTAL REGISTROS ANALIZADOS
BASE DATOS CONTROLDOC	463	26	463
ENCUESTA DE SATISFACCION	242	16	242
SILVIAA	2736	9	2736

(Correspondientes a personas Naturales y jurídicas).

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH 2017

7. Definición de Variables para la Segmentación.

Las siguientes son las variables que hemos tenido en cuenta para la caracterización de usuarios y grupos de interés de la ANH.

1. Variables Geográficas.



- Ubicación: lugar donde reside y/o trabaja el usuario o ciudadano. Nos permite identificar usuarios con características particulares y homogéneas dentro de una localidad definida.

2. Variables Demográficas.

- Género y edad: estas variables identifican el género/sexo y edad de nuestros usuarios.

3. Variables Intrínsecas.

- Tipo de canales de atención: esta variable es importante para identificar qué tipo de canales son más efectivos y eficaces para la atención de los ciudadanos.
- Tipo de usuario: determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH. Por ejemplo:
 1. Tipo de entidad: independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades.
 2. Ocupación u actividad: estudiante, profesional, independiente, etc.
- Tipo de Requerimiento: temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de solicitud (consultas; copias y certificaciones; denuncias; derechos de petición; felicitaciones; solicitudes de información, quejas y reclamos; sugerencias y o recomendaciones).
- Tema de Consulta: es la razón de la solicitud o requerimiento y visualiza la temática de información solicitada.

8. Canales de Atención ANH.

8.1. Canal de Atención Web y Correo electrónico.

La entidad cuenta con una página Web a través de la cual los usuarios pueden presentar sus solicitudes relacionadas con los trámites, servicios y funciones de la ANH.

Igualmente, en su dominio web www.anh.gov.co la entidad cuenta con un apartado especial para publicación de la documentación pública en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

Así mismo, en el correo electrónico participacionciudadana@anh.gov.co los usuarios y grupos de interés tienen la posibilidad de enviar cualquier requerimiento como consultas, solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias.

8.2. Canal de Atención de Correspondencia.

Para la recepción y envío de documentos que llegan a la ANH, se encuentra en el primer piso de nuestra entidad la Oficina de Gestión Documental donde se reciben documentos. Este canal de atención es muy importante para nuestra entidad porque permite a los grupos de interés, entidades gubernamentales, empresas privadas, ciudadanos, entre otros, radicar cualquier tipo de requerimiento de manera escrita.

En este canal de atención y en los demás se genera un número de radicación para que los usuarios lleven a cabo el seguimiento de su solicitud.

8.2. Canal de Atención Presencial

En este canal los grupos de interés, entidades gubernamentales, empresas privadas, ciudadanos de la ANH podrán acercarse a las instalaciones de la ANH para realizar consultas, presentar quejas o reclamos, solicitar información u orientación relacionada con los temas competentes de la entidad e incluso presentar peticiones verbales en los términos del Decreto 1166 de 2016. Es importante indicar que esta Agencia cuenta con quioscos de atención personalizada en donde los ciudadanos podrán proceder a radicar sus peticiones.

8.3. Canal de Atención vía Telefónica.

A través de este canal se realiza la recepción de llamadas telefónicas relacionadas con requerimientos de los usuarios. Los usuarios de este servicio pueden comunicarse con la entidad a los teléfonos 018000953000 y (1) 5931717 en la ciudad de Bogotá, D.C.

8.4 Canal de Atención Virtual SILVIAA.

El Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA es el asesor virtual de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, el cual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder las inquietudes que tengan los ciudadanos de manera rápida y con información veraz. Para ingresar a nuestro Asesor Virtual solo es necesario contar con una cuenta de correo con la cual se podrá iniciar a interactuar con Silviaa.

También este sistema cuenta con una aplicación móvil, la cual puede ser descargada desde las tiendas móviles de los diferentes celulares Android y Apple.

9. Caracterización de Usuarios.

Basados en las tres fuentes de datos que tenemos disponibles (Base de datos de usuarios ANH registrada en el sistema de PQRSD, encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en el mes de julio de 2017 y Base de datos asesor Virtual SILVIAA periodo del 22 de diciembre de 2016 hasta 19 de diciembre de 2017), se presenta a continuación la Caracterización de Usuarios identificando las principales preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por la entidad durante el 2017. Con esto se busca evaluar y priorizar las estrategias de accesibilidad y servicio al ciudadano.

