



# INFORME DE MEDICIÓN Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## 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.

De acuerdo con lo anterior, el grupo de atención al ciudadano aplica encuestas de percepción ciudadana con una periodicidad mensual con el fin de 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 - Ciudadanía.

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 para la vigencia 2023.

## 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>



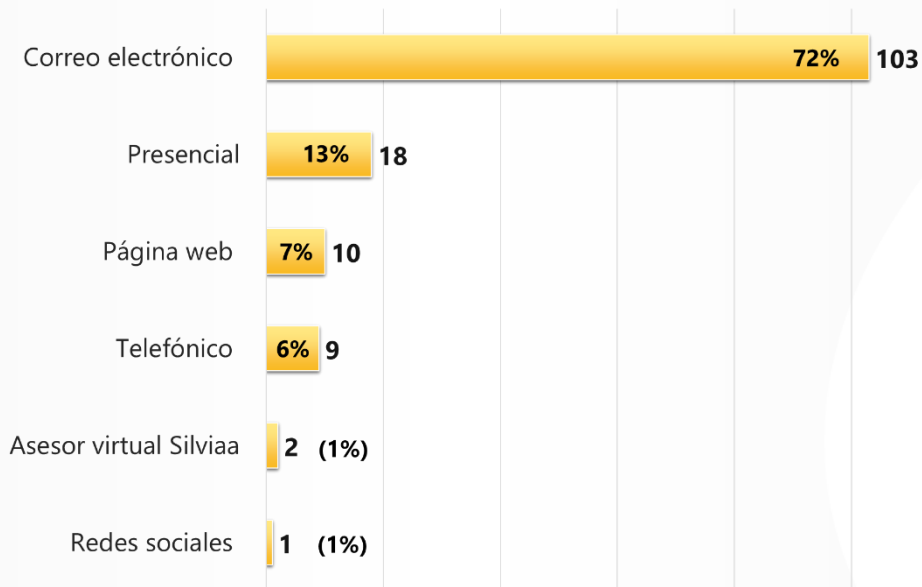
## Resultados

### 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.

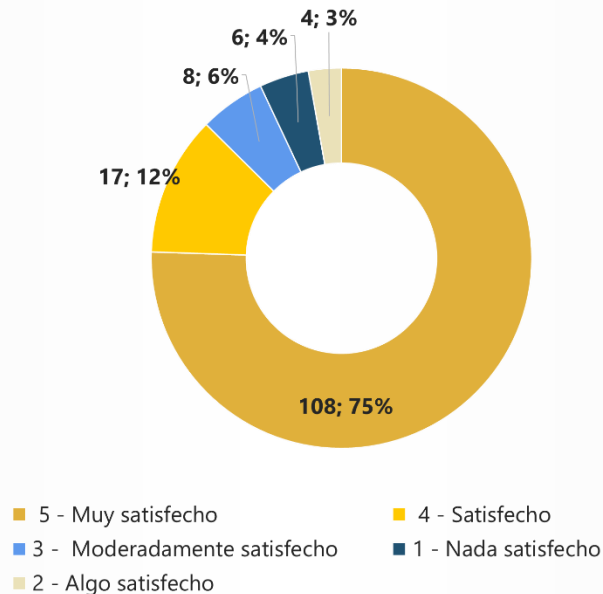
Una vez aplicada la encuesta de percepción se logra evidenciar que el canal más usado para comunicarse con la entidad corresponde al correo electrónico con un total de 103 interacciones, seguido del presencial con un total de 18 interacciones y, por último, la página web con un total de 10 interacciones.

**Imagen 1:** Resultados por canal de atención  
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



De acuerdo con los datos analizados se logra evidenciar que, el canal con mayor interacción entre ciudadanía y entidad corresponde al correo institucional y se evidencia el nivel de satisfacción asignado. De esta manera se obtuvo un nivel de satisfacción de 88%, donde la mayoría de encuestados manifiestan estar satisfechos con los distintos canales de atención que ofrece la entidad para realizar consultas en temas misionales.

