

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

2017

INTRODUCCIÓN

Buscando encontrar que la atención al usuario sea de calidad y aplicando la mejora continua en la obtención de una mayor participación ciudadana, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- aplicó una encuesta de satisfacción en forma electrónica con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados por nuestra entidad, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

El cuestionario de la encuesta fue enviado por medio de correo electrónico a cada uno de los grupos de interés y usuarios registrados por parte del grupo de Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas para los años 2016 y 2016. Esta encuesta se encontraba disponible en nuestra página web en el siguiente link: <http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/EncuestasANH/Paginas/Encuesta-caracterizaci%C3%B3n-usuarios-2017.aspx>

1.MODELO ENCUESTA.

Responda a la pregunta o marque la opción que más considere pertinente:

1. Nombres y Apellidos: *

2. Edad: *

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

3. Sexo: *

- Femenino

Masculino

4. Ocupación o actividad socio económica principal: *

Estudiante

Empleado

Servidor Público

Empresario

Trabajador Independiente

Líder Comunitario

Pensionado

Desempleado

Especifique su propio valor:

5. Entidad o Empresa:

6. Nivel de Escolaridad: *

Primaria

Bachiller

Técnico

Universitario

Postgrado

Maestría

Doctorado

7. Profesión o rama académica en la que se desempeña (Ej: abogado, economista, ingeniero de petróleos, geólogo, técnico, empresario, entre otros): *

8. Correo electrónico: *

9. Departamento: *

10. Ciudad o Municipio: *

11. Canal o medio de atención con el que interactuó con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-: *

- Atención personal
- Telefónica
- Correo electrónico
- Redes Sociales
- Asesor Virtual Silviaa
- Quioscos de atención (Tablet instalada en el primer piso y segundo piso de la ANH)
- Todas las anteriores

12. ¿Ha descargado en su dispositivo móvil la Aplicación (App) del Sistema Virtual de Atención de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- SILVIAA? *

- Si
- No

13. Temas de interés en la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-: *

- Exploración de Hidrocarburos
- Producción de Hidrocarburos
- Comunidades y Medio Ambiente
- Asuntos Jurídicos
- Contratos de Hidrocarburos
- Regalías
- Reservas de Hidrocarburos
- Promoción y asignación de áreas
- Información técnica y Geológica
- Especifique su propio valor:

14. Indique la frecuencia con la que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-:

*

- Una vez al año
- Dos veces al año
- Tres veces al año
- Más de tres (3) veces al año
- Casi nunca

15. ¿Qué tipo de gestión ha realizado ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-? *

- Derecho de petición
- Queja
- Reclamo
- Denuncia
- Inquietud
- Solicitud de información
- Solicitud de copias
- Asistir a reuniones o entrevistas
- Traslado de documentos
- Especifique su propio valor:

16. A continuación califique el servicio recibido por parte de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, siendo 1 una calificación mala y 5 una excelente. *

	Bajo 1	2	Promedio 3	4	Alto 5
Amabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesibilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respuesta de fondo su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se recolectó la información conforme a las respuestas suministradas, seguidamente se realizó la tabulación, estadísticas y análisis de cada uno de los datos, para finalmente plantear acciones de mejora en el proceso de Atención al Ciudadano.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

En la recolección de la información, se recibieron un total de 242 respuestas de la encuesta. Valga anotar que la encuesta fue dispuesta en la página web de la ANH y se remitió el recordatorio por la entidad a través de correo electrónico invitando a su diligenciamiento con suficiente antelación a la tabulación de los resultados.

Nota: Las preguntas número (1) y (8) realizadas a los usuarios corresponden a datos personales protegidos que no serán objeto de divulgación en atención a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Vamos a proceder a mostrar los resultados y análisis de cada una de las preguntas realizadas.

1. Edad y sexo:

FEMENINO	CANTIDAD	%
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	
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	
TOTAL	242	100



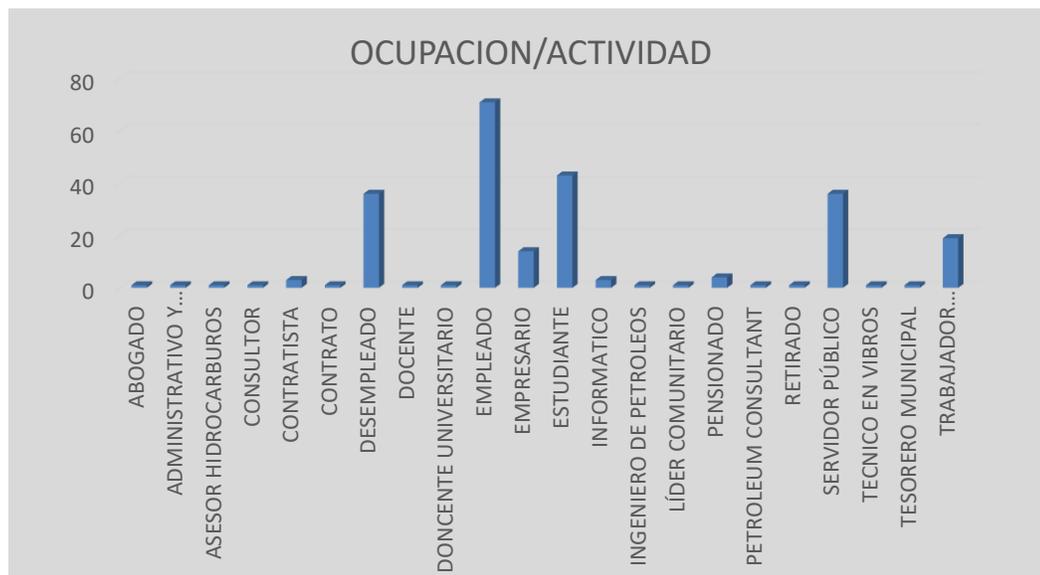
Análisis: En la primera parte de la encuesta, la cual relaciona la clasificación por género y edad encontramos que del total de la muestra (242 personas), el 23,6% eran mujeres de 19 a 24 años y de 36 a 45 años; el 31,5% mujeres de 25 a 35 años; 20,2% mujeres de 46 a 55 años; Esto refleja que en la entidad la mayoría de PQRDS vienen dadas por mujeres entre los 25 a 35 años, sin desconocer que un buen porcentaje alrededor del 46% son mujeres de 19 a 24 y 36 a 45 años.

En la segunda parte, la cual relaciona a los hombres el 17% eran hombres de 19 a 24 años; el 21,6% hombres de 25 a 35 años; el 24,2% hombres de 36 a 45 años; el 21,6% hombres de 46 a 55 años; el 13,7% hombres de 56 a 75 años. Esto refleja que en la entidad las PQRDS están distribuidas con un mayor peso en edades de 20 a 50 años, pero los valores son muy cercanos en todos los rangos (varían en promedio 5 puntos porcentuales).