9.1. Variables de interés.

Para conocer las características de los usuarios que presentaron alguna solicitud ante la ANH, se clasifican conforme la tabla 3 por ubicación, género y edad, tipología de solicitud, tipo de usuario, tema y canal de atención.

TABLA 3: VARIABLES DE INTERES

Nivel	Variable	Característica	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
Geográfico y Demográfico	Ubicación	Ubicación geográfica donde se origina la PQR (Departamento, Ciudad, Municipio)	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas resolver los problemas en dichas regiones.	Segmentar los usuarios de PQR por ubicación geográfica.	Señala donde no hace presencia la ANH.

	Género y edad	Masculino - Femenino; edad e incluso condición sexual diversa.	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma importancia analizar que género y edad se acerca a la ANH.	Segmentar los usuarios por género o sexo y edad.	Nos muestra si prevalece el género y edad que predomina en el sector y saber cómo llegamos a estos usuarios.
Intrinseco	Tipología	Temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de Solicitud (Consulta; Copias y certificaciones; Denuncias; Derechos de petición; Felicitaciones; Solicitudes de información; Quejas y o reclamos; Sugerencia y o recomendación)	Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la ANH e identifica motivo de la consulta.	Segmentar usuarios por tipo de requerimiento.	Indica el tipo de información que solicitan los usuarios en la ANH.
	Tipo de usuario	Determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH. 1. Tipo de entidad: independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades; 2. Ocupación u actividad: estudiante, profesional.	Establece las características de cada uno de los usuarios de la ANH	Segmenta a los usuarios por el tipo de actividad	Nos muestra qué tipo de usuarios de los grupos de interés predominan
	Tema a Consultar	Es la razón de la solicitud o requerimiento, visualiza la temática de información solicitada.	Determina cuáles son los temas a consultar más frecuentes	Segmenta a los usuarios por temática de consulta.	Establece el tipo de consultas más frecuentes para así atenderlas de manera eficiente y eficaz en los términos de ley.

	Tipo de Canal	<p>Canales: (Atención Presencial; Correo Electrónico; Comunicación Radicada; Internet (Pagina Web Sistema PQR); Línea Conmutador; Línea Directa; Línea Gratuita)</p>	<p>Diferentes medios a través de los cuales se reciben las PQRDS.</p>	<p>Analiza la efectividad de los canales.</p>	<p>Establece si son efectivos para acceder a la información de la ANH.</p>
--	----------------------	--	---	---	--

Fuente: MINTIC (2011). ANH (2013)

9.2. Variables Geográficas y Demográficas.

9.2.1. Ubicación del usuario que envía la solicitud:

Departamento:

Conforme los resultados de la tabla 4 (Controldoc), tabla 5 (Encuesta), Tabla 6 (SILVIAA) la mayoría de requerimientos provienen del departamento de Cundinamarca, así:

- Basado en la fuente **(Controldoc)**, **tabla 4**, la mayoría de requerimientos corresponden al departamento de Cundinamarca con un 87,4%, seguido de Casanare con 6,4%. Los demás departamentos no superan el 2%.
- En relación con la segunda fuente **(Encuesta)**, **tabla 5**, la mayoría de los encuestados son de Cundinamarca con un 64,5%; le sigue Antioquia y Huila con 3,31% respectivamente; Casanare y Boyacá con 2,48% respectivamente, la Guajira con 1,65% y; Bolívar con 1,48%. Los demás encuestados son de diferentes departamentos, pero no superan el 1%. Cabe resaltar que el 4,94% son personas de otros países como Argentina, Estados Unidos, Venezuela, Panamá.
- Conforme con la tercera fuente **(SILVIAA)**, **tabla 6**, Identificamos que en su gran mayoría los requerimientos son de Cundinamarca con un 12,55%.

