

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

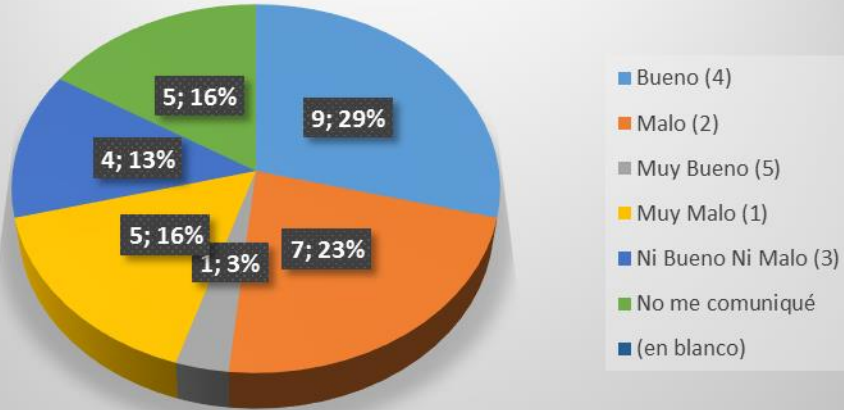
A continuación, se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano realizada durante el segundo semestre del 2016, la cual fue realizada por un total de 31 ciudadanos; esta encuesta consta de un total de 16 preguntas, la cuales busca calificar los diferentes canales de atención al ciudadano.

1. ¿Durante el año 2016, usted se ha comunicado "vía telefónica" con la Agencia Nacional de Hidrocarburos?



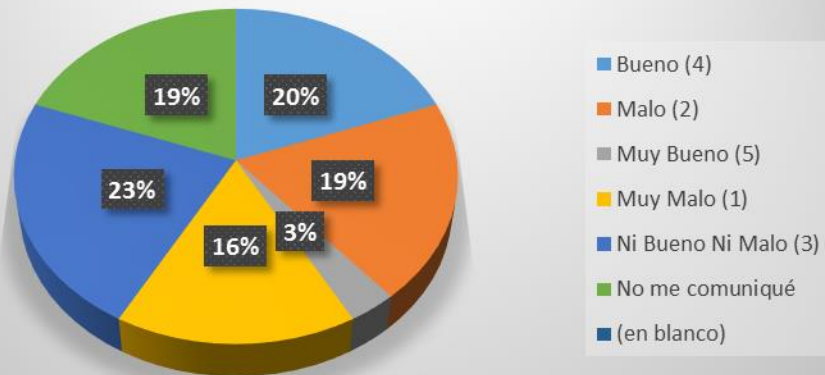
2. ¿Cómo califica el "Canal Telefónico"? [El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora]

### Calificación canal telefónico - Contesta



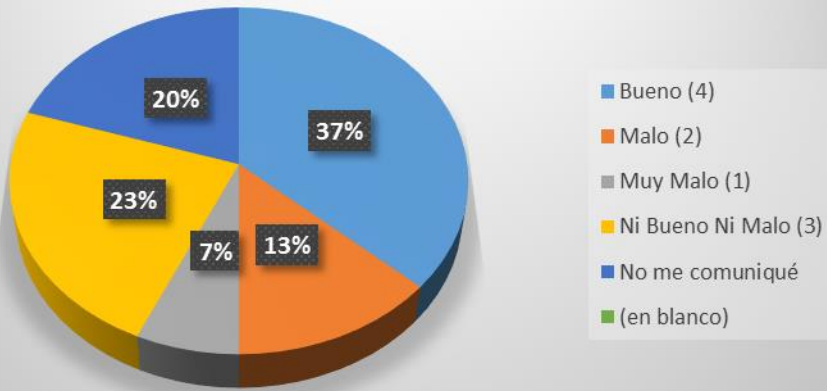
3. Como califica el "Canal Telefónico" ? [El tiempo de espera para que le comuniquen con la dependencia que necesita]

