

Informe de medición de la percepción ciudadana.

Junio de 2023

Introducción

La Agencia Nacional de hidrocarburos -ANH- de forma periódica realiza procesos de medición de la satisfacción y la percepción por parte de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos, con el fin de identificar oportunidades de mejora de los procesos, canales y espacios de comunicación de cara a garantizar su derecho al acceso a la información de carácter público y que se administra desde la entidad.

A partir de lo anterior, el grupo de atención al ciudadano aplica encuestas de percepción ciudadana para identificar de manera constante oportunidades que permitan, desde la experiencia de los grupos de valor, acercarse a las necesidades de atención e información, mejorando la relación Estado - ciudadano.

El siguiente informe busca presentar los resultados obtenidos de la encuesta de percepción aplicada a los diferentes grupos de valor de la entidad que tuvieron algún tipo de relacionamiento con la entidad a través de los diferentes canales dispuestos.



Objetivo

Realizar la medición de la percepción ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

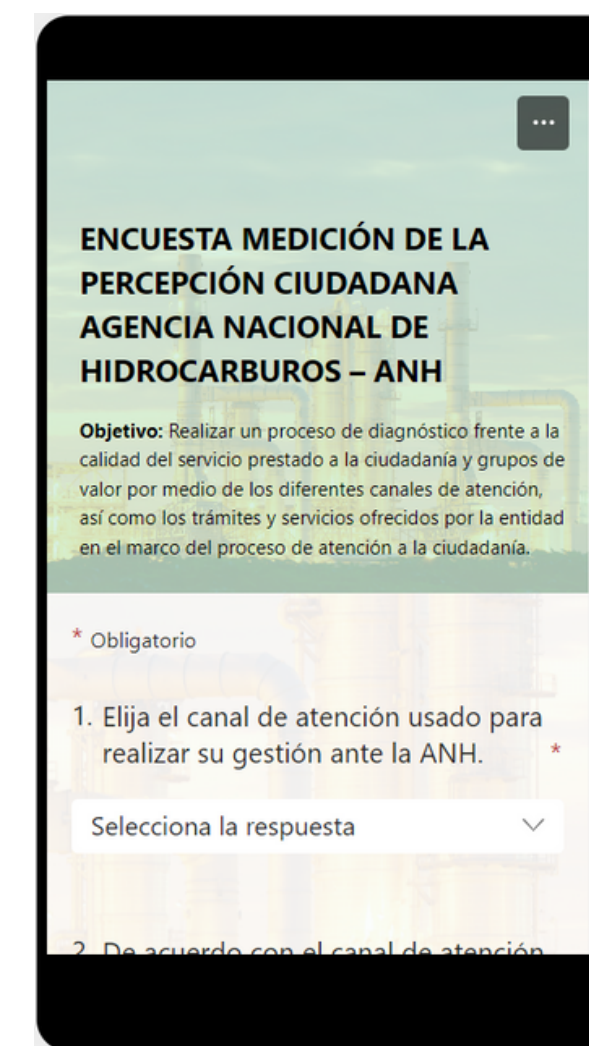
Generalidades

La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de una encuesta habilitada mediante formulario de Google Forms, la cual podrá ser evidenciada en el módulo de PQRSD de la página de la entidad y se encuentra abierta a la ciudadanía.

Enlace: <https://forms.office.com/r/knCqQvRQg1>

Tamaño de la muestra

La encuesta de percepción se remitió a través del correo electrónico de participación ciudadana de la entidad a 1.200 ciudadanos de acuerdo con la información registrada en bases de datos de atención al ciudadano, de los cuales se recibió respuesta de un total de 103 personas que corresponde al 5% de las encuestas enviadas a los grupos de valor que han tenido relacionamiento con la entidad.



