

Resultados encuesta de satisfacción del usuario 2021



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.

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=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7Pf1URUFEWVZFSDkwQzJQUUIIQjRaU05JU0NBMC4u>



ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS
COLOMBIA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANH

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- está realizando la medición de la satisfacción de sus grupos de interés. Por esta razón, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta sobre la calidad del servicio en la atención de solicitudes y peticiones efectuadas a nuestra entidad. El tiempo estimado de registro de la encuesta es de aproximadamente 2 minutos.

* Obligatorio

1. Autorizo expresa e irrevocablemente y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, para realizar el tratamiento de la información de los datos personales que se informen en el presente documento conforme a lo estipulado en la política de protección y tratamiento de datos personales publicada en la pagina web de la ANH - <https://www.anh.gov.co/la-anh/Documents/Pol%c3%adtica%20de%20tratamieinto%20y%20protecci%c3%b3n%20de%20datos%20personales%20%28actualizado%20a%20sep-2019%29.pdf> *

☐ SI

☐ NO

Siguiente

2. NOMBRES Y APELLIDOS

Escriba su respuesta

3. EDAD

- ☐ 15 a 18
- ☐ 19 a 24
- ☐ 25 a 35
- ☐ 36 a 45
- ☐ 46 a 55
- ☐ 56 a 75

4. Ocupacion o actividad socioeconomica principal

- ☐ Estudiante
- ☐ Empleado
- ☐ Servidor publico
- ☐ Trabajador independiente
- ☐ Empresario
- ☐ Lider comunitario
- ☐ Desempleado

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 (79) usuarios de la ANH, de los cuales (72) aceptaron diligenciar la encuesta.

1.4. **Método de evaluación.**

Con el propósito de establecer el nivel de aceptación e implementar 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.

2. Niveles de calificación.

- 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 de mejora.

3. 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 aspectos a evaluar en la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios de la vigencia 2021:

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 algún servicio de la ANH.

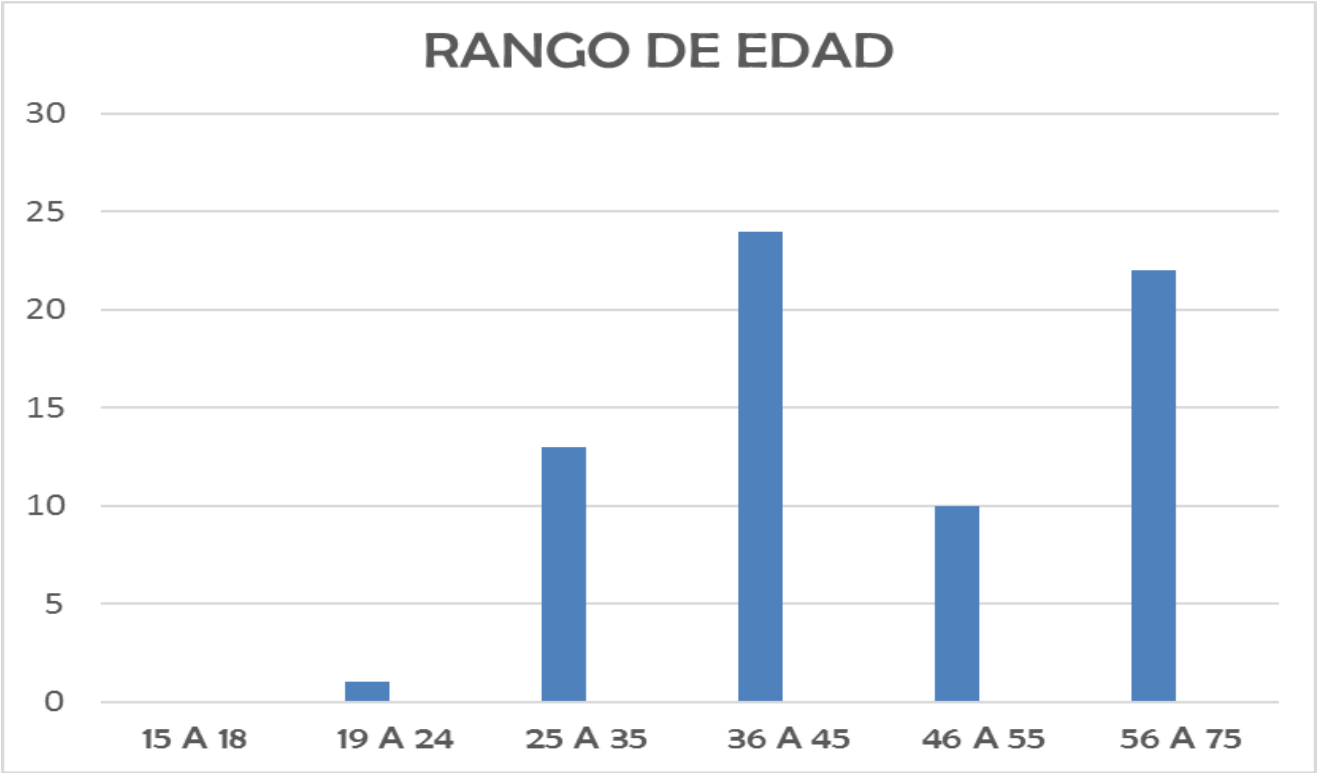
3. Aspectos a evaluar.