TABLA 4: DEPARTAMENTO (BASE DE DATOS CONTROLDOC 2016-2017)

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE
ARAUCA	0,9%
BOYACA	0,4%
BUCARAMANGA	0,2%
CALDAS	0,2%
CALI	0,2%
CAQUETA	1,1%
CASANARE	6,4%
CUNDINAMARCA	87,4%
GUAVIARE	0,2%
MAGDALENA	0,2%
META	1,9%
NORTE DE SANTANDER	0,2%
PUTUMAYO	0,4%
SANTANDER	0,2%
TOTAL (467)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 5: DEPARTAMENTO (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	3,3%
BOLIVAR	1,2%
BOYACA	2,5%
CAQUETA	0,4%
CASANARE	2,5%
CAUCA	0,8%
CESAR	0,8%
CORDOBA	0,8%
CUNDINAMARCA	64,0%
GUAVIARE	0,4%
HUILA	3,3%
LA GUAJIRA	1,7%
META	0,8%
NARIÑO	0,8%

NORTE DE SANTANDER	0,8%
OTROS PAISES	5,0%
PUTUMAYO	0,8%
SANTANDER	7,0%
TOLIMA	0,4%
VALLE	0,4%
VALLE DEL CAUCA	0,8%
VICHADA	0,4%
TOTAL (242)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 6: DEPARTAMENTO (BASE DE DATOS SILVIAA 2016-2017)

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE
AMAZONAS	0,04%
ANTIOQUIA	0,04%
ARAUCA	0,09%
ATLÁNTICO	0,04%
CUNDINAMARCA	12,55%
BOYACÁ	0,09%
CAQUETÁ	0%
CASANARE	0,21%
CAUCA	0,04%
CESAR	0,04%
CÓRDOBA	0,13%
HUILA	0,09%
NARIÑO	0,04%
SANTANDER	0,17%
SUCRE	0,21%
TOLIMA	0,09%
VALLE DEL CAUCA	0,09%
NO IDENTIFICA DEPARTAMENTO	85,99%
TOTAL(2337)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

Ciudad o Municipio:

Conforme la primera fuente de información (**Controldoc**), el mayor número de solicitudes son de Bogotá (90,8%) seguido de Villavicencio (1,1%) **Tabla 7**. Ahora bien, según la (**encuesta de satisfacción 2017**), el mayor número de peticiones y solicitudes provienen de Bogotá (61,57%), seguido de Bucaramanga (4,13%), en tercer lugar Medellín (2,89%), en cuarto lugar Tunja (2,07%). Otras ciudades con importancia son Piedecuesta (1,67%), Riohacha (1,65%), Barrancabermeja (1,24%), Cali (1,24%), Cartagena (1,24%) y Yopal (1,24%). Las solicitudes de las demás ciudades no superan el 1% **Tabla 8**.

TABLA 7: CIUDAD O MUNICIPIO (BASE DE DATOS CONTROLDOC 2016-2017)

CIUDAD	PORCENTAJE
AGUAZUL	0,2%
ARAUCA	0,9%
BARRANCA DE UPIA	0,2%
BARRANCABERMEJA	0,2%
BOGOTA	90,8%
BUCARAMANGA	0,2%
CHIA	0,2%
CUBARA	0,2%
CUCUTA	0,2%
EL DONCELLO	0,4%
FLORENCIA	0,2%
LA MONTAÑITA	0,2%
MANI	0,6%
MANIZALES	0,2%
MOCOA	0,2%
MONTERREY	0,2%
NUNCHIA	0,2%
PAZ DE ARIPORO	0,2%
PUERTO BOYACA	0,2%
PUERTO GAITAN	0,4%
PUERTO LOPEZ	0,2%
SAN JOSE FRAGUA	0,2%
SANTA MARTA	0,2%
SANTANDER	0,2%

TAURAMENA	0,4%
VALLE DEL CAUCA	0,2%
VILLAGARZON	0,2%
VILLAVICENCIO	1,1%
YOPAL	0,9%
TOTAL (467)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 8: CIUDAD O MUNICIPIO (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

CIUDAD/MUNICIPIO	PORCENTAJE
APARTADO	0,41%
BARRANCABERMEJA	1,24%
BOGOTÁ	61,57%
BUCARAMANGA	4,13%
CALI	1,24%
CARTAGENA	1,24%
CHÍA	0,83%
CHIQUINQUIRÁ	0,41%
CÚCUTA	0,41%
ENGATIVÀ	0,83%
FLORENCIA	0,41%
FUNZA	0,41%
IBAGUE	0,41%
MEDELLÍN	2,89%
MOCOA	0,83%
MONTERREY	0,83%
NEIVA	3,31%
OROCUE	0,41%
OTROS PAISES	4,96%
PASTO	0,41%
PIEDECUESTA	1,67%
POPAYAN	0,41%
PUERTO CARREÑO	0,41%
PURISIMA	0,41%

