

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH-

2018

Para la Agencia Nacional de Hidrocarburos es de gran importancia conocer la opinión de nuestros usuarios tanto internos como externos acerca de la atención y el servicio brindado, por lo cual se llevó a cabo la realización de encuestas a los clientes externos y a los clientes internos.

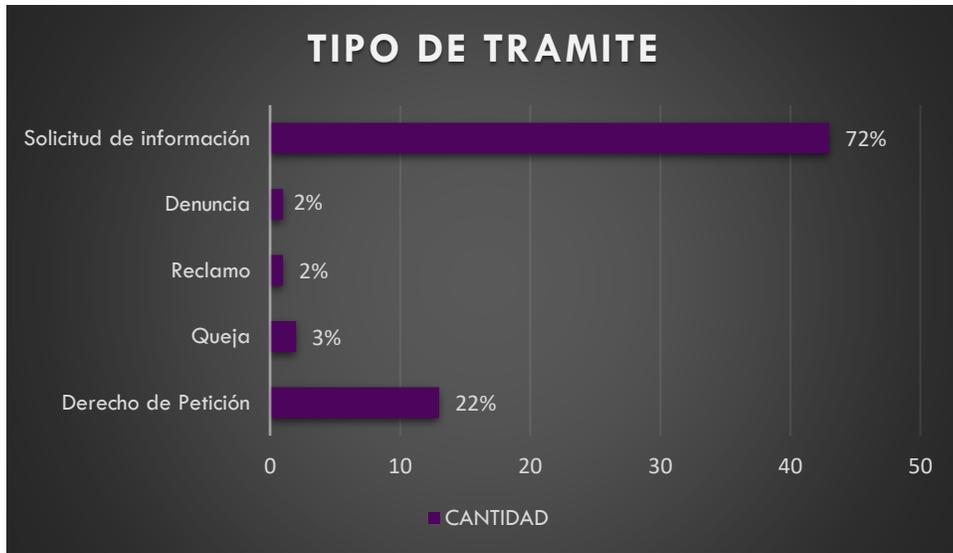
En primer lugar, se presentarán los resultados del análisis de percepción de nuestros clientes externos a través de la recolección de datos mediante el muestreo telefónico y la encuesta recibida por los usuarios mediante el correo electrónico del cuestionario dispuesto en la página web <http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/EncuestasANH/Paginas/Encuesta-caracterizaci%C3%B3n-usuarios-2017.aspx>

- Percepción del servicio clientes externos.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente externo por medio telefónico realizada durante el primer semestre del 2018, la cual fue hecha a 60 ciudadanos con un total de 7 preguntas las cuales buscan calificar diferentes factores acerca del servicio ofrecido.

Sobre la primera pregunta: ¿Qué tipo de trámite realizaste ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-?, se identificó que el 72% de los usuarios requieren solicitudes de información, el 22% efectúan derechos de petición y el 3% realizan quejas.

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	13	22%
Queja	2	3%
Reclamo	1	2%
Denuncia	1	2%
Solicitud de información	43	72%
TOTAL	60	100%



De acuerdo con la segunda pregunta: ¿Cómo calificarías el servicio recibido por la Agencia Nacional de Hidrocarburos, siendo 1 una calificación mala y 5 excelente? Se obtuvieron los siguientes resultados:

Factor: **Amabilidad**

AMABILIDAD		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	30	50%
Sobresaliente	21	35%
Aceptable	6	10%
Insuficiente	1	2%
Deficiente	2	3%
TOTAL	60	100%



Factor: **Oportunidad**

OPORTUNIDAD		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	25%
Sobresaliente	27	45%
Aceptable	11	18%
Insuficiente	4	7%
Deficiente	3	5%
TOTAL	60	100%