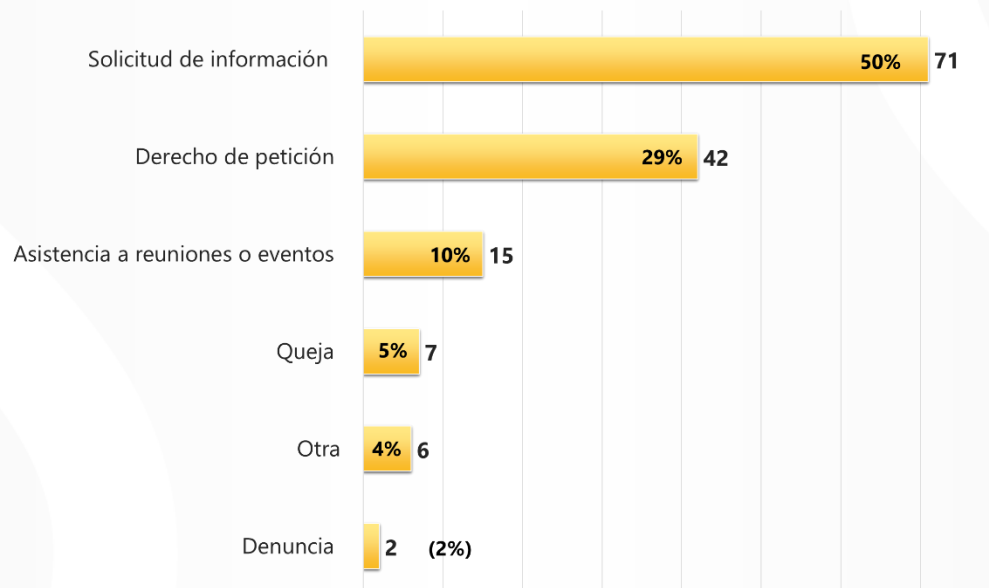
**Imagen 2:** Nivel de satisfacción por canal  
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



Estos datos permiten concluir que los participantes de la encuesta de acuerdo a 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.

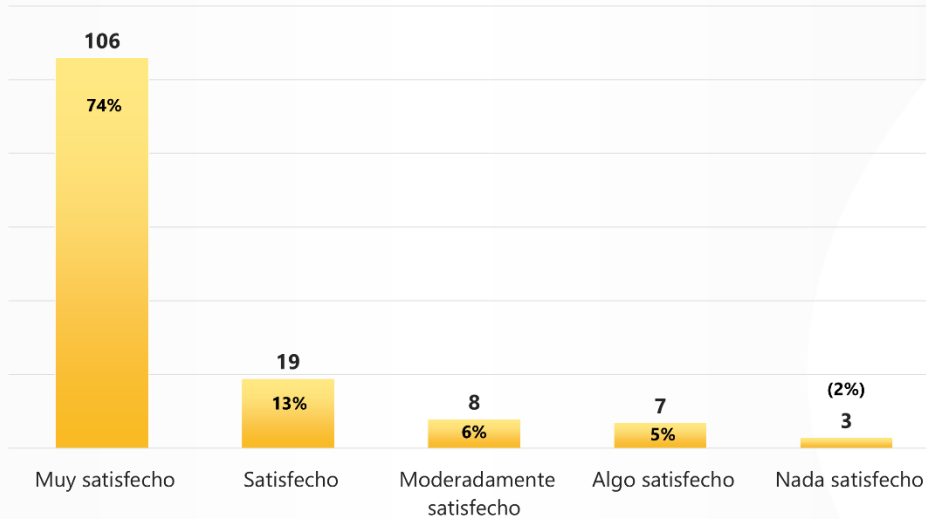
**Imagen 3:** Tipo de trámite más consultado  
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



A partir de los resultados de la encuesta aplicada, se evalúa el nivel de satisfacción para cuatro criterios teniendo en cuenta 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 87% 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.