RIOHACHA	1,65%
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	0,41%
SANDONÁ	0,41%
SANTANDER DE QUILICHAO	0,41%
TIERRALTA	0,41%
TOCANCIPA	0,41%
TUNJA	2,07%
VALLEDUPAR	0,83%
VILLAVICENCIO	0,83%
YOPAL	1,24%
TOTAL(242)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

9.2.2. Género y edad.

Según la **encuesta de satisfacción 2017, Tabla 9** la cual relaciona la clasificación por Género y Edad encontramos que del total de la muestra (242 personas), la mayor cantidad de solicitudes las realizaron los hombres con el 63,3%; las solicitudes de las mujeres representan el 36,7%. Adicionalmente, tanto para hombres como para mujeres la mayor cantidad de solicitudes las realizaron los grupos de edad entre los 19 y los 45 años con 78,7% en el caso de las mujeres y 62,8% en hombres.

Finalmente, en la entidad la mayoría de PQRDS vienen dadas por mujeres entre los 25 a 35 años y en el caso de los hombres en edades comprendidas entre los 36 y 45 años.

Es importante indicar que para el periodo respectivo no se registraron datos relacionados con condición sexual diversa de los usuarios de la ANH. Lo mismo aconteció para personas en condición de discapacidad. En todo caso, en cumplimiento del artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1166 de 2016 la ANH ha dispuesto que sus quioscos de atención personal garanticen el respeto de los derechos de las personas en condiciones de discapacidad, concediendo atención preferencial y diferencial.

TABLA 9: GENERO Y EDAD (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

FEMENINO	CANTIDAD	PORCENTAJE
19 A 24	21	23,6%
25 A 35	28	31,5%
36 A 45	21	23,6%

46 A 55	18	20,2%
56 A 75	1	1,1%
TOTAL FEMENINO	89	36,7%
MASCULINO	CANTIDAD	
15 A 18	1	0,7%
19 A 24	26	17,0%
25 A 35	33	21,6%
36 A 45	37	24,2%
46 A 55	33	21,6%
56 A 75	21	13,7%
MÁS DE 75	2	1,3%
TOTAL MASCULINO	153	63,3%
TOTAL	242	100

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

9.3. Variables Intrínsecas.

9.3.1. Tipología del Requerimiento.

Según lo observado en la (**encuesta de satisfacción 2017, Tabla 10**), la mayoría de requerimientos que se realizan son de *Solicitud de Información* con un 61,98%; seguido de *Derechos de Petición* con 11,57%; asistir a reuniones y entrevistas con 11,3%

De otro lado, de acuerdo con (**Controldoc, Tabla 11**), identificamos algo muy similar *Solicitud de Información* 68,6% pero también según esta fuente es importante, *Derecho de Petición* (20%) y *Traslados a otras Entidades* (6%).

Según estos resultados es conveniente revisar cuáles son los tiempos de respuesta para este tipo de requerimientos y si se están realizando de manera efectiva. También establecer los mecanismos que estamos utilizando para tener satisfechos a nuestros usuarios debido a que se registraron datos donde se indicaron que no se tuvieron respuesta a las solicitudes presentadas.

**TABLA 10: TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO
(BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)**

TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO	PORCENTAJE
ACTUALIZACION DE INFORMACION DEL SECTOR MEDIANTE LA PÁGINA DE LA ANH	0,41%

APROBACIÓN DE FORMAS	0,41%
ASISTIR A REUNIONES O ENTREVISTAS	11,3%
BÚSQUEDA DE EMPLEO	4,54%
CONSULTA ACADÉMICA	0,41%
CONSULTA DE NORMATIVA Y ÁREAS ASIGNADAS	0,41%
CONVOCATORIAS	0,41%
DENUNCIA	0,41%
DERECHO DE PETICIÓN	11,57%
ENVIO DE INFORMES	0,41%
INFORMACIÓN EDUCATIVA	0,41%
NUNCA TUVE RESPUESTA	0,41%
QUEJA	1,65%
RECURSOS CONTRA RESOLUCIONES Y TELECONFERENCIAS	0,41%
RESPUESTAS	0,41%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	61,98%
SOY EMPLEADO DE LA ANH	1,24%
TRABAJO INTERINSTITUCIONAL	0,41%
TRASLADO DE DOCUMENTOS	0,83%
VISUALIZACIÓN DE DATOS	0,41%
TOTAL(242)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 11: TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO (BASE DE DATOS CONTROLDOC 2016-2017)

TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	68,6%
DERECHO DE PETICIÓN	20,0%
TRASLADO	6,0%
QUEJA	2,1%
CONSULTA	1,8%
COMUNICACIÓN DE FELICITACIÓN	0,6%
SUGERENCIA	0,6%
RECLAMO	0,3%
TOTAL(463)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

9.3.2. Canales de Atención.

En la **encuesta de satisfacción 2017 (Tabla 12)** el canal o medio de Atención con el cual interactuaron y que tuvo el mayor porcentaje es el *Correo electrónico* con 41,7%; *Atención personal* con 25,21%; *Asesor Virtual SILVIAA* con 14,05%; *Vía telefónica* 9,92%; *Redes sociales* con 5,79% y todas las anteriores el 3,31%. Podemos visualizar de los resultados que la mayoría de los casos se envían las solicitudes por correo electrónico y la atención personal (radicación en oficina del primer piso de la ANH) genera el 67% del total de usuarios.

El asesor Virtual Silviaa arroja un resultado favorable por el tiempo tan corto que lleva funcionando en la ANH. Sin embargo, debemos promocionar más este medio de atención para atender solicitudes en tiempo real con las preguntas y respuestas almacenadas en nuestra base de datos. Lo anterior evitaría la radicación de PQRD en nuestra entidad que pueden ser resueltas en un tiempo mucho menor por medio de SILVIAA.

TABLA 12: CANALES DE ATENCIÓN (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

CANAL DE ATENCION	PORCENTAJE
ASESOR VIRTUAL SILVIAA	14,05%
ATENCIÓN PERSONAL	25,21%
CORREO ELECTRÓNICO	41,74%
REDES SOCIALES	5,79%
TELFÓNICA	9,92%
TODAS LAS ANTERIORES	3,31%
TOTAL(242)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

9.3.3. Tipo de usuario.

Tipo de Entidad o Usuario:

Según (**Controldoc, Tabla 13**) la mayoría de requerimientos son de *Ciudadanos* (45%); *Entidades del Estado* (18%); *Operadoras* (10%); *Universidades* (9%); *Empresas* (8%).

Lo que observamos en la **encuesta de satisfacción 2017 (Tabla 14)** por parte de las *Entidades o Empresas* que tienen relación con la ANH, un gran porcentaje fueron *Entidades del Estado* con 31%; *Empresas Independientes* con 26%; *Operadoras* con 18,6%; *Estudiantes de Universidades* con 14%; *Empresas de Consultoría* con 10,3%.

Esto evidencia que gran parte de los PQRD vienen direccionados por Alcaldías, Ministerios y Entes de Control del Estado y una buena parte son Operadoras. En las Universidades las solicitudes son de estudiantes y profesores que envían consultas de información en su gran mayoría. A este grupo interés debemos enfocarnos para atender de manera adecuada sus requerimientos con la mayor brevedad.

De igual modo, no debe dejarse de mencionar que la ANH también ha recibido solicitudes de organizaciones indígenas que han sido atendidas en los términos solicitados y sin que las mismas hayan implicado la recepción de peticiones en lenguas nativas u otros dialectos oficiales. Aunque no se trate de un grupo significativo de población a la que se dirigirá la entidad, se deberán tener en cuenta el trato diferencial y apropiado establecido en el Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.9.

TABLA 13: SEGMENTO (BASE DE DATOS CONTROLDOC 2016-2017)

SEGMENTO	PORCENTAJE
CIUDADANOS	45%
EMPRESAS	8%
ENTIDADES DEL ESTADO	18%
OPERADORAS	10%
PERIODISTAS	0,4%
PROFESIONALES	4%
UNIVERSIDADES	9%
VEEDURIAS	4%
TOTAL (467)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 14: SEGMENTO (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

SEGMENTO	PORCENTAJE
UNIVERSIDADES	14,0%
ENTIDADES DEL ESTADO	31,0%
EMPRESAS DE CONSULTORIA	10,3%
OPERADORAS	18,6%
EMPRESAS INDEPENDIENTES	26,0%
TOTAL(242)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

Ocupación o Actividad.