2. Ocupación o actividad socio económica principal:

OCUPACION O ACTIVIDAD	CANTIDAD	%
ABOGADO	1	0,4
ADMINISTRATIVO	1	0,4
ASESOR HIDROCARBUROS	1	0,4
CONSULTOR	1	0,4
CONTRATISTA	3	1,2
CONTRATO	1	0,4
DESEMPLEADO	36	14,9
DOCENTE	1	0,4

DOCENTE UNIVERSITARIO	1	0,4
EMPLEADO	71	29,3
EMPRESARIO	14	5,8
ESTUDIANTE	43	17,8
INFORMÁTICO	3	1,2
INGENIERO DE PETRÓLEOS	1	0,4
LÍDER COMUNITARIO	1	0,4
PENSIONADO	4	1,7
PETROLEUM CONSULTANT	1	0,4
RETIRADO	1	0,4
SERVIDOR PÚBLICO	36	14,9
TÉCNICO EN VIBROS	1	0,4
TESORERO MUNICIPAL	1	0,4
TRABAJADOR INDEPENDIENTE	19	7,9
TOTAL	242	100



Análisis: como se observa, la mayoría de los encuestados son empleados con un 29,3%; estudiantes con un 17,8% y servidores públicos con un 14,9%; trabajador independiente 7,9%; estos resultados demuestran que la mayoría de los encuestados son personas que tienen una ocupación u actividad, en total tenemos 62% comparado con la cantidad de personas sin ocupación o actividad la cual tiene un porcentaje del 14,9%.

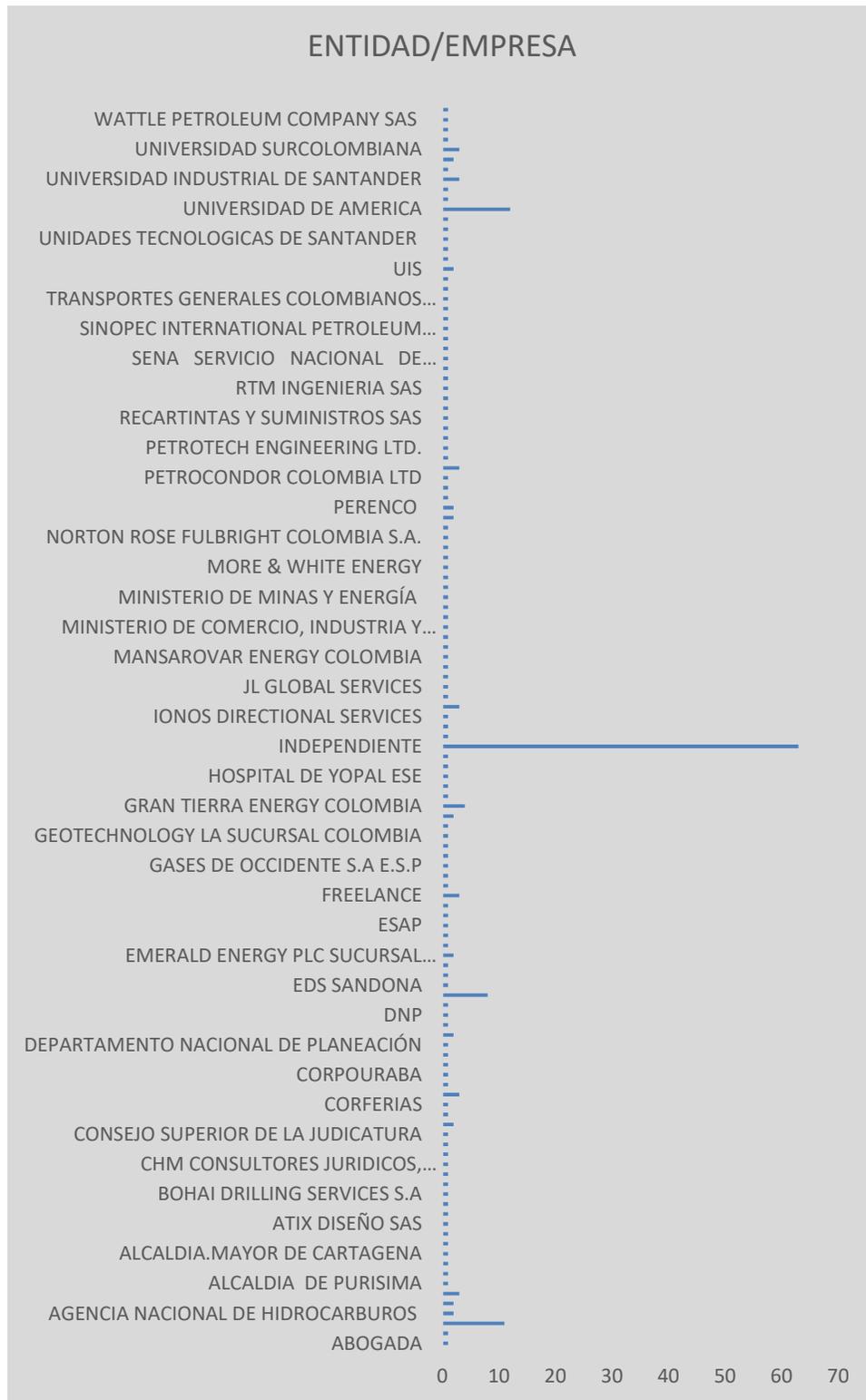
3. Entidad o Empresa:

ENTIDAD EMPRESA	CANTIDAD	%
ABOGADA	1	0,41
ACHILLES GROUP	1	0,41
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS	11	5,38
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	2	0,83
ALBEDO SAS ESP	3	1,24
ALCALDIA DE PURISIMA	1	0,41
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIQUINQUIRÁ	1	0,41
ALCALDÍA MUNICIPIO TIERRALTA	1	0,41
ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA	1	0,41
AON COLOMBIA	1	0,41
ARDILA EXPLORATION, LLC.	1	0,41
ATIX DISEÑO SAS	1	0,41
BJ CONSULTING & AUDITING SAS.	1	0,41
BMV CONSULTORES ASOCIADOS	1	0,41
BOHAI DRILLING SERVICES S. A	1	0,41
BUSQUEDA DE EMPLEO	1	0,41
CESA	1	0,41
CHM CONSULTORES JURIDICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	1	0,41
CNE OIL & GAS S.A.S.	1	0,41
COLOMBIA ENERGY DEVELOPMENT CO	1	0,41
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1	0,41
CONSULTEC / ECOPETROL - ÚLTIMA EMPRESA	2	0,83
CONSULTORÍA COLOMBIANA S.A.	1	0,41
CORFERIAS	1	0,41
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE BOYACÁ	3	1,24
CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	1	0,41
CORPOURABA	1	0,41
CRMA CONSULTORES	1	0,41
DANE	1	0,41
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	1	0,41
DESEMPLEADO	2	0,83
DIMAR	1	0,41
DNP	1	0,41
EAM CONSULTORÍA Y SERVICIOS	1	0,41