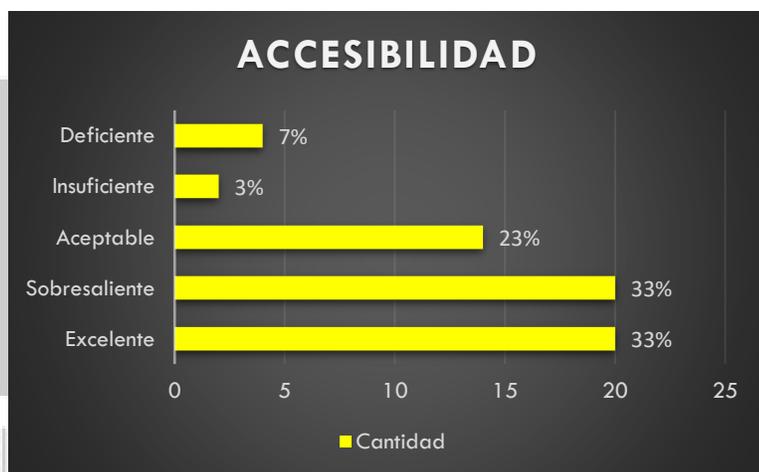
Factor: **Confiabilidad**

CONFIABILIDAD		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	19	32%
Sobresaliente	31	52%
Aceptable	5	8%
Insuficiente	3	5%
Deficiente	2	3%
TOTAL	60	100%



Factor: **Accesibilidad**

ACCESIBILIDAD		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	20	33%
Sobresaliente	20	33%
Aceptable	14	23%
Insuficiente	2	3%
Deficiente	4	7%
TOTAL	60	100%



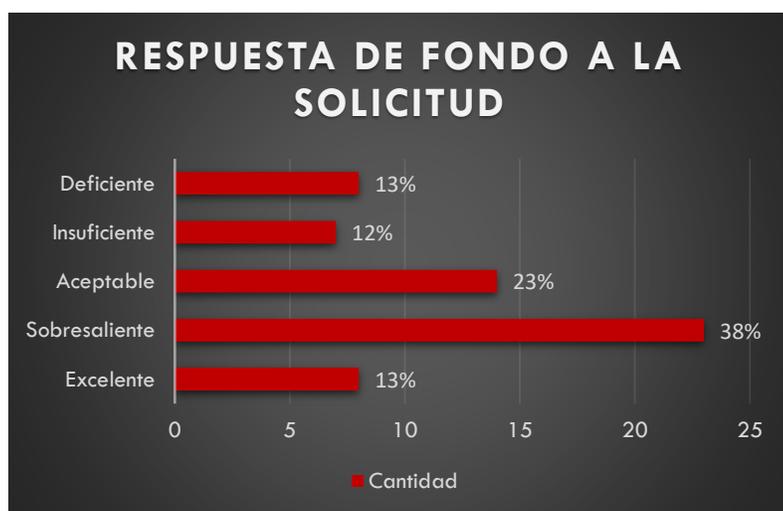
Factor: **Tiempo de respuesta**

TIEMPO DE RESPUESTA		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	7	12%
Sobresaliente	28	47%
Aceptable	13	22%
Insuficiente	5	8%
Deficiente	7	12%
TOTAL	60	100%



Factor: Respuesta de fondo a la solicitud

RESPUESTA DE FONDO A LA SOLICITUD		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	8	13%
Sobresaliente	23	38%
Aceptable	14	23%
Insuficiente	7	12%
Deficiente	8	13%
TOTAL	60	100%



Análisis:

1. Con respecto al factor 'Amabilidad' se pudo observar que el 50% de los usuarios consideran que el servicio fue excelente, el 35% sobresaliente, el 10% aceptable, el 2% insuficiente y el 3% deficiente, por lo cual se puede concluir que la mayoría de nuestros usuarios se encuentran satisfechos con la atención agradable que ofrece la ANH. Sin embargo, se considera implementar acciones de mejora para lograr alcanzar una calificación mayoritaria como excelente y brindar la mejor atención a los ciudadanos.
2. En cuanto al factor de 'Oportunidad' el 25% de los ciudadanos lo consideran excelente, el 45% sobresaliente, el 18% aceptable, el 7% insuficiente y el 5% deficiente. Con estos resultados se muestra que la ciudadanía en su mayoría califica como sobresaliente acerca de sí el servicio fue oportuno, por lo cual es conveniente evaluar el proceso de atención y servicio del cliente para lograr un mejor servicio.
3. De los 60 ciudadanos participantes de la encuesta telefónica con respecto al factor 'Confiabilidad' el 32% lo consideran excelente, el 52% sobresaliente, el 8% aceptable, el 5% deficiente y el 3% deficiente. Se puede concluir que el 84% de los ciudadanos se sienten confiables frente al servicio brindado, no obstante, se deben implementar estrategias de mejora que permitan aumentar la confianza para aquellos ciudadanos restantes.
4. Conforme al factor de 'Accesibilidad en los canales de atención' el 33% de la población lo califican excelente y sobresaliente, el 23% aceptable, el 3% insuficiente

y el 7% insuficiente. Con respecto a estos resultados se puede evidenciar que el 66% de los usuarios se encuentran satisfechos, sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de ciudadanos que califican 'aceptable' este factor, por lo cual es conveniente identificar aquellos inconvenientes que se presentan en los canales de atención que generan dificultad en su accesibilidad.