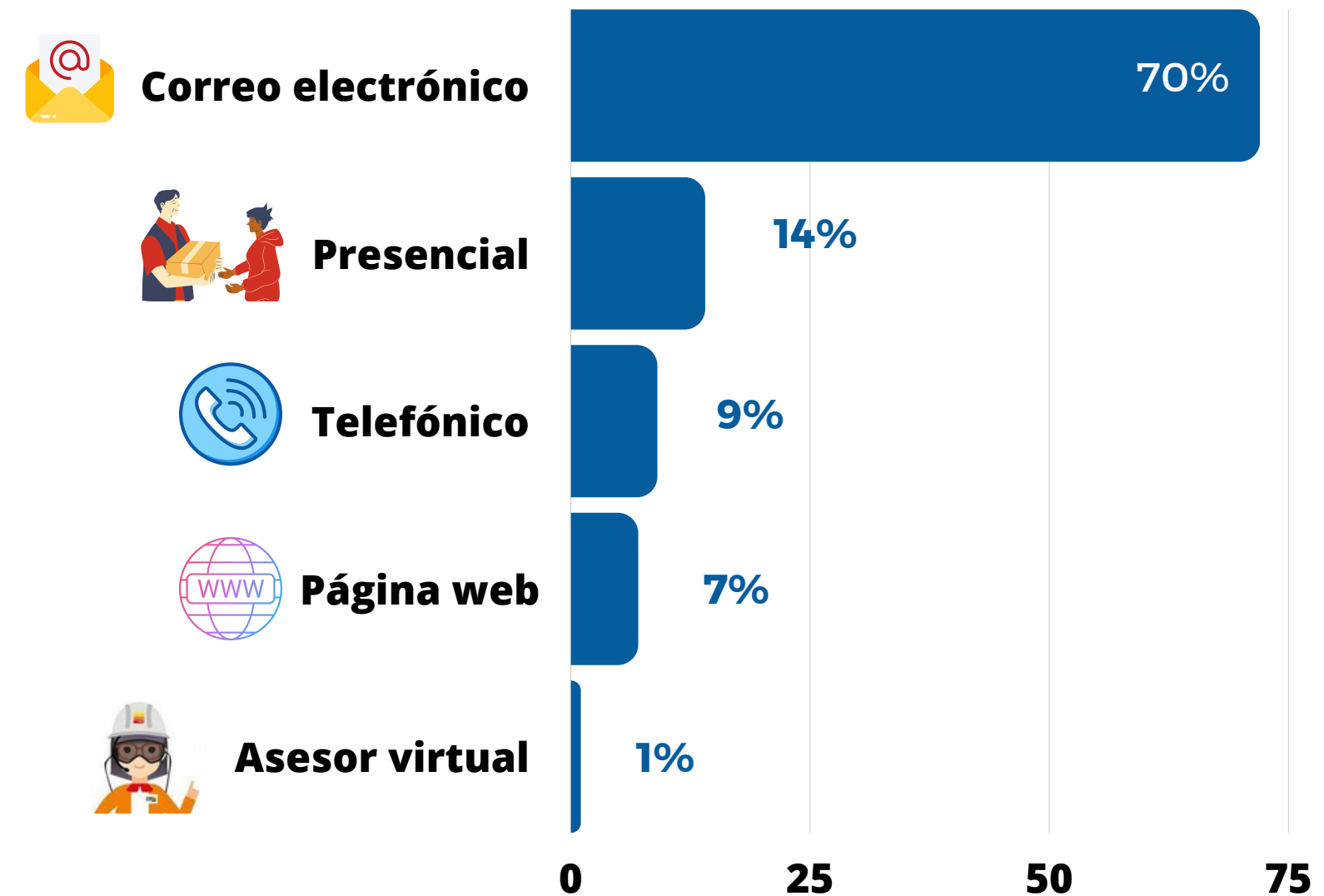
Resultados

Canales de atención

Con el fin de brindar un servicio de calidad y oportuno a los diferentes grupos de valor de la ANH se tienen a disposición los diferentes canales de atención por medio de los cuales se pretende tener un relacionamiento entidad - ciudadanía.

Una vez aplicada la encuesta de percepción se logra evidenciar que el canal más usado para comunicarse con la entidad corresponde al correo electrónico con un total de 72 interacciones, seguido del presencial con un total de 14 interacciones y por último, el telefónico con un total de 9 interacciones.