ECOPETROL S.A.	8	3,31
EDS SANDONA	1	0,41
EGEP INTERNACIONAL CORP	1	0,41
ELITE	1	0,41
EMERALD ENERGY PLC SUCURSAL COLOMBIA	2	0,83
EQUAL CONSULTORÍA Y SERVICIOS AMBIENTALES SAS	1	0,41
EQUION	1	0,41
ESAP	1	0,41
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	0,41
FEDESARROLLO	1	0,41
FREELANCE	3	1,24
FUA	1	0,41
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA-SEDE VALLEDUPAR	1	0,41
GASES DE OCCIDENTE S.A E.S.P	1	0,41
GEOCING SAS	1	0,41
GEOGLOBAL CONSULTANT	1	0,41
GEOTECHNOLOGY LA SUCURSAL COLOMBIA	1	0,41
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	1	0,41
GOBERNACION DE BOYACA	2	0,83
GRAN TIERRA ENERGY COLOMBIA	4	1,65
GX TECHNOLOGY_ UNA COMPANIA DE ION GEOPHYSICAL CORP	1	0,41
HALLIBURTON CO	1	0,41
HOSPITAL DE YOPAL ESE	1	0,41
HUNT OIL	1	0,41
IDAE INGENIERÍA	1	0,41
INDEPENDIENTE	63	26,03
INT COLMEX SAS	1	0,41
INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGIA	1	0,41
IONOS DIRECTIONAL SERVICES	3	1,67
ISMOCOL	1	0,41
JL GLOBAL SERVICES	1	0,41
JPT CONSULTING AND SERVICES	1	0,41
KODIAK SERVICES INTL INC	1	0,41
MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA	1	0,41
MARIO SERNA LLC	1	0,41
MEDINA SST EMPRESARIAL SAS	1	0,41

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	1	0,41
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	1	0,41
MINISTERIO DE GOBIERNO	1	0,41
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	1	0,41
MOMPOS OIL COMPANY INC	1	0,41
MONTECZ S.A.	1	0,41
MORE & WHITE ENERGY	1	0,41
NAUTICAWT	1	0,41
NORTON ROSE FULBRIGHT COLOMBIA S.A.	1	0,41
NSAI	1	0,41
PDVSA	2	0,83
PERENCO	2	0,83
PETRO CARIBBEAN RISOURCES	1	0,41
PETROBRAS BRASPETRO	1	0,41
PETROCONDOR COLOMBIA LTD	1	0,41
PETROLEUM ENGINEERING INTEGRATED SERVICES COLOMBIA S.A.S.	3	1,24
PETROLEUM GOLD SERVICES S.A.S	1	0,41
PETROTECH ENGINEERING LTD.	1	0,41
POLICIA	1	0,41
PRESIDENTE JUNTA ACCIÓN COMUNAL VEREDA EL PELLIZCO. OROCUE CASANARE	1	0,41
RECARTINTAS Y SUMINISTROS S.A.S	1	0,41
ROBLES PETRÓLEO INTERNACIONAL DRILLEN SERVIC	1	0,41
RR CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	1	0,41
RTM INGENIERIA SAS	1	0,41
RUGELES GRACIA Y ASOCIADOS	1	0,41
SECRETARÍA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1	0,41
SENA SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	1	0,41
SERINCO DRILLING S.A	1	0,41
SERVICIO AUTÓNOMO DE METROLOGÍA DE HIDROCARBUROS PETROMIN	1	0,41
SINOPEC INTERNATIONAL PETROLEUM SERVICE CORPORATION COLOMBIA BRANCH	1	0,41
SPECTRUM GROUP S.A.S.	1	0,41
SUN GEMINI S.A.	1	0,41
TRANSPORTES GENERALES COLOMBIANOS SAS	1	0,41
TURNAROUNDS	1	0,41
UDF	1	0,41

UIS	2	0,83
UNICOLMAYOR	1	0,41
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	1	0,41
UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER	1	0,41
UNIÓN TEMPORAL ORDENAMIENTO TERRITORIAL GUAVIARE	1	0,41
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE	1	0,41
UNIVERSIDAD DE AMERICA	12	4,96
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	1	0,41
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	1	0,41
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	3	1,24
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	1	0,41
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	2	0,83
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	3	1,24
UNIVERSITY OF GOETTINGEN	1	0,41
VECTOR GEOPHISICAL, SAEXPLORATION.	1	0,41
WATTLE PETROLEUM COMPANY SAS	1	0,41
WICAP S.A. ARGENTINA	1	0,41
TOTAL	242	100

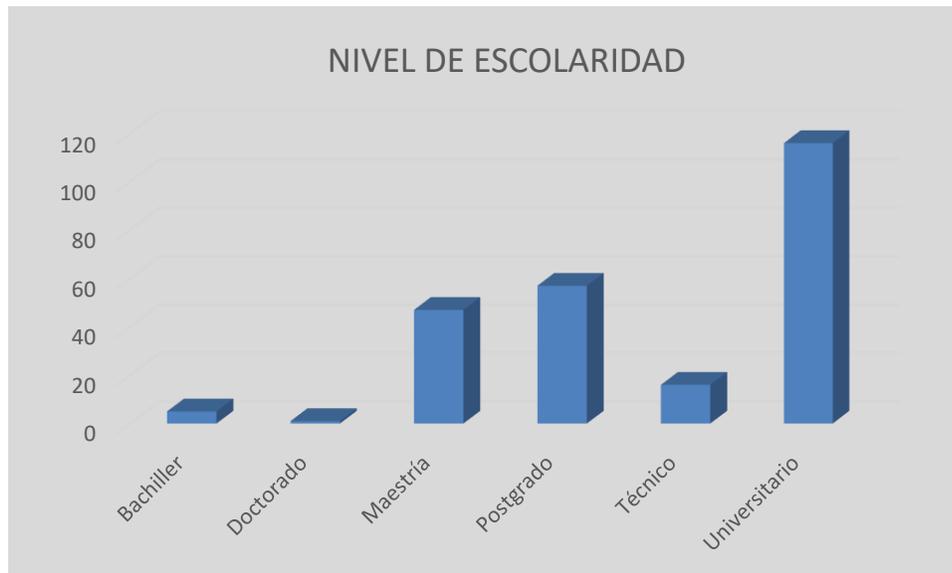


ENTIDAD/ EMPRESA	CANTIDAD	%
UNIVERSIDADES	34	14,0
ENTIDADES DEL ESTADO	75	31,0
EMPRESAS DE CONSULTORIA	25	10,3
OPERADORAS	45	18,6
EMPRESAS INDEPENDIENTES	63	26,0
TOTAL	242	100

Análisis: 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 PQRSD vienen direccionados por alcaldías, ministerios y entes de control del Estado y observamos que un buen porcentaje son operadoras (casi el 20%). Por su parte, existe un número importante de solicitudes académicas concentradas en las universidades quienes a través de estudiantes y profesores se relacionan con nuestra entidad a través de consultas de información en su gran mayoría.

3. Nivel de Escolaridad:

NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD	%
BACHILLER	5	2,1
DOCTORADO	1	0,4
MAESTRÍA	47	19,4
POSTGRADO	57	23,6
TÉCNICO	16	6,6
UNIVERSITARIO	116	47,9
TOTAL	242	100



Análisis: de la apreciación dada la mayoría de usuarios son personas con un nivel de estudios universitarios con 47,9%; postgrado el 23,6% y maestría el 19,4%. Observando la mayoría de PQRDS vienen direccionadas por personas con un nivel de estudio superior en su gran mayoría (Universitario); el 8,7% son personas con nivel de estudio de bachiller y técnico.