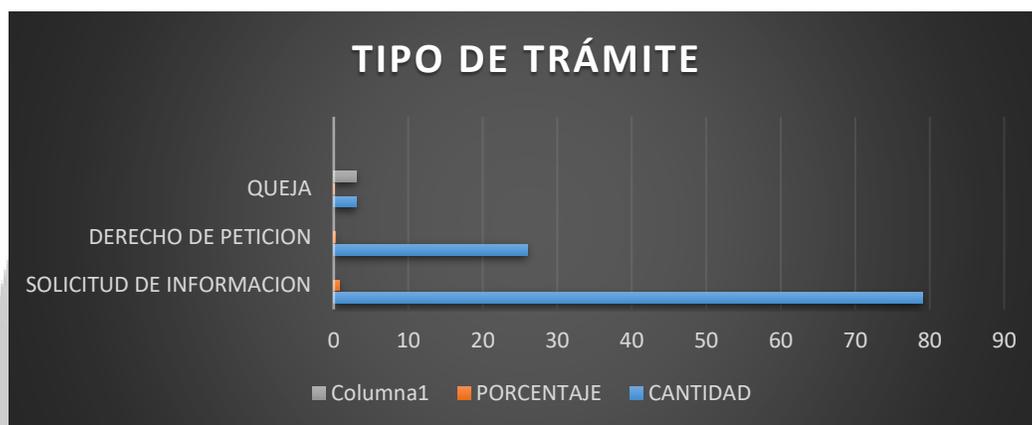
5. Para el factor 'Tiempo de respuesta' el 12% de los usuarios lo califican excelente, el 47% sobresaliente, el 22% aceptable, el 8% insuficiente y el 12% deficiente, según estos resultados es conveniente revisar cuáles son los tiempos de respuesta de las PQRSD para tener satisfechos a nuestros usuarios debido a que se registraron datos donde se indicaron que no tuvieron respuesta a las solicitudes presentadas.

Y finalmente, para el factor 'Respuesta de fondo a la solicitud' se registró que el 13% de los ciudadanos lo consideran excelente, el 38% lo consideran sobresaliente, el 23% aceptable, el 12% insuficiente y el 13% deficiente, así mismo con respecto al factor 'tiempo de respuesta' se registraron que algunos ciudadanos que manifestaron no haber obtenido respuesta frente a sus requerimientos. Identificados estos casos, el grupo de Atención al Ciudadano se comunicó nuevamente con los usuarios inconformes para atender directamente los temas. En la mayoría de los eventos la ANH había brindado respuesta oportuna, solo que los usuarios se sentían insatisfechos por no haber obtenido respuestas que resolvieran favorablemente sus peticiones (por ejemplo, pagos a terceros por operadoras o entrega de beneficios por actividades de hidrocarburos en sus predios).

Con respecto a la encuesta de percepción realizada por la agencia en la página web, pudimos obtener 108 respuestas de personas que realizaron algún trámite durante el 2017-2018. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente externo por medio virtual realizada durante el primer y segundo semestre del 2018, la cual fue hecha por 108 ciudadanos con un total de 7 preguntas las cuales buscan calificar diferentes factores acerca del servicio ofrecido.

Acerca de la primera pregunta: ¿Qué tipo de trámite realizaste ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-?, se identificó que el 73,1% de los usuarios requieren solicitudes de información, el 24% efectúan derechos de petición y el 2,7% realizan quejas.

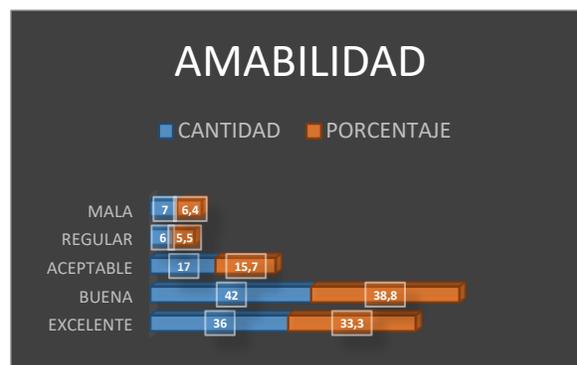
TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de información	79	73,1%
Derecho de petición	26	24%
Queja	3	2,7%
TOTALES	108	100%