### Calificación canal telefónico - Comunicación con otra dependencia

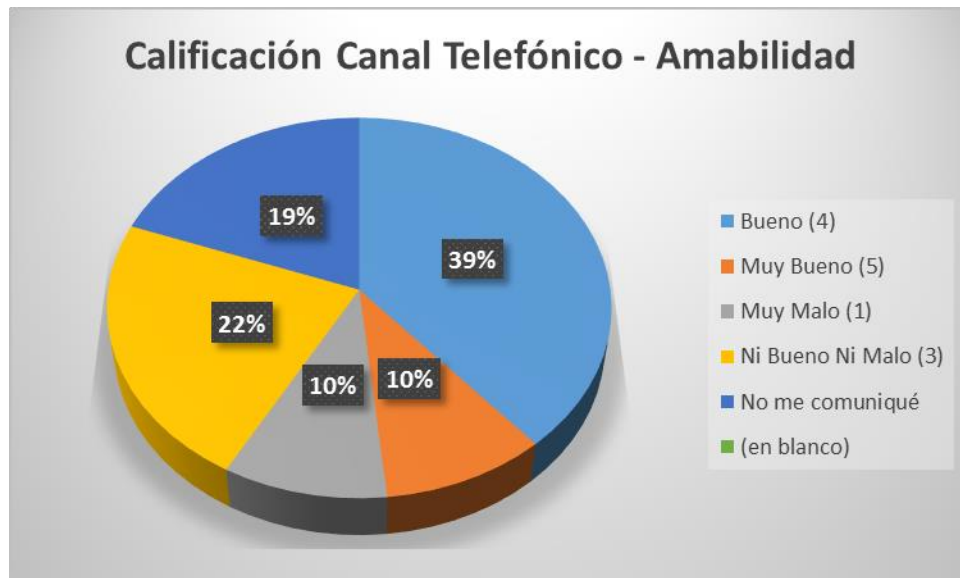


4. ¿Cómo califica el "Canal Telefónico" ? [El Conocimiento y dominio del tema que tiene el personal]

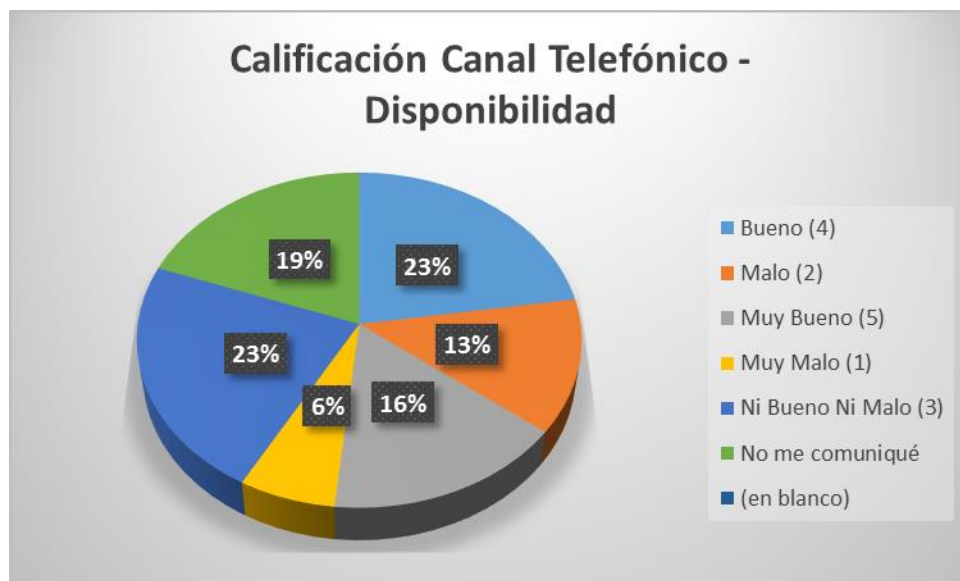
### Calificación Cana Telefónico - Dominio del tema por parte del personal