Gráfica 1: Resultados por canal de atención

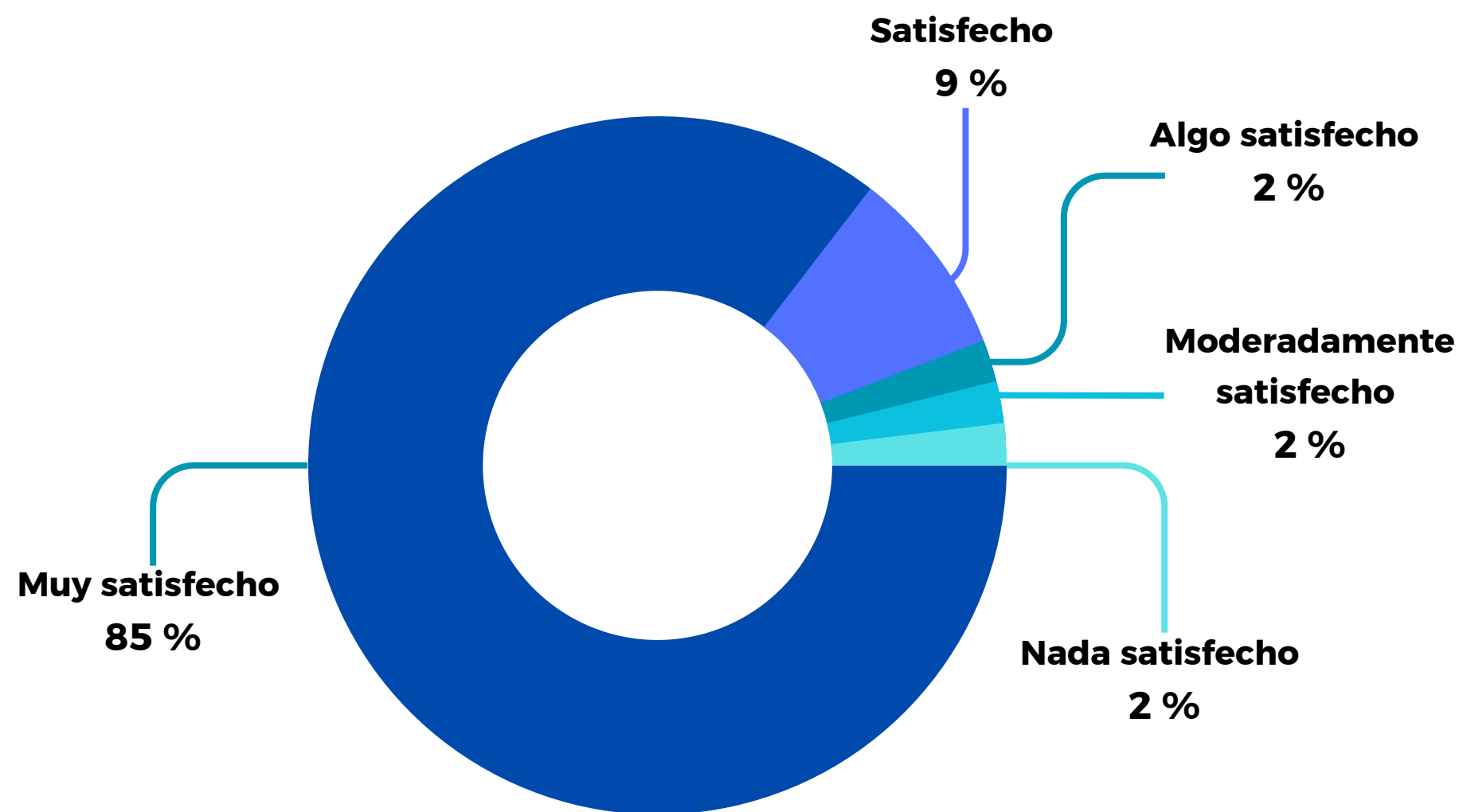


Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023



Niveles de satisfacción por canal

Gráfica 2: Nivel de satisfacción por canal



Una vez analizado el canal con mayor interacción entre ciudadanía y entidad, se evidencia el nivel de satisfacción asignado. De esta manera, se obtuvo un nivel de satisfacción de **94%**, donde la mayoría de encuestados manifiestan estar satisfechos con los distintos canales de atención que ofrece la entidad para realizar consultas en temas misionales.

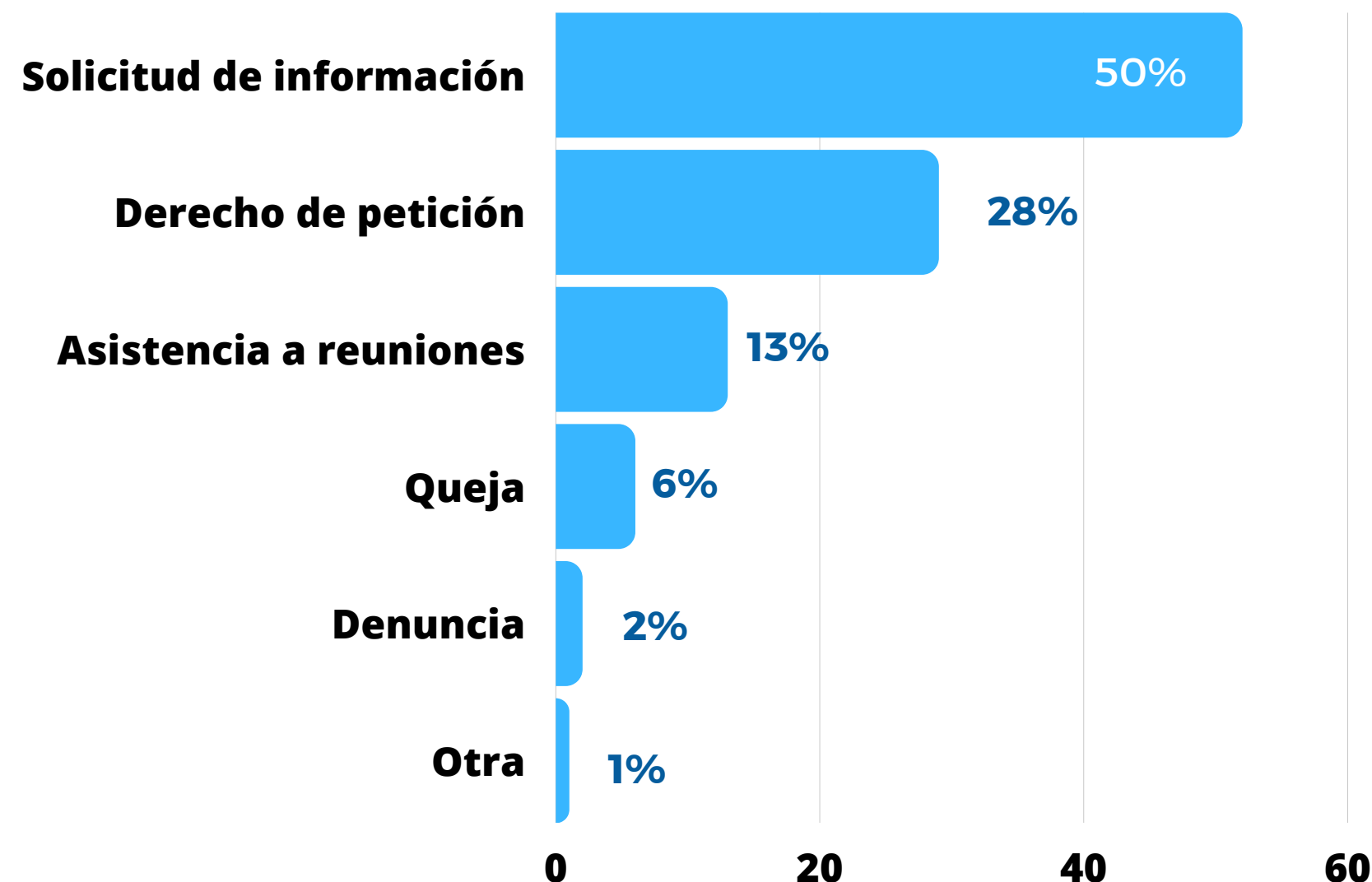
Fuente: Resultados encuesta de percepción I trimestre 2023