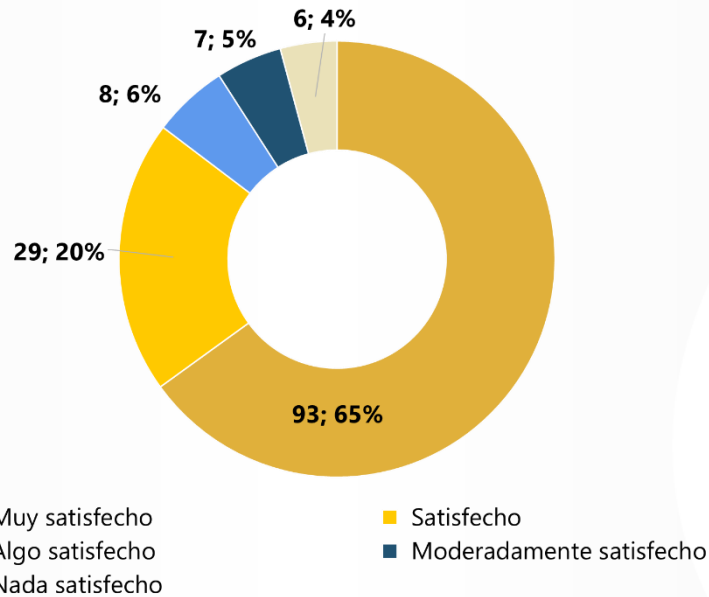
**Imagen 4:** Nivel de satisfacción de amabilidad y respeto  
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



El segundo criterio evaluado corresponde al nivel de satisfacción frente a los tiempos de respuesta. El 85% de la población encuestada se encuentra muy satisfecha y 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.

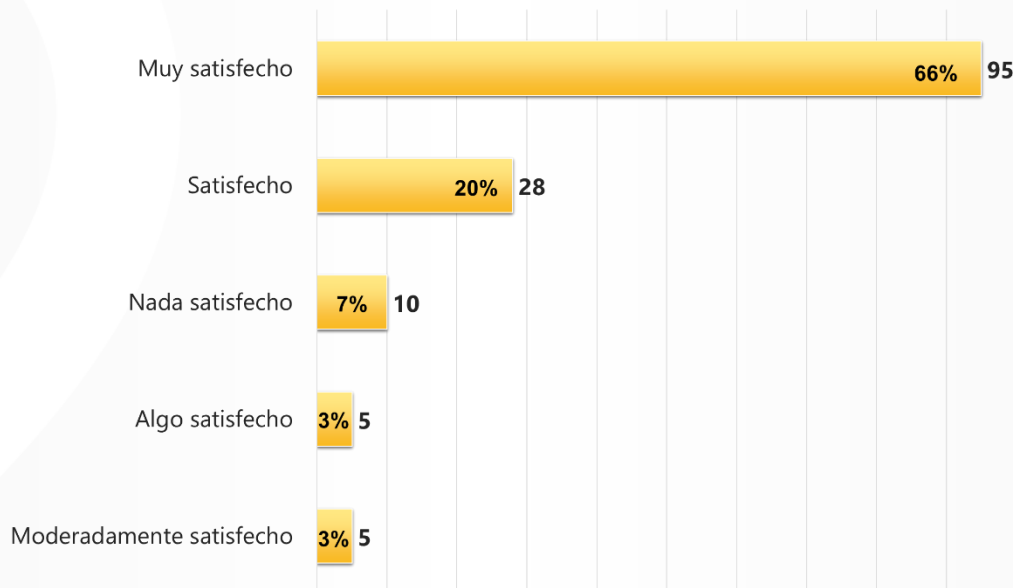
**Imagen 5:** Nivel de Satisfacción en tiempo de respuesta  
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



Para el tercer criterio evaluado en la encuesta de percepción que hace referencia a la calidad de la respuesta recibida, el 86% de la ciudadanía encuestada contestaron estar entre muy satisfechas y satisfechas con el contenido y la calidad de la respuesta remitida desde la entidad.