En la **encuesta de satisfacción 2017 (Tabla 15)** respecto a la profesión o rama académica de los usuarios, observamos que el 48,8% son *Ingenieros* de los cuales el 50% son *Ingenieros de Petróleos*; *Abogados* (8,3%); *Geólogos* (6,2%); *Administradores* (5%) *Tecnólogos* (4,5%); *Economistas* (4,1%); *Docentes* (1,7%); *Empresarios* (1,2%). Finalmente, el 18,6% se encuentra distribuido en diferentes carreras o profesiones entre ellos biólogos, profesionales de comercio, sociólogos etc. Lo que muestra Silviaa (**Tabla 16**) es que la mayoría de usuarios son *Particulares* (62,3%); *Empresarios* (22,4%); *Funcionarios* (9%) y *Estudiantes* (5,4%).

Podemos resaltar que la mayoría de usuarios son ingenieros de petróleo. Los usuarios particulares en realidad no arrojan un resultado importante debido a que ellos pueden ser profesionales o no; respecto a profesionales se evidencia un grupo interesante entre los cuales están abogados, administradores, geólogos y economistas.

TABLA 15: OCUPACIÓN O ACTIVIDAD (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017)

OCUPACIÓN O ACTIVIDAD	PORCENTAJE
ADMINISTRADORES	5,0%
INGENIEROS	48,8%
ABOGADOS	8,3%
GEÓLOGOS	6,2%
DOCENTES	1,7%
EMPRESARIOS	1,2%
ECONOMISTAS	4,1%
TECNOLOGOS	4,5%
OTROS	18,6%
TOTAL(242)	100

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 16: OCUPACIÓN O ACTIVIDAD (BASE DE DATOS SILVIAA 2016-2017)

OCUPACIÓN	PORCENTAJE
PARTICULAR	62,30%
EMPRESARIO	22,45%
ESTUDIANTE	5,40%
EXTERIOR	0,55%

FUNCIONARIO	9,00%
PROFESIONAL	0,30%
TOTAL (2334)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

9.3.4. Temas de Consulta.

Según lo observado en la **encuesta de satisfacción 2017 (Tabla 17)** la *Información Técnica y Geológica* es la que tiene un mayor porcentaje de atención (35,5%); *Contratos de Hidrocarburos* (9,09%); *Promoción y Asignación de Áreas* (9,09%); *Reservas de Hidrocarburos* (8,68%); *Regalías* (8,26%); *Producción de Hidrocarburos* (4,55%); *Presentación de Hoja de Vida* (3,7%); *Exploración de Hidrocarburos* (2,48%), el resto de temas tienen un porcentaje menor al 1%.

La base de datos de **Silviaa (Tabla 18)** evidencia que la mayoría de preguntas recibidas por el Asesor Virtual van enfocadas a *Contratos de Hidrocarburos* (26,6%); *Información General de la ANH* (20,39%); *Información sobre vacantes en la ANH* (5,53%); *Información de Estadísticas de Producción* (5,27%). Destacamos sobre los resultados que en la mayoría de los casos se solicita información técnica y Geológica de *Contratos de Hidrocarburos* e *Información de Estadísticas de Producción*. Teniendo presente la expedición del Acuerdo 02 de 2017, la información de *Promoción y Asignación de Áreas* tiene también un porcentaje importante de atenciones, así como las *Reservas de Hidrocarburos*.

Conforme a estos resultados es necesario establecer mayores estrategias de difusión de la información manejada por parte de nuestra entidad, especialmente por las Vicepresidencias de *Contratos de Hidrocarburos* y *Técnica* para promocionar los documentos producidos por la ANH que se encuentran disponibles en la página web. Con esto se logrará que los ciudadanos tengan mejor acceso a la información pública relacionada con las funciones de la ANH y se disminuya un flujo considerable de solicitudes de información que se canalizan a través de los diferentes canales de atención.

TABLA 17: TEMAS DE CONSULTA (BASE DE DATOS ENCUESTA DE SATISFACCION 2017)