5. ¿Cómo califica el "Canal Telefónico" ? [La amabilidad y actitud de respeto del personal]



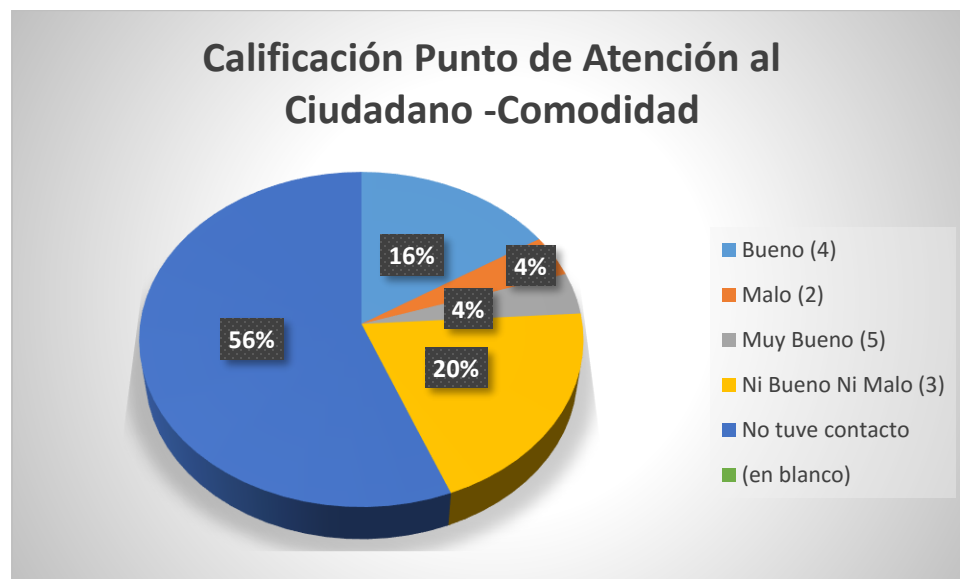
6. ¿Cómo califica el "Canal Telefónico" ? [La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes]



7. Durante el año 2016, usted ha realizado consultas y/o ha tenido contacto con el de Punto de Atención al Ciudadanos (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH)



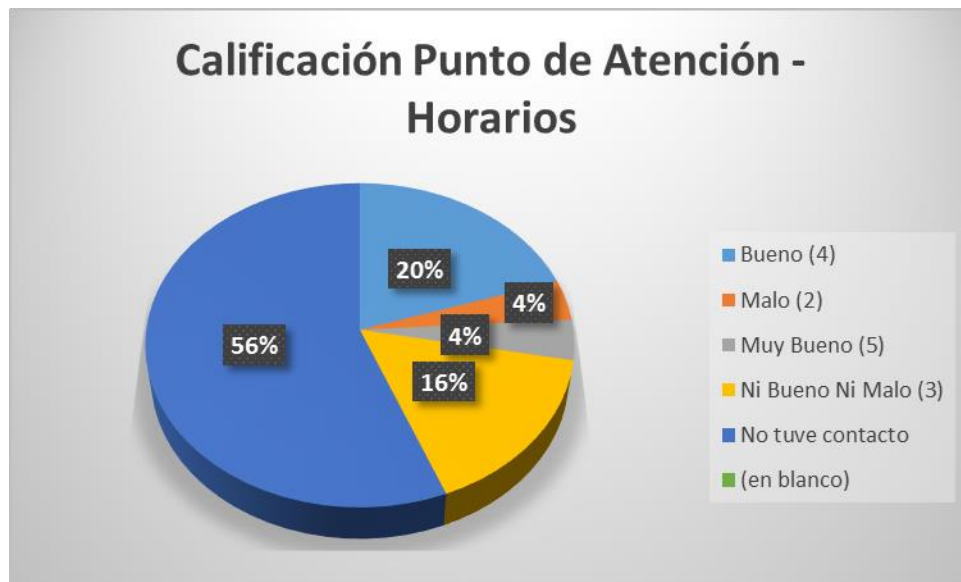
8. ¿ Cómo califica el "Punto de Atención al Ciudadano" (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH) ? [La comodidad de las oficinas]