Tipo de trámite

Estos datos permiten concluir que los participantes en la encuesta según los trámites a los que acuden a la entidad corresponden en forma similar a las principales categorías atendidas en forma periódica (solicitudes de información y derechos de petición), según los informes de atención de PQRSD de la ANH (disponibles en el siguiente enlace <https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/>).

Es de resaltar que la entidad trabaja en estrategias que permitan brindar información de manera oportuna, en un lenguaje claro y de calidad con el fin de evitar las reiteraciones de las peticiones allegadas por nuestros grupos de valor.

Gráfica 3: Tipo de gestión más realizada



Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023

Criterios de satisfacción

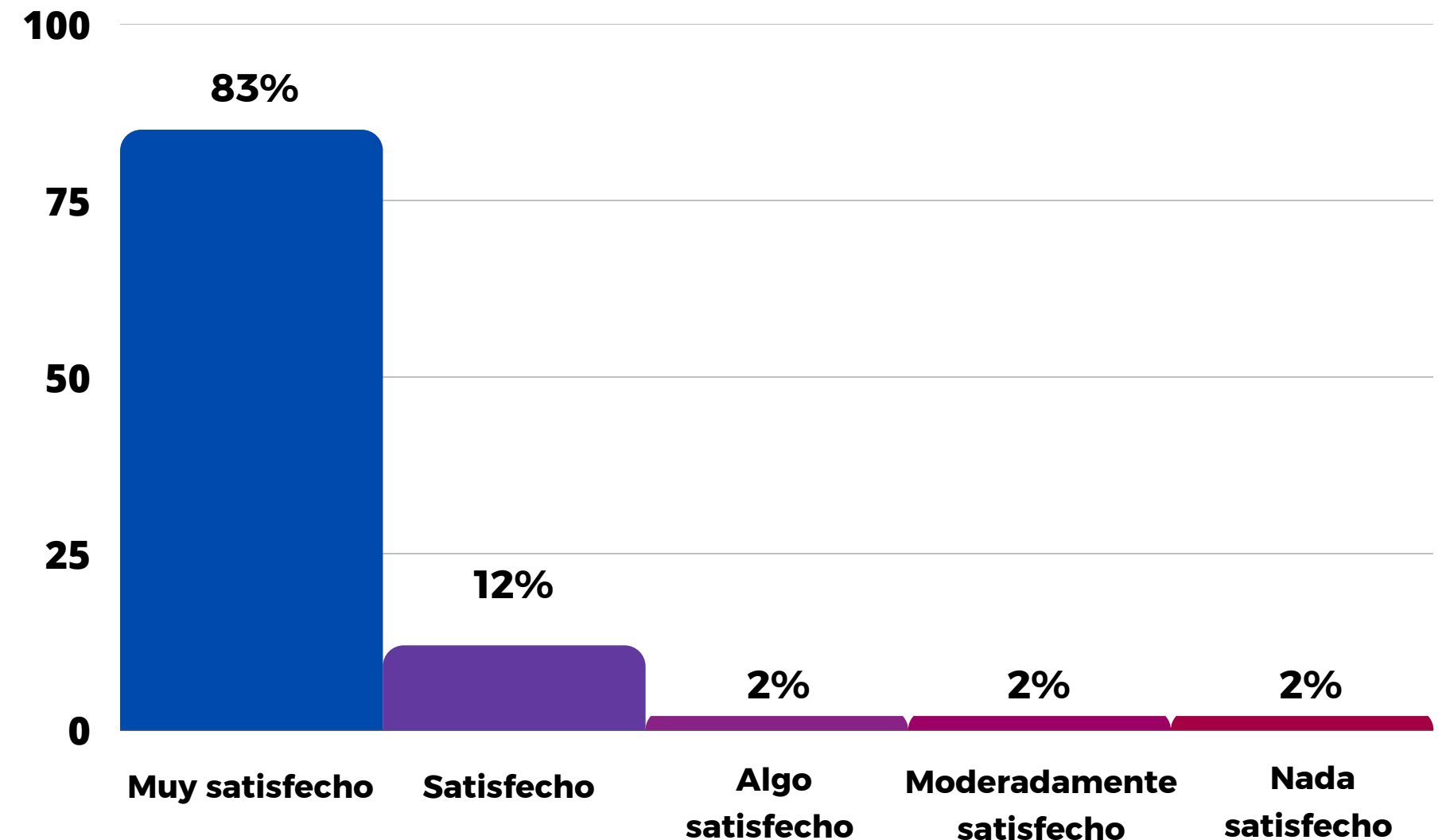
Amabilidad y respeto

A partir de los resultados de la encuesta aplicada, se evalúa el nivel de satisfacción para cuatro criterios tenidos en cuenta según con el tipo de solicitud.

De esta forma, se presentan los resultados obtenidos para el primer criterio evaluado que refiere el nivel de satisfacción frente a la amabilidad y respeto por parte del funcionario que atiende la solicitud.

El 95% de la población encuestada manifestó un nivel óptimo de satisfacción frente a la experiencia en el relacionamiento con la entidad para la atención de sus necesidades de información.

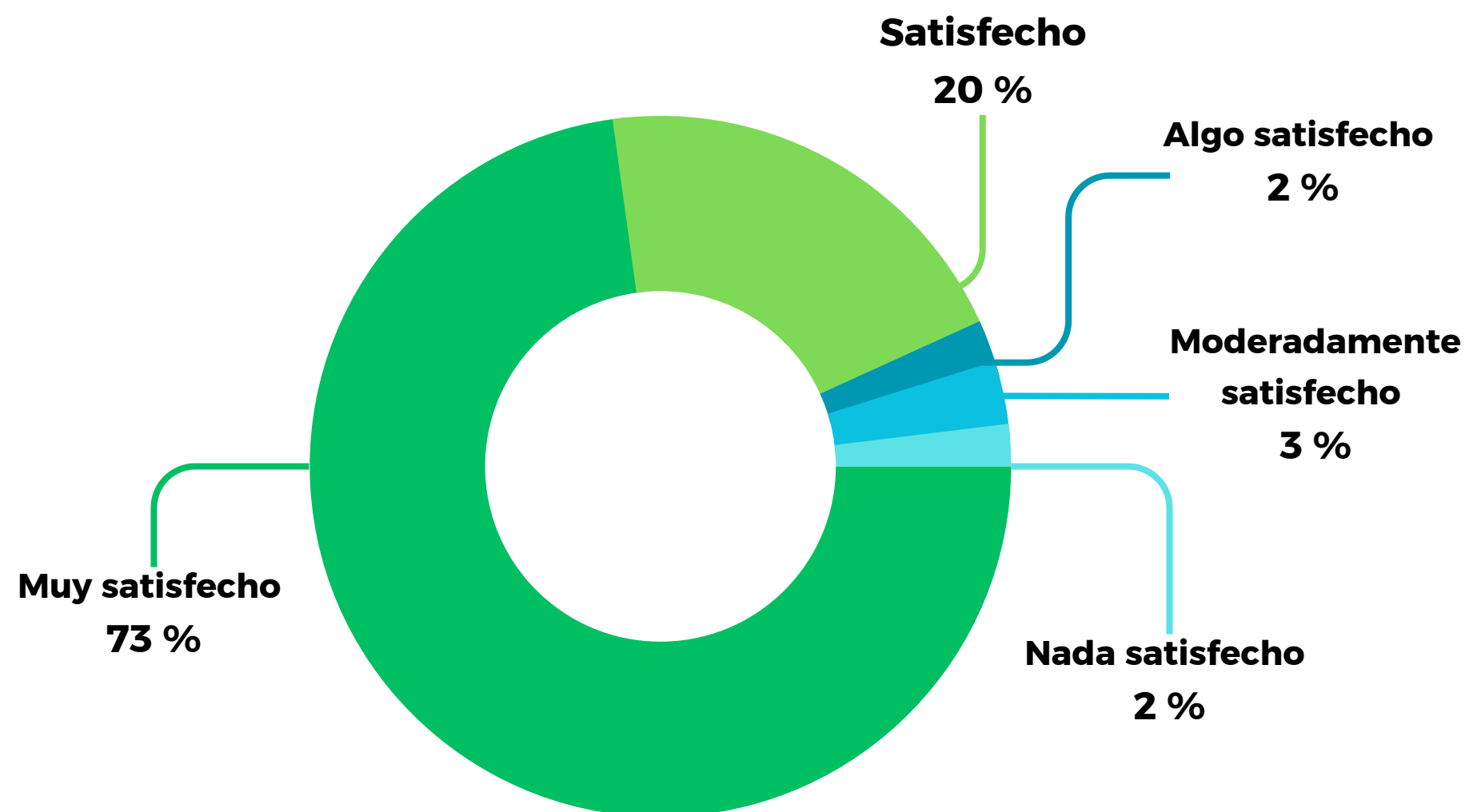
Gráfica 4: Nivel de satisfacción de amabilidad y respeto



Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023

Tiempos de respuesta de la gestión

Gráfica 5: Nivel de Satisfacción en tiempo de respuesta



Fuente: Resultados encuesta de percepción I trimestre 2023

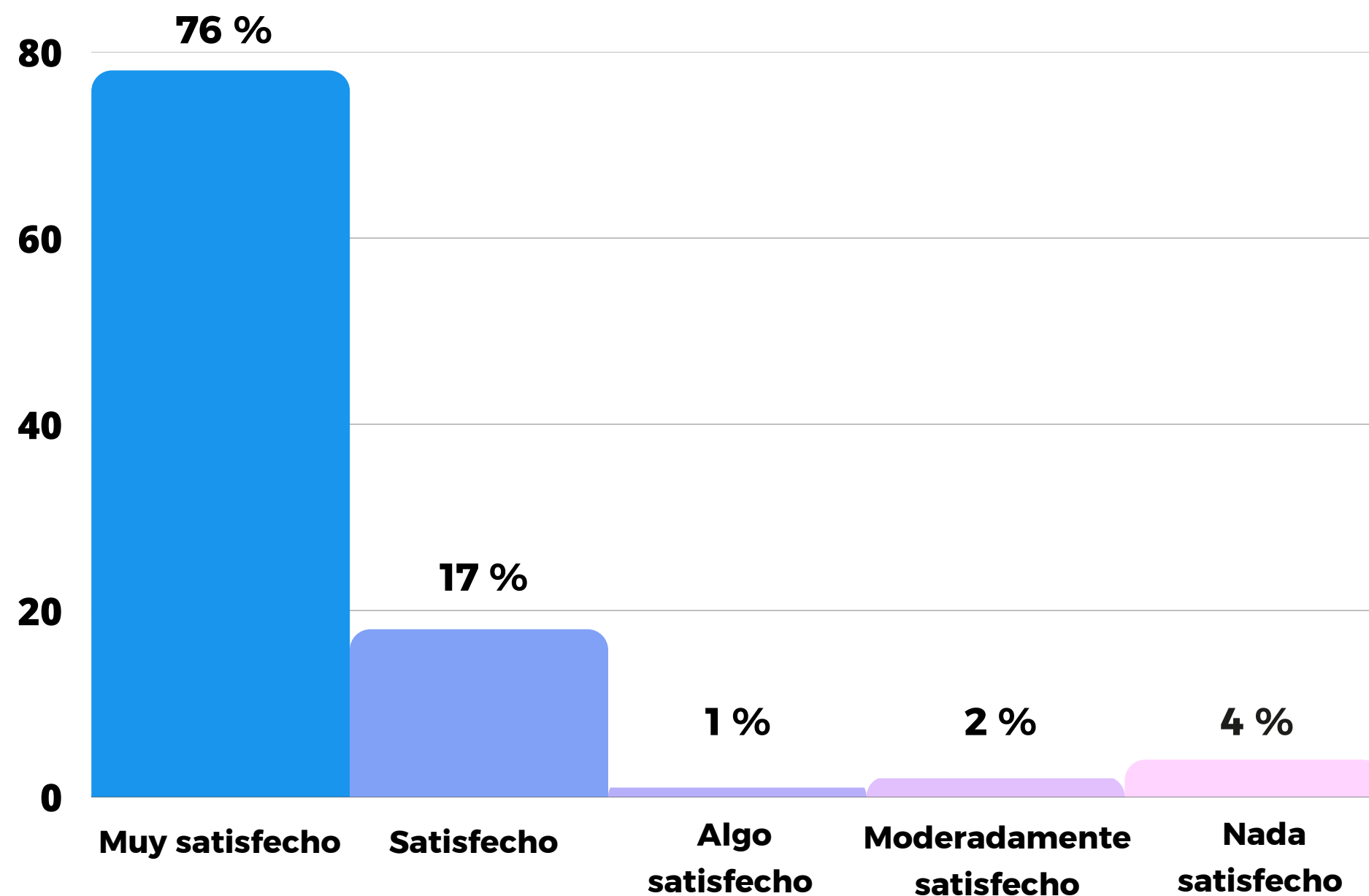
El segundo criterio evaluado corresponde al nivel de satisfacción frente a los tiempos de respuesta.

El **93%** de la población encuestada se encuentra satisfecha y muy satisfecha frente a los tiempos de respuesta a sus solicitudes.

Es de anotar que, de acuerdo con los tiempos establecidos legalmente, todos los requerimientos son atendidos dentro de los tiempos. Sin embargo, atención al ciudadano trabaja de manera constante en estrategias que permitan mejorar este criterio en el entendido que se cuente con la disponibilidad de información de manera inmediata.