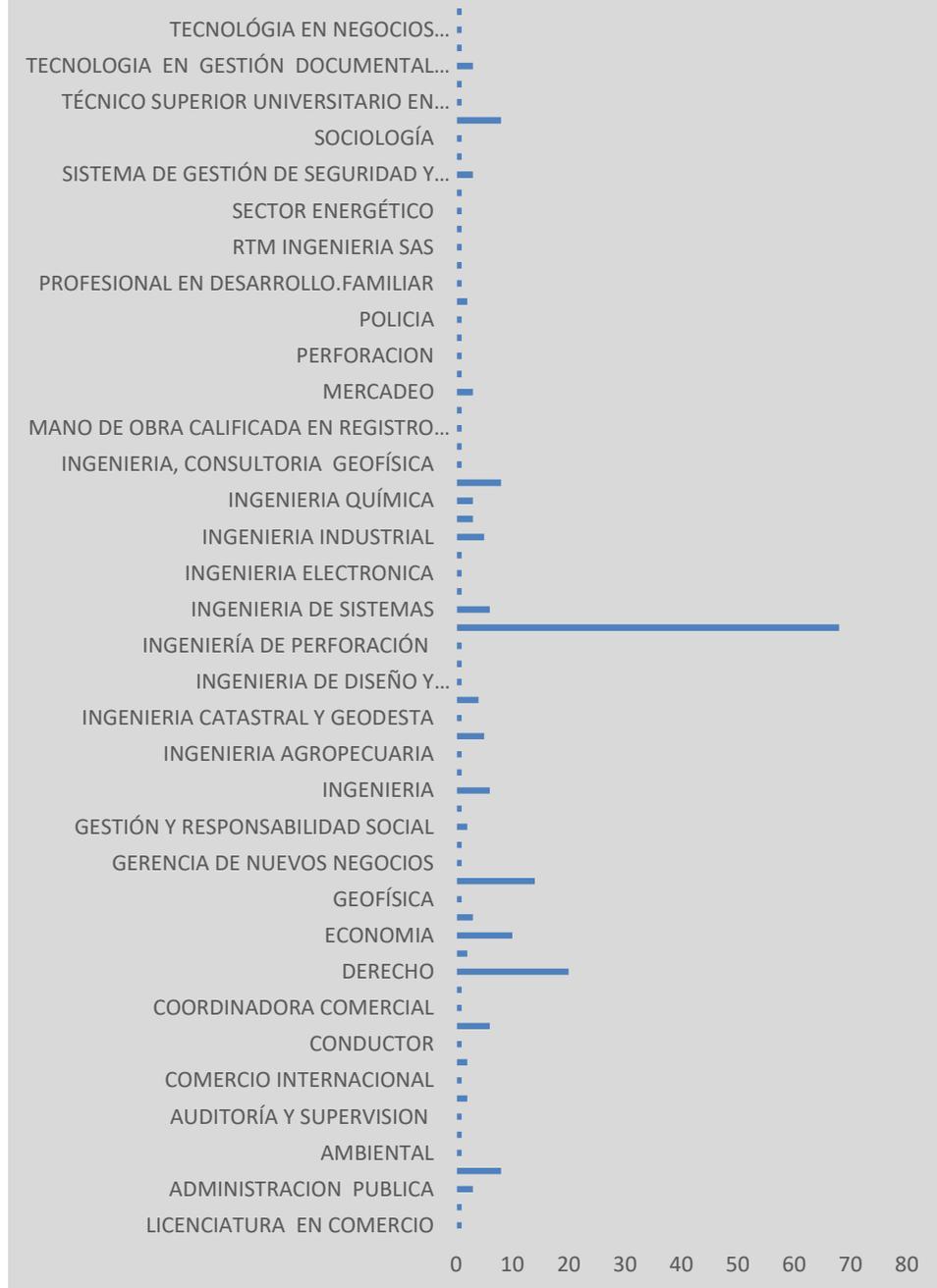
4. Profesión o rama académica en la que se desempeña (Ej: abogado, economista, ingeniero de petróleos, geólogo, técnico, empresario, entre otros):

PROFESIÓN O RAMA ACADÉMICA EN LA QUE SE DESEMPEÑA	CANTIDAD	%
LICENCIATURA EN COMERCIO	1	0,41
ADMINISTRACION FINANCIERA	1	0,41
ADMINISTRACION PUBLICA	3	1,24
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	8	3,31
AMBIENTAL	1	0,41
ÁREA TECNOLOGÍA	1	0,41
AUDITORÍA Y SUPERVISION	1	0,41
BIOLOGIA	2	0,83
COMERCIO INTERNACIONAL	1	0,41
COMUNICACIÓN SOCIAL	2	0,83
CONDUCTOR	1	0,41
CONTADURIA PUBLICA	6	2,48
COORDINADORA COMERCIAL	1	0,41

COORDINADORA RELACIONES CON SOCIOS	1	0,41
DERECHO	20	8,26
DOCENCIA	2	0,83
ECONOMIA	10	4,13
EMPRESARIO	3	1,24
GEOFÍSICA	1	0,41
GEOLOGIA	14	5,79
GERENCIA DE NUEVOS NEGOCIOS	1	0,41
GESTION DOCUMENTAL CIENCIAS ARCHIVISTICA	1	0,41
GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	2	0,83
GESTORA EMPRESARIAL	1	0,41
INGENIERIA	6	2,48
INGENIERIA AGRONOMA	1	0,41
INGENIERIA AGROPECUARIA	1	0,41
INGENIERIA AMBIENTAL	5	2,07
INGENIERIA CATASTRAL Y GEODESTA	1	0,41
INGENIERIA CIVIL	4	1,65
INGENIERIA DE DISEÑO Y AUTOMATIZACIÓN ELECTRÓNICA	1	0,41
INGENIERIA DE MINAS	1	0,41
INGENIERÍA DE PERFORACIÓN	1	0,41
INGENIERIA DE PETRÓLEOS	68	28,10
INGENIERIA DE SISTEMAS	6	2,48
INGENIERIA DE SOFTWARE (REQUERIMIENTOS Y QA, PMO)	1	0,41
INGENIERIA ELECTRONICA	1	0,41
INGENIERIA EN GAS	1	0,41
INGENIERIA INDUSTRIAL	5	2,07
INGENIERIA MECÁNICA	3	1,24
INGENIERIA QUÍMICA	3	1,24
INGENIERIA Y GEOLOGIA	8	3,31
INGENIERIA, CONSULTORIA GEOFÍSICA	1	0,41
LIDER HSEQ	1	0,41
MANO DE OBRA CALIFICADA EN REGISTRO SISMICO	1	0,41
MANTENIMIENTO DE REFINERÍA S	1	0,41
MERCADEO	3	1,24
OCEANOGRAFIA	1	0,41
PERFORACION	1	0,41