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

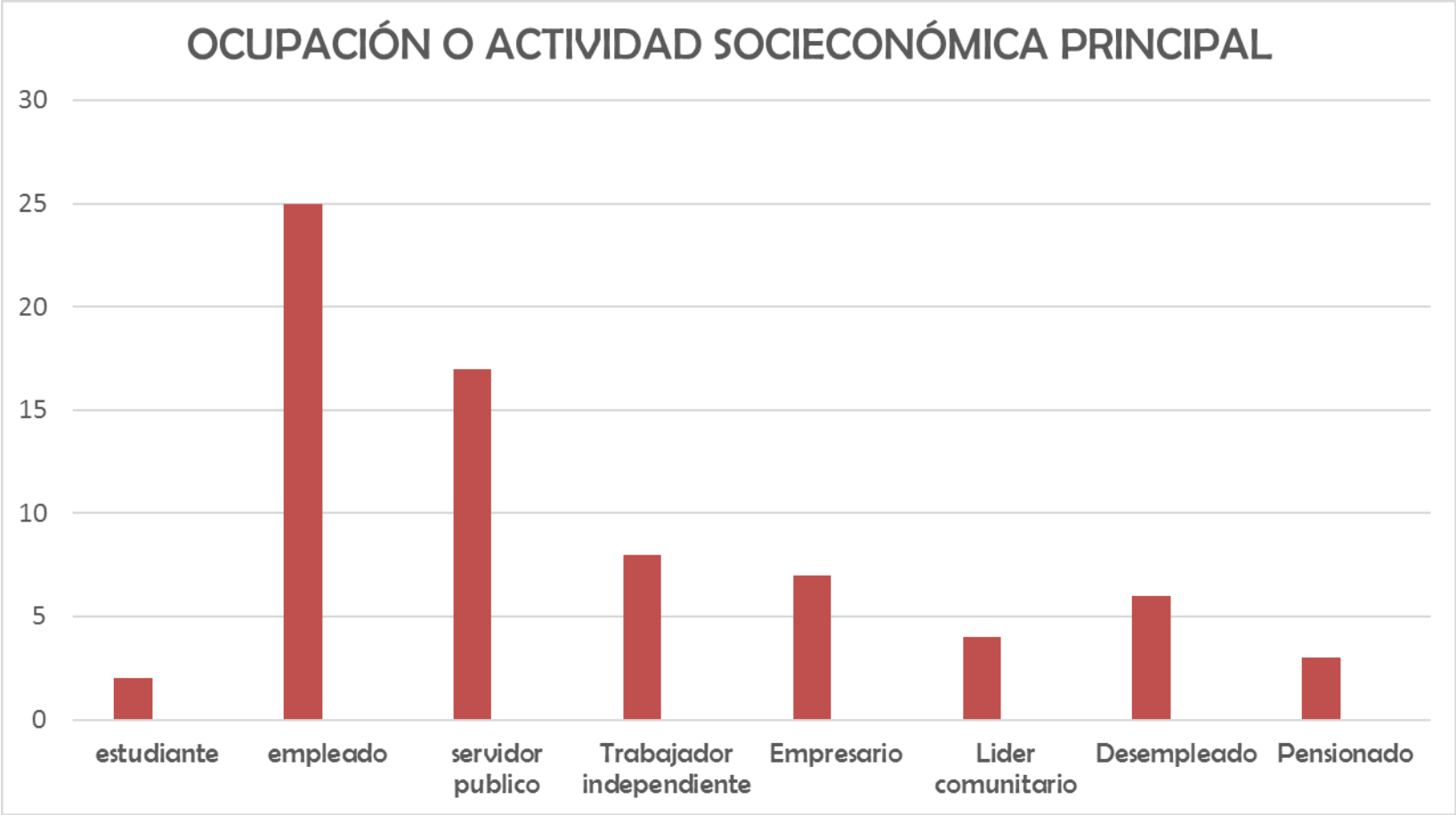
GESTIÓN REALIZADA ANTE LA ANH: la gestión que ha realizado con la ANH, ya sea asistir a eventos, solicitar información o presentar derechos de petición.