Calidad de la gestión

Gráfica 6: Nivel de satisfacción calidad de la respuesta

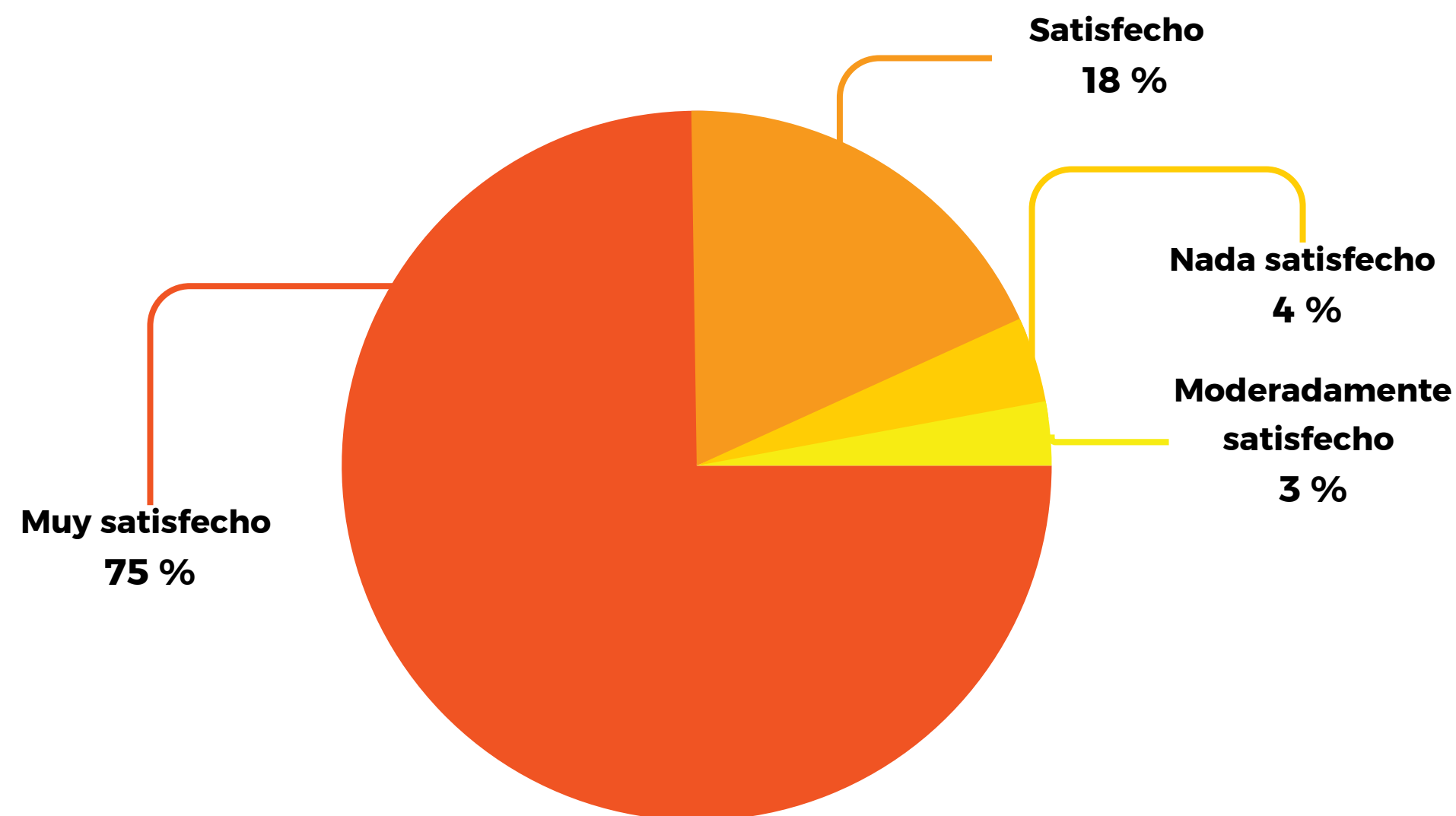


Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023

Para el tercer criterio evaluado en la encuesta de percepción que hace referencia a la calidad de la respuesta recibida, 96 personas encuestadas contestaron estar satisfechas con el contenido de la respuesta recibida.