PETROLEUM ENGINEER	1	0,41
POLICIA	1	0,41
POLITÓLOGIA	2	0,83
PROFESIONAL EN DESARROLLO FAMILIAR	1	0,41
RIESGOS Y SEGUROS	1	0,41
RTM INGENIERIA SAS	1	0,41
SALUD	1	0,41
SECTOR ENERGÉTICO	1	0,41
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO HSEQ	1	0,41
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	1,24
SISTEMAS Y CONTROL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0,41
SOCIOLOGÍA	1	0,41
TÉCNICO	8	3,31
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN PETRÓLEO	1	0,41
TECNOLOGIA ELECTROMECHANICA	1	0,41
TECNOLOGIA EN GESTIÓN DOCUMENTAL	3	1,24
TECNOLOGIA EN MANEJO DE PETROLEO Y GAS EN SUPERFICIE	1	0,41
TECNOLOGÍA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	1	0,41
TRANSPORTE DE HIDROCARBUROS	1	0,41
TOTAL	242	100

PROFESIÓN O RAMA ACADÉMICA EN LA QUE SE DESEMPEÑA



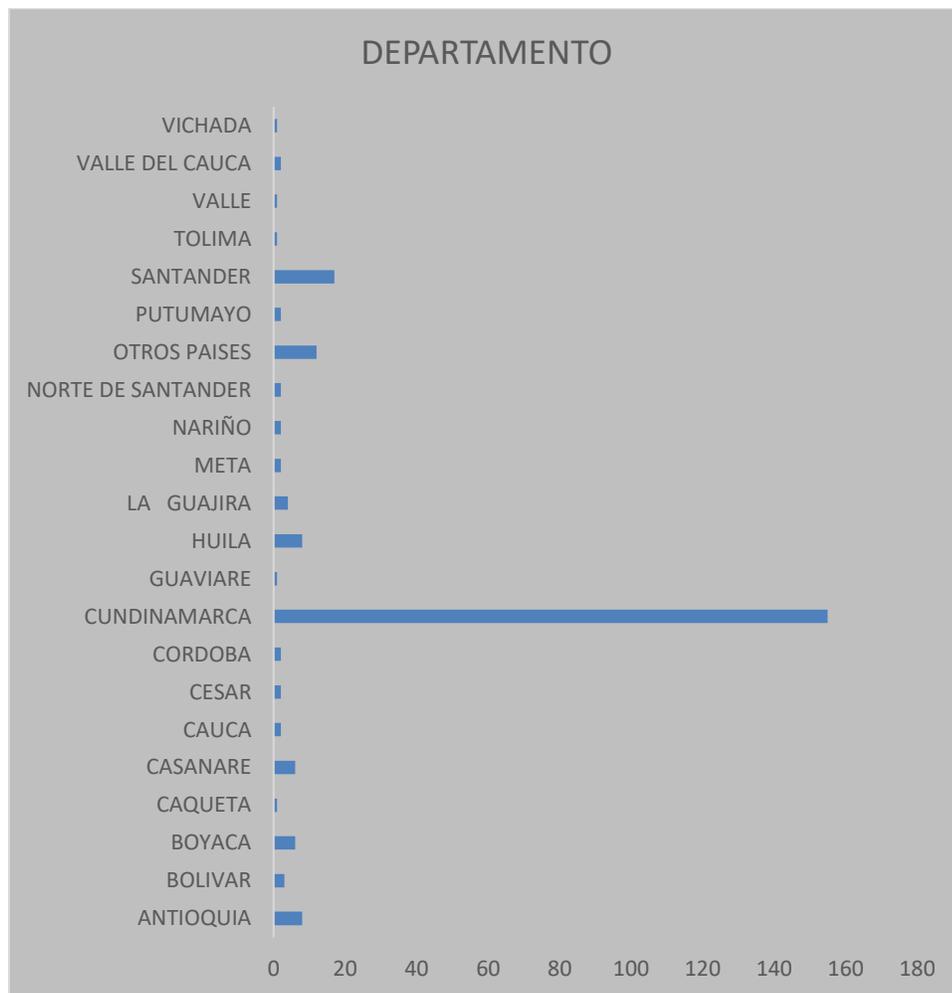
PROFESIÓN O RAMA ACADÉMICA EN LA QUE SE DESEMPEÑA	CANTIDAD	%
ADMINISTRADORES	12	5,0
INGENIEROS	118	48,8
ABOGADOS	20	8,3
GEOLOGOS	15	6,2
DOCENTES	4	1,7
EMPRESARIOS	3	1,2
ECONOMISTAS	10	4,1
TECNOLOGOS	11	4,5
OTROS	45	18,6
TOTAL	242	100

Análisis: respecto a la profesión o rama académica de los usuarios observamos que el 48,8% son Ingenieros de los cuales el 50% corresponden a Ingenieros de Petróleos; Abogados con 8,3%; Geólogos con 6,2%; Administradores con 5%; Tecnólogos 4,5%; Economistas 4,1%; Docentes 1,7%; Empresarios con 1,2% y finalmente, el 18,6% se encuentra distribuido en diferentes carreras o profesiones, entre ellos, biólogos, profesionales de comercio, sociólogos etc. Podemos resaltar que la mayoría de usuarios de nuestra entidad en cuanto a su profesión son ingenieros de petróleo.

5. Departamento:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	8	3,31
BOLIVAR	3	1,24
BOYACÁ	6	2,48
CAQUETÁ	1	0,41
CASANARE	6	2,48
CAUCA	2	0,83
CESAR	2	0,83
CORDOBA	2	0,83
CUNDINAMARCA	155	64,05
GUAVIARE	1	0,41
HUILA	8	3,31
LA GUAJIRA	4	1,65
META	2	0,83
NARIÑO	2	0,83
NORTE DE SANTANDER	2	0,83

OTROS PAISES	12	4,96
PUTUMAYO	2	0,83
SANTANDER	17	7,02
TOLIMA	1	0,41
VALLE	1	0,41
VALLE DEL CAUCA	2	0,83
VICHADA	1	0,41
TOTAL	242	100