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.

4. Resultados obtenidos.

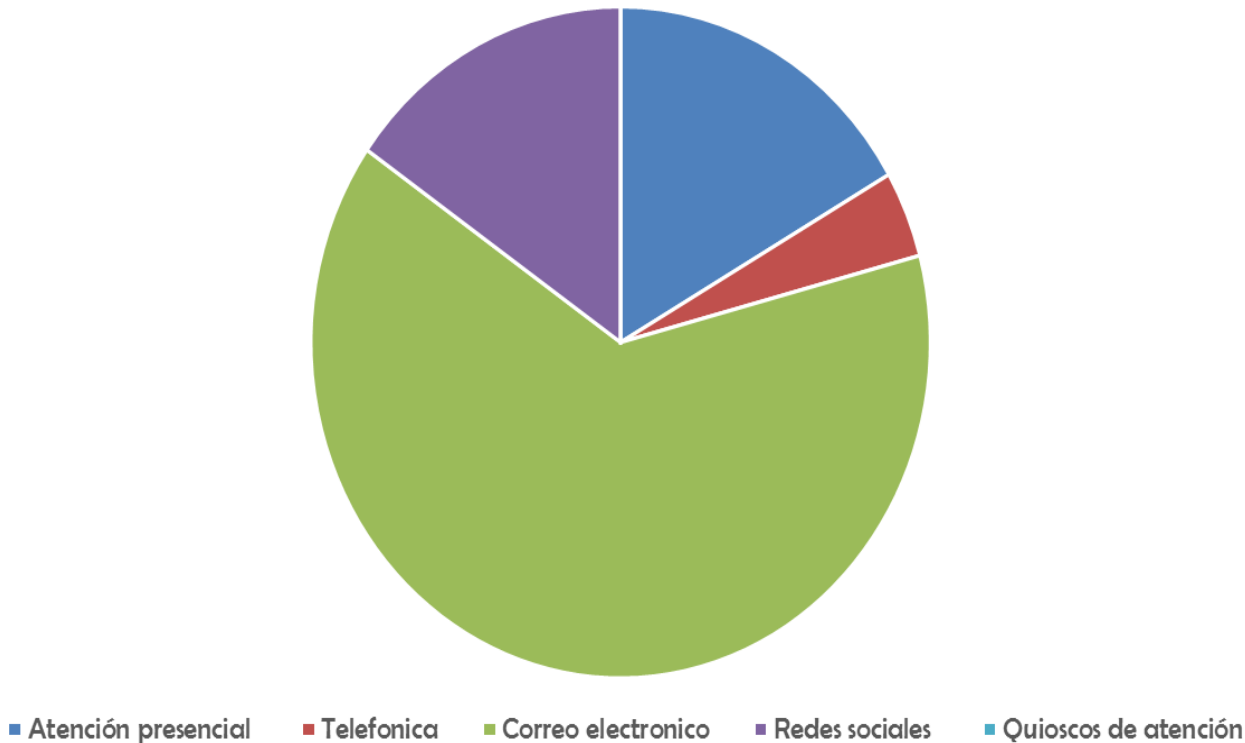


4. Resultados obtenidos.

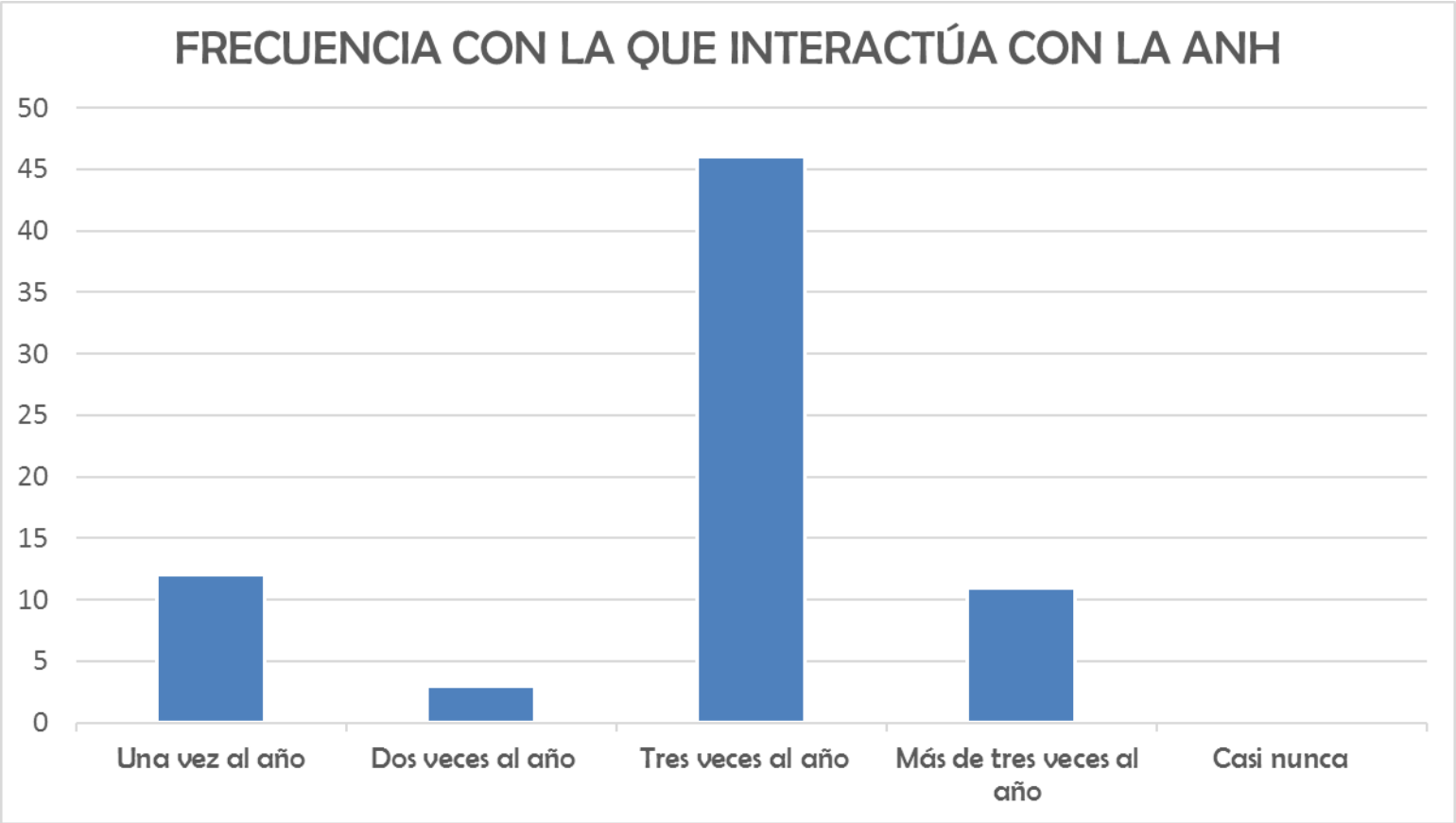


4. Resultados obtenidos.

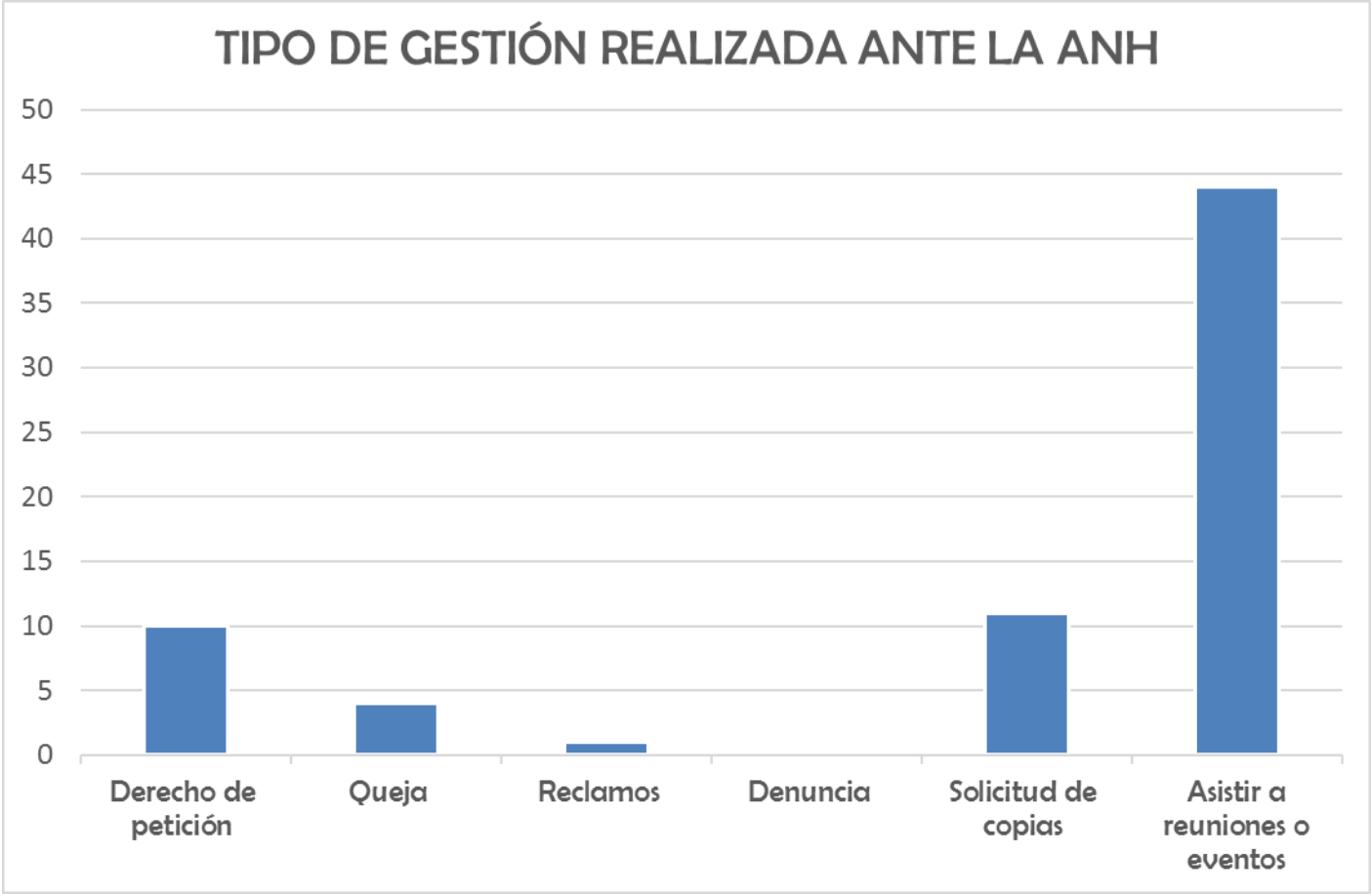
CANAL O MEDIO DE ATENCIÓN CON EL QUE INTERACTUÓ CON LA ANH



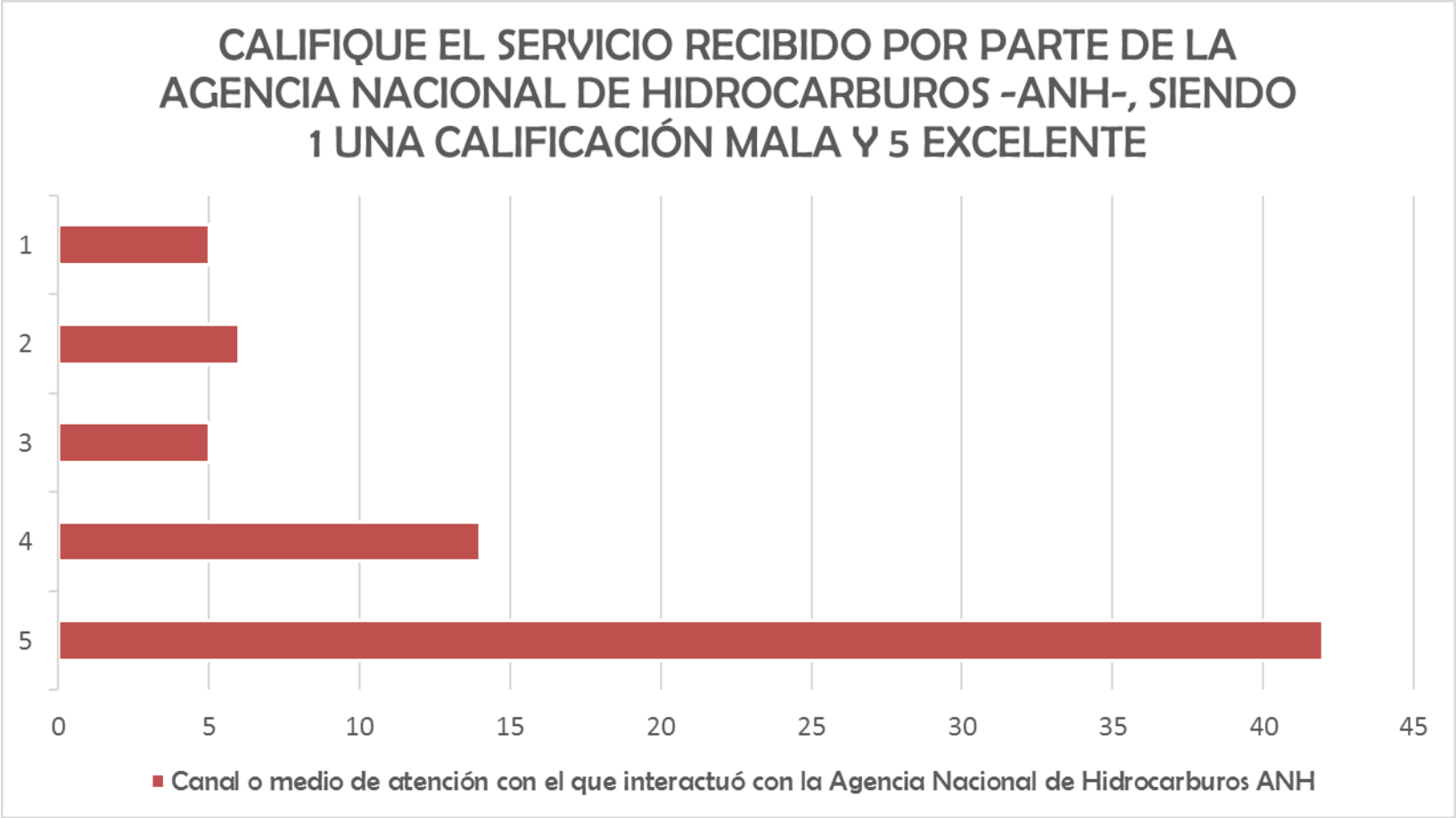
4. Resultados obtenidos.



4. Resultados obtenidos.



4. Resultados obtenidos.



5. Conclusiones.