De acuerdo con la segunda pregunta: ¿Cómo calificarías el servicio recibido por la Agencia Nacional de Hidrocarburos, siendo 1 una calificación mala y 5 excelente? Se obtuvieron los siguientes resultados:

Factor: **AMABILIDAD**

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	36	33,3%
Buena	42	38,8%
Aceptable	17	15,7%
Regular	6	5,5%
Mala	7	6,4%
TOTAL	108	100%



Factor: **OPORTUNIDAD**

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	29	26,8%
Buena	35	32,4%
Aceptable	21	19,4%
Regular	16	14,8%
Mala	7	6,4%
TOTAL	108	100%



Factor: **ACCESIBILIDAD**

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	27	25%
Buena	35	32,4%
Aceptable	21	19,4%
Regular	14	12,9%
Mala	11	10,1%
TOTAL	108	100%



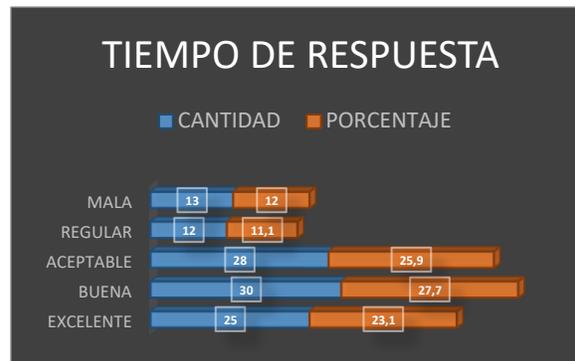
Factor: **CONFIABILIDAD**

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	31	28,7%
Buena	37	34,2%
Aceptable	19	17,5%
Regular	14	12,9%
Mala	7	6,4%
TOTAL	108	100%



Factor: **TIEMPO DE RESPUESTA**

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	25	23,1%
Buena	30	27,7%
Aceptable	28	25,9%
Regular	12	11,1%
Mala	13	12%
TOTAL	108	100%



Análisis

1. Con respecto al factor '**Amabilidad**' se pudo observar que el 33,3% de los usuarios consideran que el servicio fue excelente, el 38,8% bueno, el 15,7% aceptable, el 5,5% regular y el 6,4% malo, por lo cual se puede concluir que la mayoría de nuestros usuarios se encuentran satisfechos con la atención agradable que ofrece la ANH. Sin embargo, se considera implementar acciones de mejora para lograr alcanzar una calificación mayoritaria como excelente y brindar la mejor atención a los ciudadanos.
2. En cuanto al factor de '**Oportunidad**' el 26,8% de los ciudadanos lo consideran excelente, el 32,4% bueno, el 19,4% aceptable, el 14,8% regular y el 6,4% mala. Con estos resultados se muestra que la ciudadanía en su mayoría califica como sobresaliente acerca de sí el servicio fue oportuno, por lo cual es conveniente evaluar el proceso de atención y servicio del cliente para lograr un mejor servicio.
3. En cuanto al factor de '**Confiability**' el 28,7% lo consideran excelente, el 34,2% bueno, el 17,5% aceptable, el 12,9% regular y el 6,4% malo. Se puede concluir que los ciudadanos se sienten confiables frente al servicio brindado, no obstante, se deben implementar estrategias de mejora que permitan aumentar la confianza para aquellos ciudadanos restantes.
4. Conforme al factor de '**Accesibilidad**', el 25% de la población lo califican excelente, el 32,4% sobresaliente, el 19,4% aceptable, el 12,9% regular y el 10,1% malo. Con respecto a estos resultados se puede evidenciar que los usuarios se encuentran

satisfechos, sin embargo, se evidencia un alto porcentaje de ciudadanos que califican ‘aceptable’ este factor, por lo cual es conveniente identificar aquellos inconvenientes que se presentan en los canales de atención que generan dificultad en su accesibilidad.

5. Para el factor ‘**Tiempo de respuesta**’ el 23,1% de los usuarios lo califican excelente, el 27,7% bueno, el 25,9% aceptable, el 11,1% regular y el 12% malo. Frente a este ítem se han revisado los tiempos de respuesta y se consultó directamente con los usuarios inconformes, verificando que en su mayoría esperaban respuesta en el término de cinco (5) y diez (10) días, sin tener en cuenta en término general establecido en la Ley 1755 de 2015 de quince (15) días hábiles. No obstante, para la ANH esta medición es importante para seguir mejorando en sus tiempos de respuesta.