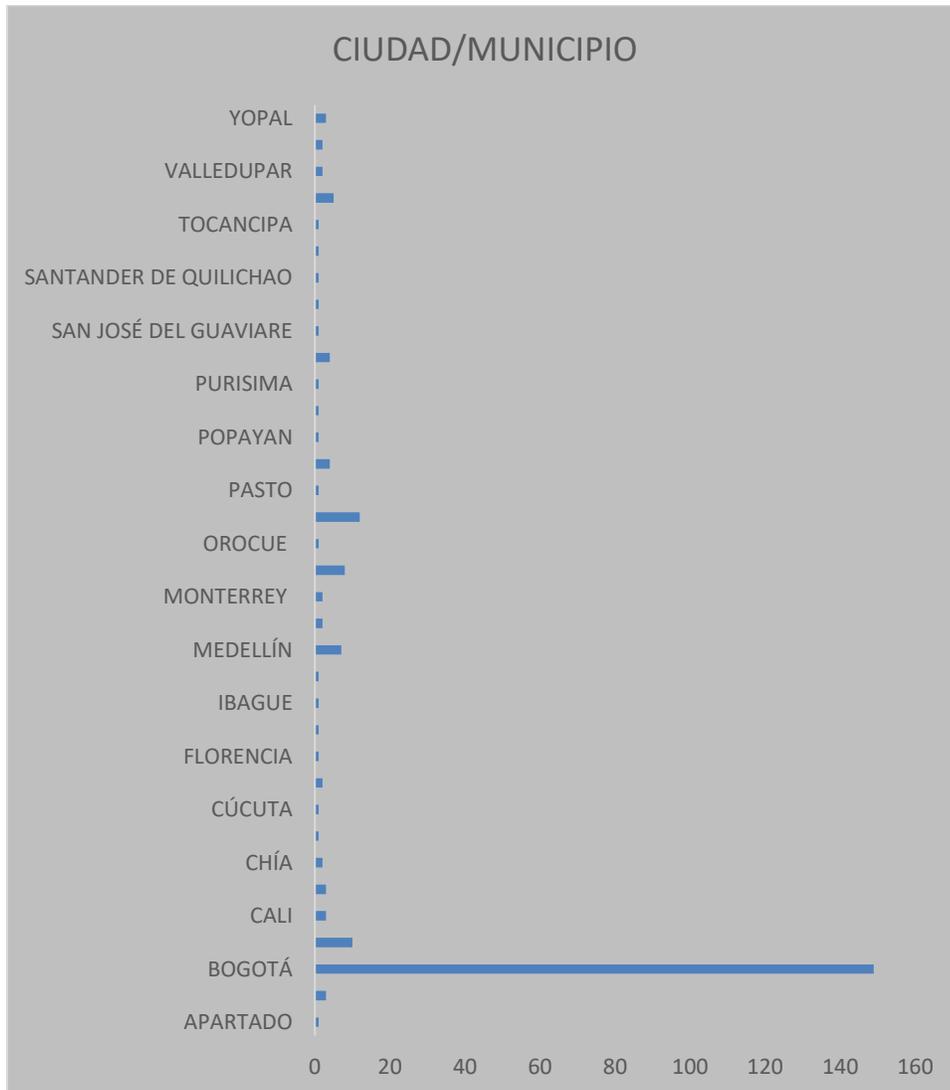
Análisis: como se observa, la mayoría de los encuestados son de Cundinamarca con un 64,5%; Antioquia y Huila con 3,31%; Casanare y Boyacá con 2,48%; La Guajira con 1,65%; Bolívar con 1,48%; los demás encuestados son de diferentes departamentos, pero no superan el 1%. Cabe

resaltar que el 4,94% son personas de otros países como Argentina, Estados Unidos, Venezuela, Panamá. Según lo visto, en su mayoría las personas son del interior del país de la Zona Andina.

6. Ciudad o Municipio:

CIUDAD/MUNICIPIO	CANTIDAD	%
APARTADÓ	1	0,41
BARRANCABERMEJA	3	1,24
BOGOTÁ	149	61,57
BUCARAMANGA	10	4,13
CALI	3	1,24
CARTAGENA	3	1,24
CHÍA	2	0,83
CHIQUINQUIRÁ	1	0,41
CÚCUTA	1	0,41
ENGATIVÁ	2	0,83
FLORENCIA	1	0,41
FUNZA	1	0,41
IBAGUE	1	0,41
MEDELLÍN	7	2,89
MOCOA	2	0,83
MONTERREY	2	0,83
NEIVA	8	3,31
OROCUE	1	0,41
OTROS PAISES	12	4,96
PASTO	1	0,41
PIEDRECUESTA	3	1,67
POPAYAN	1	0,41
PUERTO CARREÑO	1	0,41
PURISIMA	1	0,41
RIOHACHA	4	1,65
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	1	0,41
SANDONÁ	1	0,41
SANTANDER DE QUILICHAO	1	0,41
TIERRALTA	1	0,41
TOCANCIPÁ	1	0,41

TUNJA	5	2,07
VALLEDUPAR	2	0,83
VILLAVICENCIO	2	0,83
YOPAL	3	1,24
TOTAL	242	100

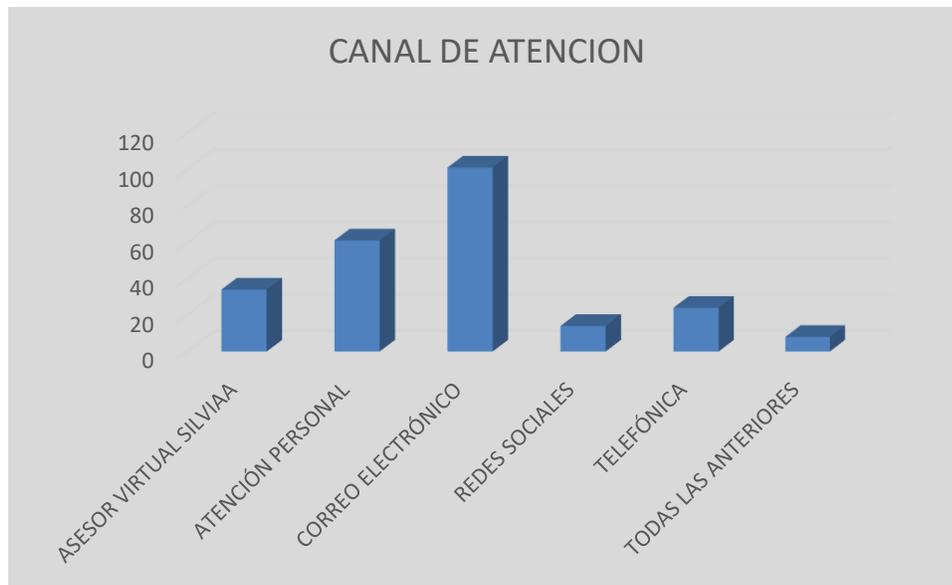


Análisis: la apreciación de la ciudad o municipio como mostramos anteriormente se sitúa en el interior Zona Andina, así: Bogotá 61,5% de encuestados, seguido de Neiva con el 3,31%; Medellín

2,89%; Tunja 2,07%; Riohacha, Piedecuesta 1,65%; Yopal, Cali, Cartagena, Barrancabermeja con 1,24%, respectivamente. Las demás ciudades y municipios se encuentran por debajo del 1%.

7. Canal o medio de atención con el que interactuó con la Agencia Nacional de Hidrocarburos:

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD	%
ASESOR VIRTUAL SILVIAA	34	14,05
ATENCIÓN PERSONAL	61	25,21
CORREO ELECTRÓNICO	101	41,74
REDES SOCIALES	14	5,79
TELEFÓNICA	24	9,92
TODAS LAS ANTERIORES	8	3,31
TOTAL	242	100



Análisis: 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 con todas las anteriores el 3,31%. Podemos considerar de los resultados obtenidos que en la mayoría de los casos los usuarios interactúan en mayor medida con nuestra entidad mediante el correo electrónico.

El asesor Virtual SILVIAA arroja un resultado favorable por el tiempo tan corto que lleva funcionando en la ANH. Sin embargo, por la importancia de la herramienta es necesario difundir

y promocionar mucho más entre los usuarios de la ANH este canal de atención para atender solicitudes, esto evitaría la radicación de PQRDS en nuestra entidad que pueden ser resueltas en tiempo real.