- La evaluación de satisfacción de usuarios se realizó teniendo en cuenta los principales atributos que caracterizan una adecuada prestación del servicio.
- Las personas participantes en la encuesta realizada fueron empleados y servidores públicos, en rangos de edades entre los 45 y 55, principalmente. Lo anterior muestra un importante intercambio y colaboración de información de la ANH con las demás entidades públicas.
- La calificación obtenida por la ANH en la encuesta practicada está dentro del rango de muy buena.
- Los resultados obtenidos frente a las variables evaluadas reflejan un buen grado de favorabilidad, 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, confiabilidad y respuesta de fondo.
- El principal canal de atención utilizado por los usuarios es el correo electrónico. Teniendo en cuenta que por efectos de la pandemia la atención a los usuarios de la ANH se ha realizado principalmente a través de medios tecnológicos, la evaluación recibida muestra que es imprescindible seguir fortaleciendo los medios virtuales de atención a las solicitudes ciudadanas.

5. Conclusiones.

- En su mayoría, los usuarios encuestados han acudido a la ANH para asistir a reuniones y eventos, seguido de la presentación de derechos de petición. Esto 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. Así las cosas, la valoración efectuada en la encuesta significa una importante gestión de la ANH frente a sus usuarios e implica un compromiso constante de la entidad para continuar con altos estándares en la atención a los ciudadanos.