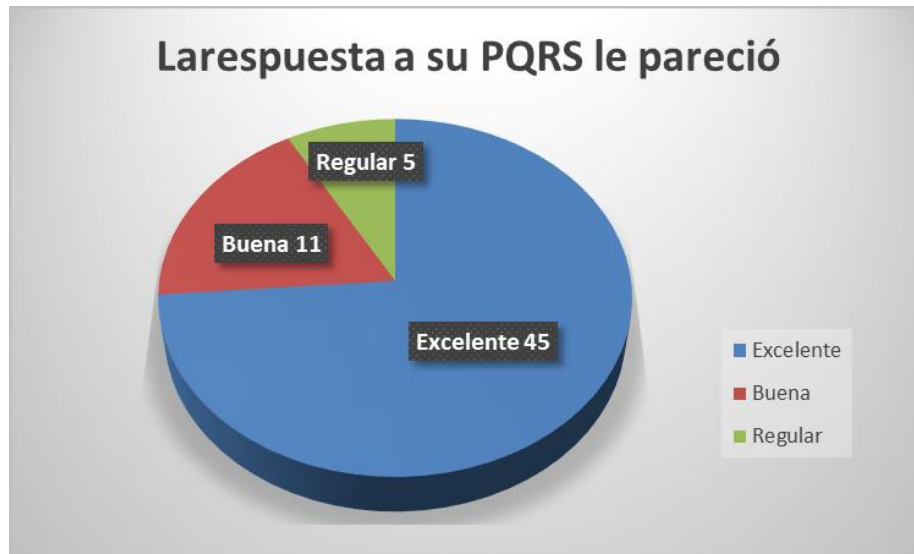


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO PUBLICADA EN LA WEB DE LA ANH – ACC

continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano realizada durante el segundo semestre del 2016, la cual fue realizada por un total de 61 ciudadanos; esta encuesta consta de un total de 5 preguntas, los cuales buscan calificar el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados a través de las PQRS de la Agencia.

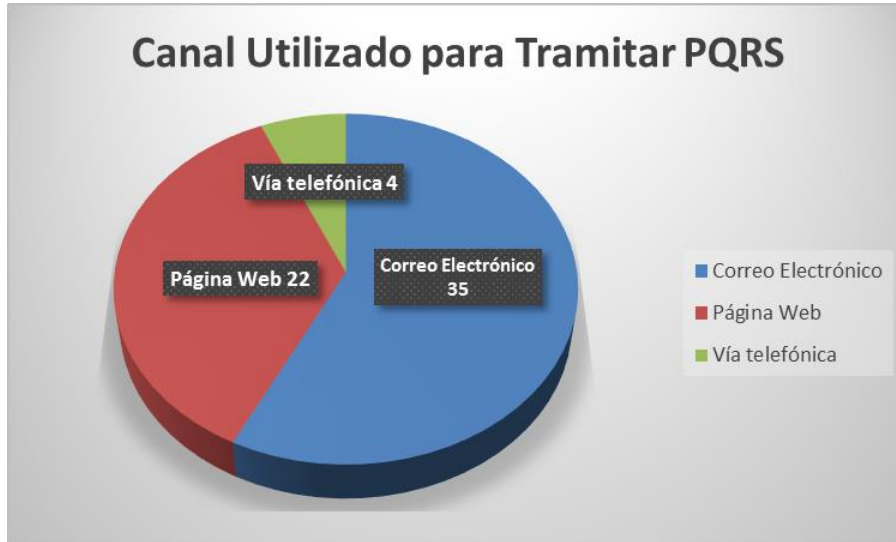
1. Cuando usted se contactó con la ANH, la respuesta a su PQRS le pareció:



2. El tiempo de respuesta a su solicitud de PQRS por cualquiera de los medios, lo deja:



3. ¿Cuál es el canal que más utiliza para tramitar una PQRS?



4. Considera que hay oportunidades de mejora. ¿Cuáles?

Las siguientes son las oportunidades de mejora aportadas por los ciudadanos

Oportunidades
La calidad de atención al ciudadano debe ser personalizada, no comparto el protocolo.
Que la ANH, se acerque a las comunidades a decirnos quien es, que hace y hacer capacitaciones
Que salgan ofertas en la página web cuando haya alguna vacante a si no sea provisional, para enviar la hoja de vida
Muy bien dan respuesta rápido a las solicitudes
Muchas de las comunidades no conocemos cuales son los campos de acción de la ANH, se deben organizar más capacitaciones para la comunidad
Que la ANH, llegue a las comunidades a presentarse y da a conocer quién es, cuál es su campo como desarrolla su actividad y hasta dónde tienen en cuenta a las comunidades, el respeto por la naturaleza, por los territorios, por la seguridad alimentaria, ya que muy poco sabemos
Estar más atentos después de asignar un bloque a cualquier operadora en el país especial en Casanare
Hacer cumplir con prontitud a los contratistas morosos.
Pues que envíen información a que oficina uno se puede dirigir para resolver su inquietud. No solo decir reenviamos su mensaje a la oficina... que uno ni sabe
Brindar estadísticas e información específica

5. ¿Tiene algún comentario y/o sugerencia frente a la atención de la ANH?

Las siguientes son los comentarios y/o sugerencias aportados por los ciudadanos:

Comentarios y/o Sugerencias
Me sorprendió la rapidez de la respuesta
Que la ANH, saque unas cartillas o boletines para entregarlos a las comunidades con la dirección, el correo electrónico y los diferentes canales de comunicación que tiene y a su vez quién es la ANH y en que puede contribuir y colaborar con las comunidades
En la página web es muy difícil buscar información.
Excelente servicio
Gracias por la atención.
Que me brinden la oportunidad de trabajar con la ANH
Que la ANH llegue a las comunidades y nos dé a conocer en que consiste su campo de acción para poder hacer un uso eficiente en favor de todos.
La atención prestada fue oportuna y de forma cordial.
Con expectativas de logros en los procesos
Esperamos poder ampliar la información de nuestros programas de formación y certificación en calderas para uso industrial a los ingenieros operadores de los equipos de generación de vapor existentes en las plantas de generación de energía térmica.
Pues sería muy bueno si las respuestas a las inquietudes fueran de manera inmediata o tener la oportunidad de hablar con el asesor
La respuesta dada por la Sra. Dorys Gomez S. a mi petición fue oportuna, acertada, respetuosa. Felicitaciones por la excelente gestión mostrada.
El precio WTI para el día de hoy no es de 51,43
Que deberían de llamar a las personas que les envían la PQRS

Al realizar un análisis de las respuestas aportadas por los ciudadanos se evidencia que el 74% considera que la respuesta a su solicitud fue excelente, el 18% considera que la respuesta fue buena, mientras que el 8% considera que la respuesta fue regular.

En cuanto al nivel de satisfacción en el tiempo de respuesta el 49% estuvo muy satisfecho con el tiempo en que se obtuvo respuesta, el 42% estuvo satisfecho; el 1,6% estuvo muy insatisfecho y 5% estuvo insatisfecho.

En cuanto al canal de acceso para poner una PQRS, se puede evidenciar que el 57% de los ciudadanos que realizaron la encuesta prefieren usar el correo electrónico; el 36% prefiere realizar uso de la página web y 6,5% lo hace a través del teléfono.