8. ¿Ha descargado en su dispositivo móvil la Aplicación (App) del Sistema Virtual de Atención de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - SILVIAA?

HA DESCARGADO SILVIAA EN SU CELULAR	CANTIDAD	%
NO	216	89,26
SI	26	10,74
TOTAL	242	100



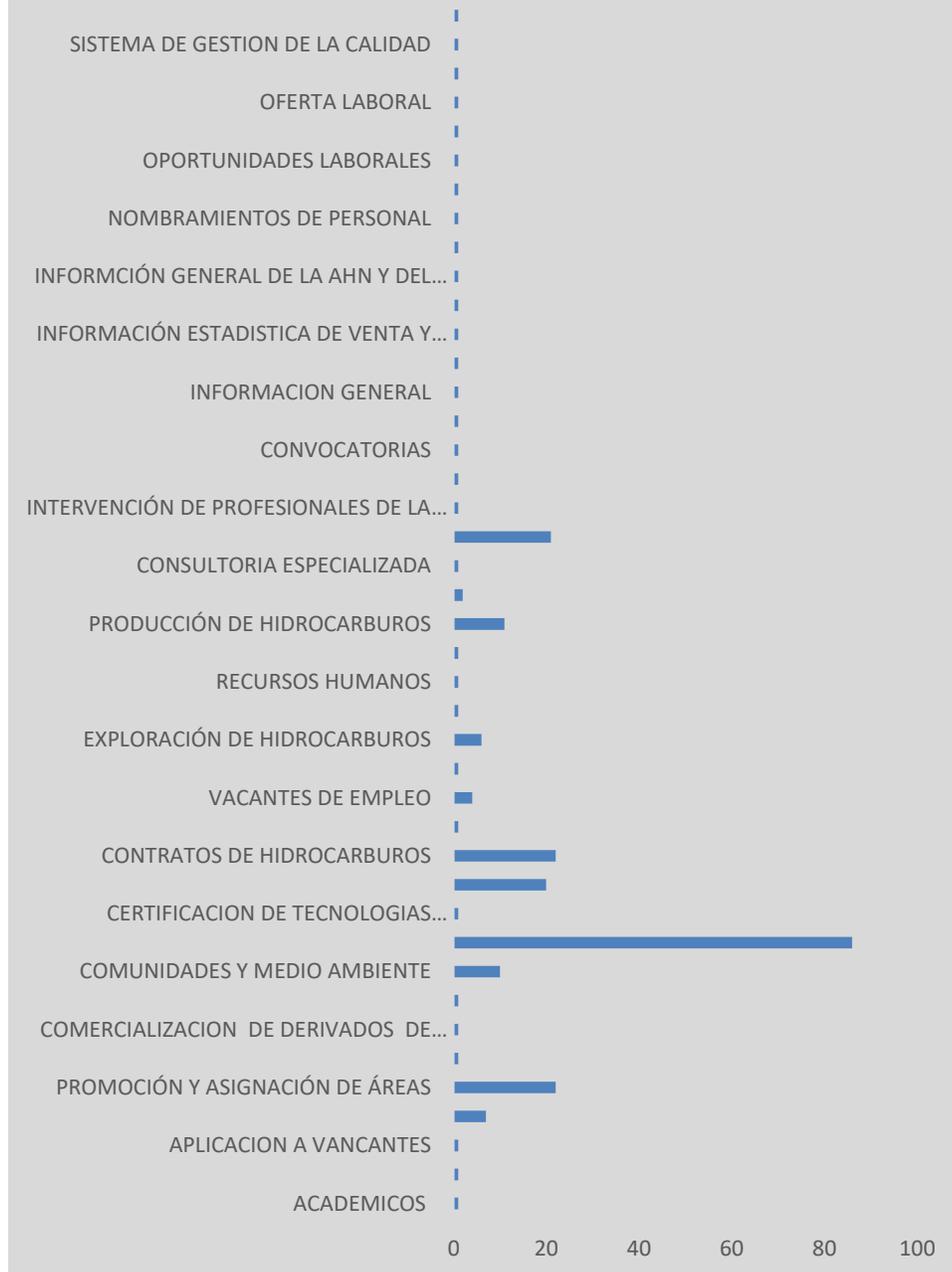
Análisis: como lo comentamos anteriormente, la mayoría de usuarios no tienen conocimiento de nuestro Asesor Virtual SILVIAA (89,26%); por lo cual, debemos generar campañas de publicidad para promocionar su descarga y la futura interacción con nuestra Entidad.

9. Temas de interés en la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

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
INFORMACION GENERAL	1	0,41
INFORMACIÓN ESPACIAL	1	0,41
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE VENTA Y DISTRIBUCIÓN	1	0,41
INFORMACION 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

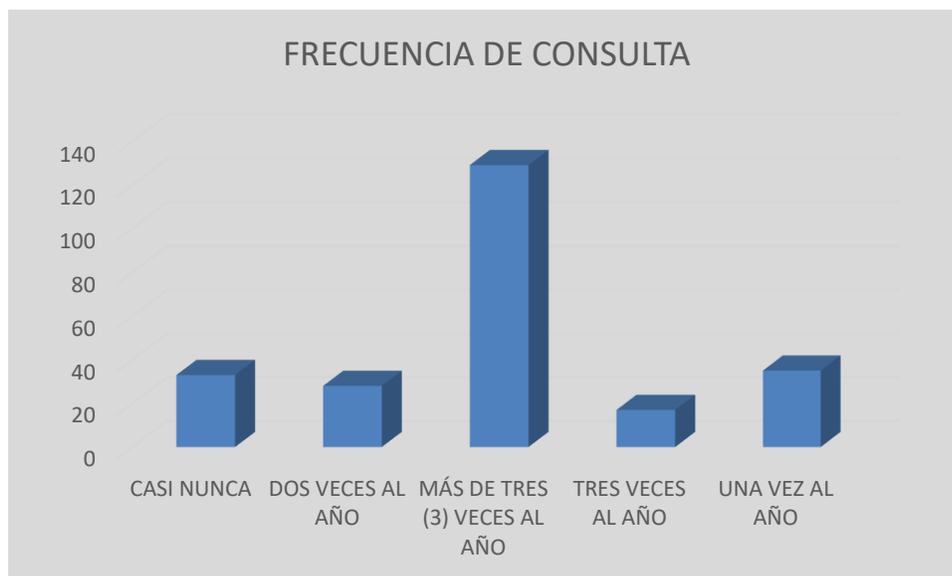
TEMAS DE CONSULTA



Análisis: la Información técnica y geológica es la que tiene un mayor porcentaje de atenciones con un 35,5%; Contratos de Hidrocarburos, Promoción y Asignación de Áreas con 9,09%; Reservas de Hidrocarburos con 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%. Destacamos sobre los resultados que en la mayoría de los casos se solicita información técnica y geológica de Contratos de Hidrocarburos. Ahora bien, con motivo del lanzamiento del Procedimiento Competitivo Sinú San Jacinto y 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.