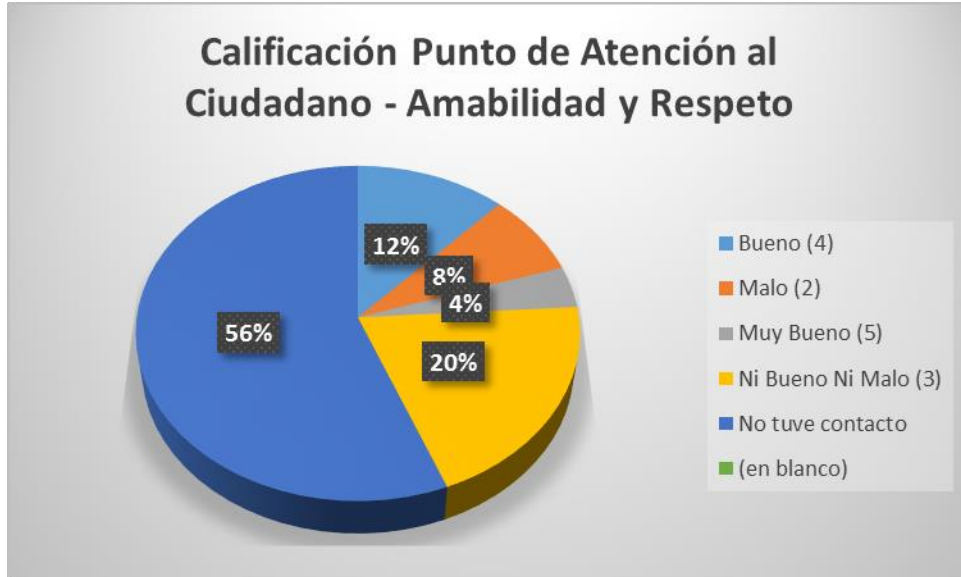
9. ¿Cómo califica el "Punto de Atención al Ciudadano" (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH) ? [El espacio Destinado para la atención al ciudadano]



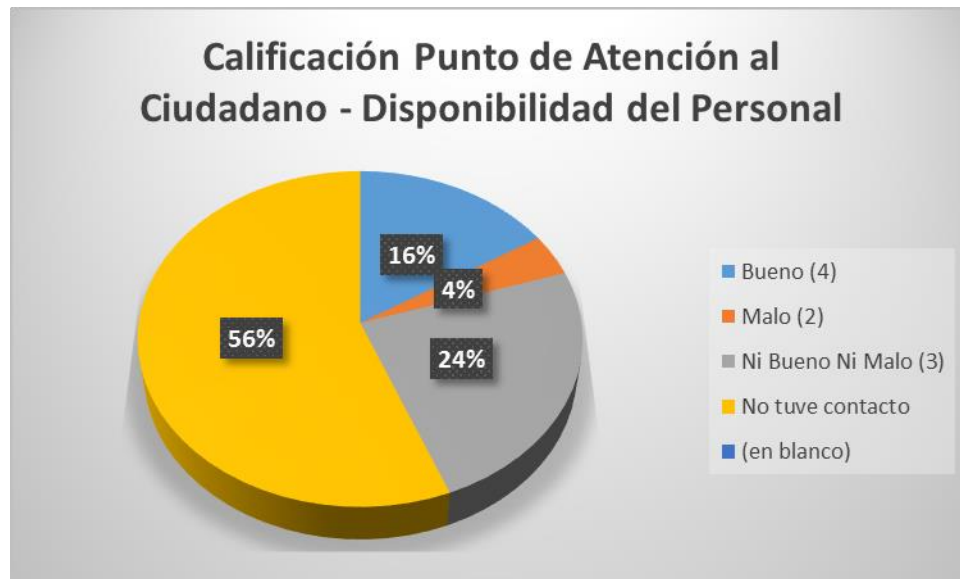
10. ¿Cómo califica el "Punto de Atención al Ciudadano" (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH) ? [Los Horarios de atención al público]



