**ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

El equipo de Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-, con miras a evaluar y mejorar su atención a los ciudadanos y a todas las personas interesadas en sus labores misionales, agradece su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta.

Con la información recopilada la ANH pretende verificar su gestión en el proceso de atención y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizar encuestas de satisfacción y percepción sobre la entidad y caracterizar a sus usuarios estableciendo procesos de mejora continua en sus actividades de atención al ciudadano.

El diligenciamiento de esta encuesta implica su autorización para la recolección de su información en las bases de datos de nuestra entidad, con la absoluta observancia de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 para los únicos fines que se han señalado y sin que puedan ser entregados a terceros sin su explícita autorización.

***Recuerde que para nuestra entidad es muy valioso contar con su opinión, así que le invitamos a compartir con nosotros sus apreciaciones sobre nuestra labor. Sólo le tomará cinco minutos de su tiempo***.

A continuación, marque con una X o complete la opción que corresponda a sus características como usuario de nuestra entidad. 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. Género:**

Masculino

Femenino

**4. ¿Pertenece a alguna comunidad étnica?**

Indígena

Raizal

Negra o Afrocolombianos

ROM o gitanos

Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Ocupación o actividad socioeconómica principal:**

Estudiante

Empleado

Servidor Público

Empresario

Trabajador Independiente

Líder Comunitario

Pensionado

Desempleado

Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Entidad o empresa:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**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 instada en el primer y segundo piso de la ANH)

Todas las anteriores

**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

Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14. ¿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

¿Otra? ¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Amabilidad

Oportunidad

Accesibilidad

Confiabilidad

Tiempo de respuesta

Respuesta de fondo a su solicitud

Muchas gracias por su colaboración.