Facilidad y sencillez

Gráfica 7: Nivel de satisfacción de facilidad y sencillez de la solicitud



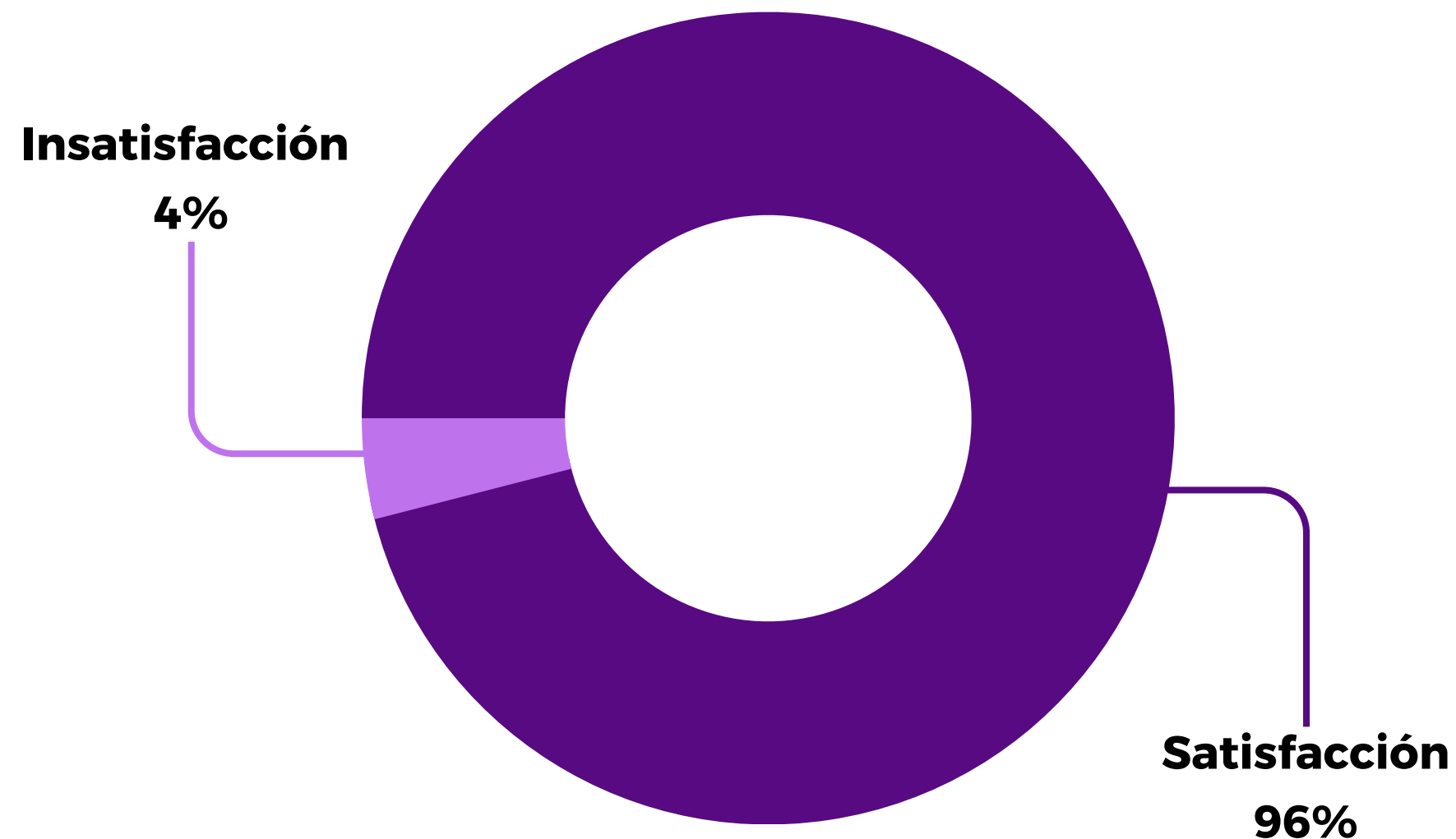
Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023

El último parámetro evaluado hace referencia a la facilidad y sencillez para realizar la solicitud.

En este aspecto, el 93% de las personas encuestadas se mostraron satisfechas con las respuestas obtenidas, lo que permite identificar la oportunidad, pertinencia y suficiencia de los canales dispuestos por la entidad para lograr un acercamiento a la ciudadanía y demás grupos de valor.

Nivel de satisfacción general

Gráfica 8: Nivel de satisfacción general



Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta muestran un nivel de satisfacción general de **96%** frente a la gestión de atención a la ciudadanía.

Fuente: Resultados encuesta de percepción 2023

Conclusiones

- ◆ Los resultados obtenidos para cada criterio evaluado evidencian un nivel de satisfacción general del 96% frente a los procesos y canales de interacción dispuestos para garantizar a la ciudadanía procesos eficientes de acceso a la información pública.
- ◆ Basados en los datos suministrados por la encuesta de precepción ciudadana, se logra evidenciar que uno de los canales dispuestos y más usado corresponde al correo electrónico con un total de 72 interacciones que corresponden al 70%, lo cual brinda herramientas a la entidad para trabajar de manera continua en este canal que funciona como herramienta de acercamiento continuo con el ciudadano.
- ◆ Los procesos de mayor interacción se dan teniendo en cuenta los servicios prestados por la entidad a través de mecanismos de participación ciudadana como lo son la atención de requerimientos que corresponden a un 78% (solicitudes de información y derechos de petición), así como procesos de acercamiento a las instalaciones de la entidad con el fin de asistir a reuniones y eventos organizados, en cuyo caso manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida.



Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-
Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2°
Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura
Bogotá D.C. – Colombia
Teléfono (PBX): (57-1) 5931717.
participacionciudadana@anh.gov.co
www.anh.gov.co