10. Indique la frecuencia con la que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos:

FRECUENCIA DE CONSULTA	CANTIDAD	%
CASI NUNCA	33	13,64
DOS VECES AL AÑO	28	11,57
MÁS DE TRES (3) VECES AL AÑO	129	53,31
TRES VECES AL AÑO	17	7,02
UNA VEZ AL AÑO	35	14,46
TOTAL	242	100

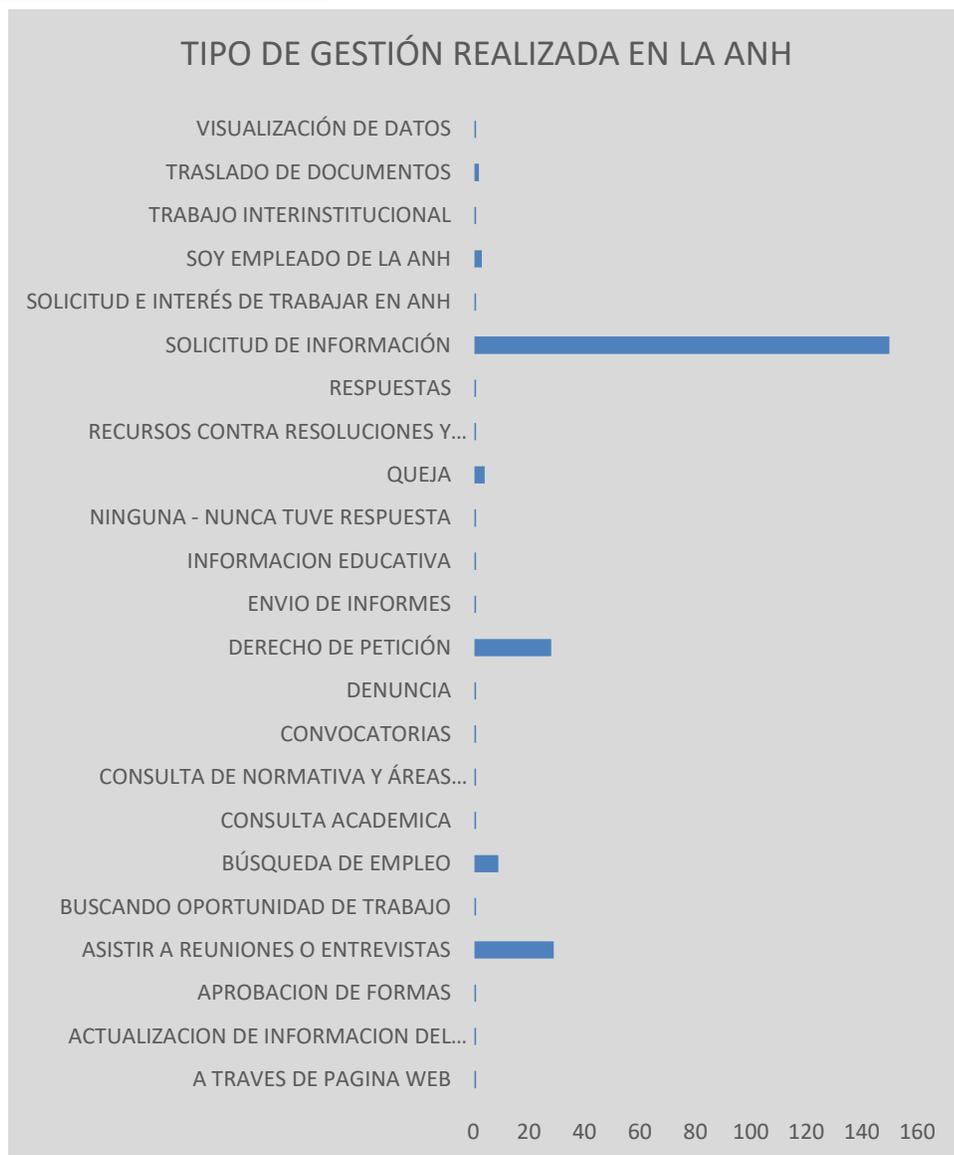


Análisis: la frecuencia con que interactúan los usuarios con la ANH nos visualiza que el 53,3% lo hace más de tres veces al año; 14,4% una vez al año; 13,6% casi nunca; 11,5% dos veces al

año y 7,02% tres veces al año. Observando este resultado señalar que las personas que interactúan más de (3) tres veces en un gran porcentaje solicitan información de nuestra entidad.

11. ¿Qué tipo de gestión ha realizado ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos?

GESTION REALIZADA EN LA ANH	CANTIDAD	%
ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SECTOR MEDIANTE LA PÁGINA DE LA ANH	1	0,41
APROBACIÓN DE FORMAS	1	0,41
ASISTIR A REUNIONES O ENTREVISTAS	29	11,98
BÚSQUEDA DE EMPLEO	11	4,54
CONSULTA ACADÉMICA	1	0,41
CONSULTA DE NORMATIVA Y ÁREAS ASIGNADAS	1	0,41
CONVOCATORIAS	1	0,41
DENUNCIA	1	0,41
DERECHO DE PETICIÓN	28	11,57
ENVÍO DE INFORMES	1	0,41
INFORMACIÓN EDUCATIVA	1	0,41
NUNCA TUVE RESPUESTA	1	0,41
QUEJA	4	1,65
RECURSOS CONTRA RESOLUCIONES Y TELECONFERENCIAS	1	0,41
RESPUESTAS	1	0,41
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	150	61,98
SOY EMPLEADO DE LA ANH	3	1,24
TRABAJO INTERINSTITUCIONAL	1	0,41
TRASLADO DE DOCUMENTOS	2	0,83
VISUALIZACIÓN DE DATOS	1	0,41
TOTAL	242	100



Análisis: La mayoría de los requerimientos que los encuestados realizan en la ANH son la Solicitud de Información con un 61,9%; asistir a reuniones o entrevistas con 11,98%; Derechos de Petición con 11,57%. Este resultado muestra que la solicitud de información genera la mayoría de inquietudes entre los usuarios. Teniendo presente este gran número de requerimientos es relevante para la entidad revisar la información pública disponible en sus canales de atención y página web para actualizar sus datos disponibles. Lo anterior, con el fin que la información resultante de sus labores misionales pueda ser consultada directamente sin que sea necesaria la interposición de PQRSD y sea accesible a todas las personas.

12. A continuación, califique el servicio recibido por parte de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, siendo 1 una calificación mala y 5 una excelente:

CALIFIQUE EL SERVICIO EN LA ANH	CANTIDAD	%
1	13	5,37
2	15	6,20
3	49	20,25
4	76	31,40
5	89	36,78
TOTAL	242	100



Análisis: la mayoría de los encuestados calificaron nuestra atención como excelente con 36,7%; Muy buena 31,4%; Buena 20,2%; Regular 6,2%; mala 5,37%. Como se observa, la calificación en promedio buena y excelente es de 88,3 %, contra un 12% de atención aceptable que se debe mejorar y satisfacer las solicitudes de nuestros usuarios.