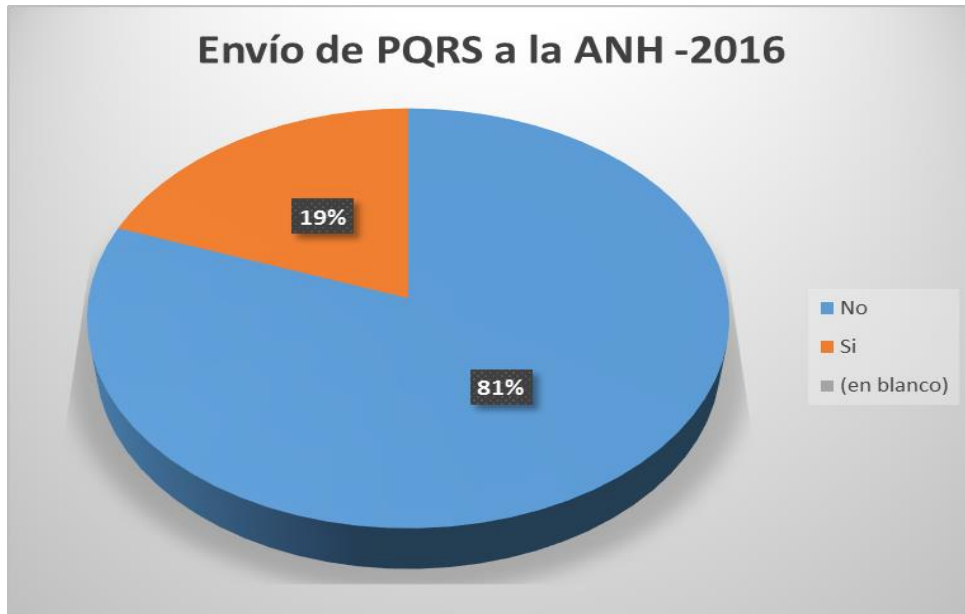
11. ¿Cómo califica el "Punto de Atención al Ciudadano" (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH) ? [La amabilidad y actitud de respeto del personal]



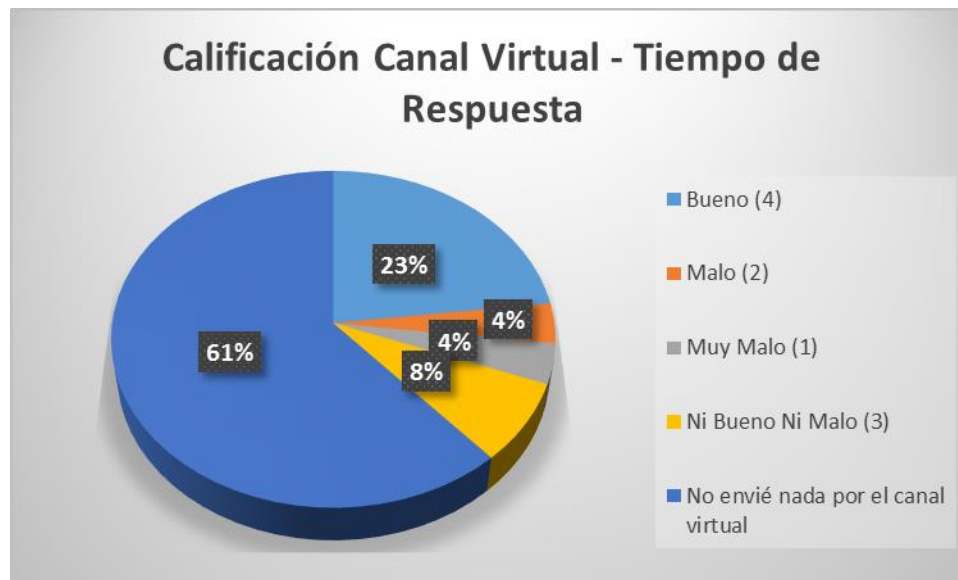
12. ¿Cómo califica el "Punto de Atención al Ciudadano" (Tablet instalada en el segundo piso de la ANH) ? [La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes]



13. Durante el año 2016, ¿usted ha enviado vía "Correo electrónico y/o a través de la página web, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias a la Agencia Nacional de Hidrocarburos?