**Imagen 6:** Nivel de satisfacción calidad de la respuesta

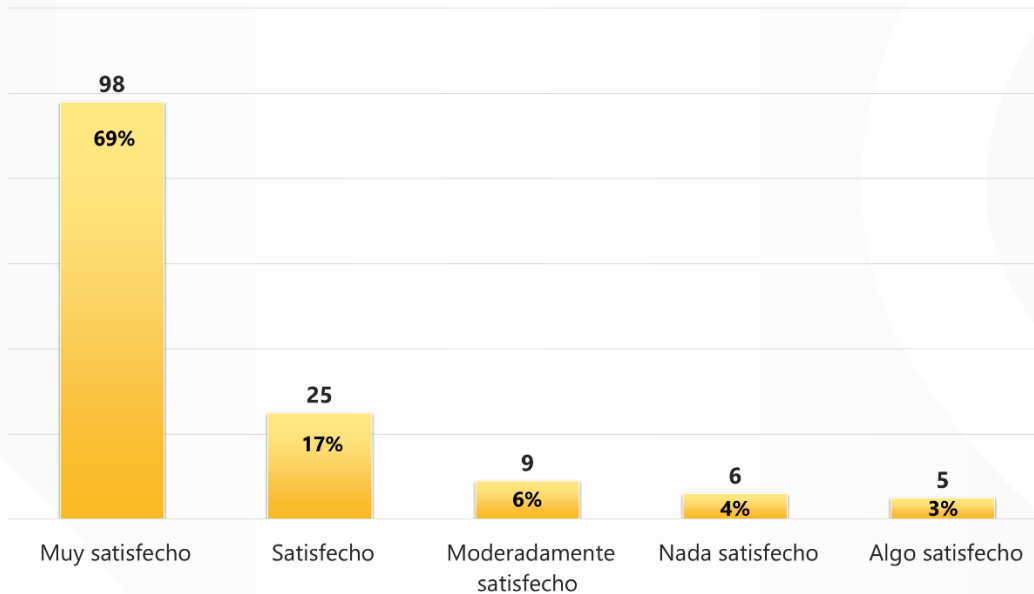
**Fuente:** Resultados encuesta de percepción 2023



El último parámetro evaluado hace referencia a la facilidad y sencillez para realizar la solicitud, frente al cual se logró la satisfacción del 86% de las personas encuestadas, 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.

**Imagen 7:** Nivel de satisfacción de facilidad y sencillez de la solicitud

**Fuente:** Resultados de encuesta de percepción 2023



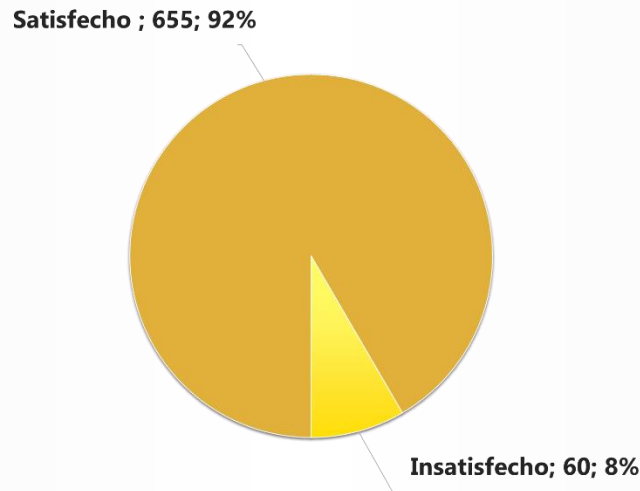
### Nivel de satisfacción general.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta orientada a los diferentes grupos de valor que en algún momento han interactuado con la entidad muestran un nivel de satisfacción general de 92% frente a la gestión de atención a la ciudadanía.

**Imagen 8:** Nivel de satisfacción general

**Fuente:** Resultados de encuesta de percepción 2023





## Conclusiones generales

- Los resultados obtenidos para cada criterio evaluado evidencian un nivel de satisfacción general del 92% 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 percepción ciudadana, se logra evidenciar que uno de los canales dispuestos y más usado para la interacción entre ciudadano y entidad corresponde al correo electrónico con un total de 103 interacciones que corresponden al 72%, 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 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.