- **Percepción del servicio clientes externos.**

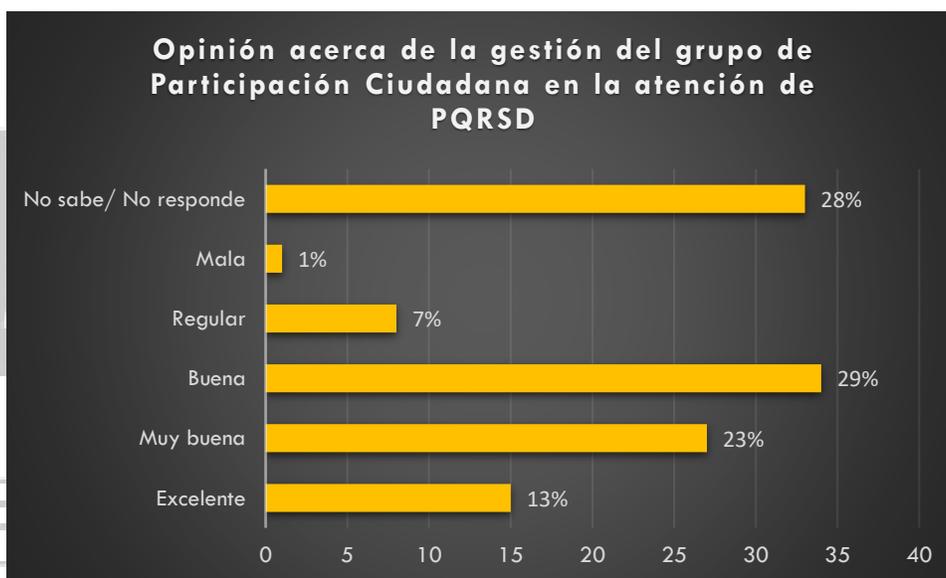
Conforme a la encuesta virtual de nuestro cliente interno se tomó una muestra de 118 personas, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Con respecto a la primera pregunta ¿Cuál es tu opinión frente a la gestión del grupo de Participación Ciudadana en la atención de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que atiende la ANH?

Se identificó que el 29% de los colaboradores consideran buena la gestión del grupo de participación ciudadana, seguido de un 28% que no saben/ no responden, 23% la consideran muy buena, el 13% excelente, el 7% regular y el 1% mala. Por lo cual, se concluye que la mayoría de nuestros clientes internos se encuentran satisfechos con la gestión que realiza el grupo de Participación Ciudadana, sin embargo, cabe resaltar que se encuentra un alto porcentaje (28%) de la población que no tiene conocimiento acerca de la gestión que lleva a cabo el grupo de Participación Ciudadana, esto se debe ya sea porque la persona es nueva en la organización y desconoce acerca de las funciones de las distintas áreas de la ANH o simplemente porque no ha requerido de algún tipo de solicitud y le es irrelevante.

¿Cuál es tu opinión frente a la gestión del grupo de Participación Ciudadana en la atención de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que atiende la ANH?

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	13%
Muy buena	27	23%
Buena	34	29%
Regular	8	7%
Mala	1	1%
No sabe/ No responde	33	28%
TOTAL	118	100%



De acuerdo a la segunda pregunta: ¿Cómo calificarías la atención brindada por el grupo de Participación Ciudadana frente al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que atiende la ANH?

Se observó que el 14% de nuestros clientes internos consideran que la atención es excelente, el 21% muy buena, el 30% buena, el 7% regular, el 1% mala y el 28% no sabe / no responde. Con respecto a estos resultados, al igual que la anterior pregunta se evidencia el desconocimiento de las funciones del grupo de Participación Ciudadana, por lo cual se considera oportuno que para los funcionarios nuevos de la ANH se les dé una breve introducción acerca de las funciones o competencias que realiza cada área con el fin de que haga uso de ellas cuando les sea pertinente.

¿Cómo calificarías la atención brindada por el grupo de Participación Ciudadana frente al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que atiende la ANH?

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	16	14%
Muy buena	25	21%
Buena	35	30%
Regular	8	7%
Mala	1	1%
No sabe/ No responde	33	28%
TOTAL	118	100%

Calificación acerca de la atención brindada por el grupo de Participación Ciudadana frente al seguimiento de las PQRSD