TEMAS DE CONSULTA	CANTIDAD	%
ACADÉMICOS	1	0,41

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,41
ASUNTOS JURÍDICOS	7	2,89
PROMOCIÓN Y ASIGNACIÓN DE ÁREAS	22	9,09
COMERCIALIZACION DE DERIVADOS DE PETRÓLEO	1	0,41
PRESENTACION DE HOJA DE VIDA	8	3,7
COMUNIDADES Y MEDIO AMBIENTE	10	4,13
INFORMACIÓN TÉCNICA Y GEOLÓGICA	86	35,54
CERTIFICACION DE TECNOLOGIAS COLOMBIA	1	0,41
REGALÍAS	20	8,26
CONTRATOS DE HIDROCARBUROS	22	9,09
CONVENIOS INTERNACIONALES	1	0,41
ESTUDIOS DE AGUAS SUBTERRÁNEA	1	0,41
EXPLORACIÓN DE HIDROCARBUROS	6	2,48
MAPA DE TIERRAS	1	0,41
RECURSOS HUMANOS	1	0,41
EXPLORACIÓN SISMICA	1	0,41
PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS	11	4,55
PASIVOS AMBIENTALES	2	0,83
CONSULTORIA ESPECIALIZADA	1	0,41
RESERVAS DE HIDROCARBUROS	21	8,68
INTERVENCIÓN DE PROFESIONALES DE LA INDUSTRIA PETROLERA	1	0,41
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0,41
CONVOCATORIAS	1	0,41
VIBROS	1	0,41
INFORMACIÓN GENERAL	1	0,41
INFOMACIÓN ESPACIAL	1	0,41
INFORMACIÓN ESTADISTICA DE VENTA Y DISTRIBUCIÓN	1	0,41
INFORMACIÓN OPERATIVA	1	0,41
INFORMACIÓN GENERAL DE LA AHN Y DEL SECTOR	1	0,41
NOMBRAMIENTOS DE PERSONAL	1	0,41
OFRECIMIENTO PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,41
OTRO	1	0,41
EXPORTACIONES, IMPORTACIONES	1	0,41
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	1	0,41
TECNOLOGÍA	1	0,41

TOTAL	242	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

TABLA 18: TEMA DE CONSULTA (BASE DE DATOS SILVIAA 2016-2017)

TEMAS DE CONSULTA	PORCENTAJE
INFORMACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS DE PRODUCCIÓN	5,27%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ANH	20,39%
INFORMACIÓN SOBRE VACANTES LABORALES ANH	5,53%
SOBRE CONTRATOS DE HIDROCARBUROS	26,65%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN TÉCNICA	4,54%
TEMAS DE TALENTO HUMANO	4,50%
ACERCA DE LAS RONDAS QUE ADELANTA LA ANH	3,00%
INFORMACIÓN DE NORMATIVIDAD	2,78%
TEMAS DE REGALÍAS Y DERECHOS ECONÓMICOS	2,01%
INFORMACIÓN SOBRE LISTADOS DE EMPRESAS PETROLERAS	1,59%
TOTAL(2337)	100%

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH

10. CONCLUSIONES.

- Ejercicios de caracterización de usuarios como el presentado anteriormente permiten conocer más de cerca las necesidades y expectativas que tienen los usuarios frente a la ANH y de esta manera poder brindar una atención más efectiva a todos los requerimientos.
- Con la implementación del Asesor Virtual SILVIAA se atendieron 2737 preguntas de los usuarios desde diciembre de 2016 hasta noviembre de 2017. Este canal se

debe fortalecer lo que permitirá que los ciudadanos obtengan respuestas a sus requerimientos en tiempos reales sin necesidad de acudir a trámites de radicación de peticiones sometidos a términos adicionales de atención. Los tiempos de respuesta a las solicitudes que se realizan por otros canales.

- El canal de atención más importante para recibir solicitudes ante nuestra entidad es el correo electrónico con un total de 41,7% de las solicitudes. Esto implica que se debe seguir fortaleciendo la interrelación con los usuarios a partir de este canal de atención y tratar de disminuir por este mismo medio las peticiones o solicitudes de información, así como los términos en su respuesta.
- De acuerdo con los datos obtenidos la mayoría de usuarios o grupos de interés de la ANH requieren información relacionada con sus funciones (*Información Técnica y Geológica, Información sobre Contratos de Hidrocarburos, Información sobre Reservas de Hidrocarburos e Información de Estadísticas de Producción, entre otras*). Así las cosas, es importante promover entre las distintas dependencias mejores prácticas para que la información pública de la entidad sea publicada en la página web, haciendo mayor despliegue de promoción entre los diferentes grupos de interés de toda la documentación disponible.
- Conforme los resultados por departamento y ciudad, la mayor cantidad de solicitudes ante la ANH se concentra en el centro del país y algunas ciudades principales donde sobresale Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Calí, Villavicencio y Tunja. Por lo mismo, es necesario evaluar si hay departamentos y municipios que tienen algunas limitaciones para acceder a los canales de atención de la ANH por escasez de medios tecnológicos.