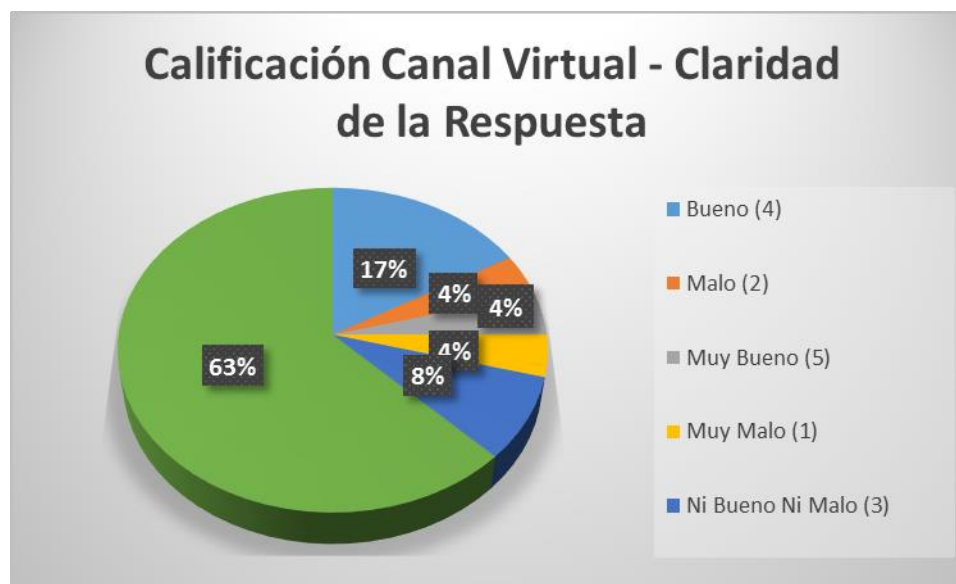


14. ¿Cómo califica al "canal virtual" ? [El tiempo en responder su petición, queja, reclamo y/o sugerencia]





15. ¿Cómo califica al "canal virtual" ? [La claridad de la respuesta]



16. ¿Tiene algún comentario sobre aspectos positivos y/o negativos para mejorar de cualquiera de los canales antes mencionados?

- ✓ **Es muy importante garantizar la trazabilidad de todas las PQR a través de orfeo (solicitud y respuesta).**
- ✓ **La comunicación con el conmutador es fatal**
- ✓ **Me gustaría que en la página se subieran las presentaciones que hacen Presidente y niveles gerenciales de la ANH en diversos eventos de la industria petrolera. Esa sección no se volvió a actualizar.**
- ✓ **Mejorar la respuesta telefónica, toda vez que timbra el conmutador y no contesta.**
- ✓ **Se debe solicitar a las personas que están en la recepción durante el día, que mejoren la actitud, frente a las personas (funcionarios - particulares) que visitan la Agencia, en razón a que no tienen disposición de servicio (no contestan saludo - "mala cara").**
- ✓ **Se sugiere actualizar la página con más frecuencia y verificar cuales links dentro de la página no funcionan correctamente y hacer los ajustes necesarios**

- En el siguiente gráfico, se muestra el consolidado de las respuestas que se obtuvieron de la encuesta:

Respuesta	Cantidad
Si	17
No	79
Bueno (4)	78
Malo (2)	34
Muy Bueno (5)	17
Muy Malo (1)	17
Ni Bueno Ni Malo (3)	64
No me comuniqué	29
No tuve contacto	83
No envié nada por el canal virtual	31

