

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR 2020

#LaNUEVAENERGÍA

Conozca los resultados obtenidos en la evaluación a los indicadores de satisfacción al Grupo de Valor usuarios del Sistema de Información de Combustibles, SICOM.

Este diagnóstico se realiza con el fin de **identificar y mejorar aspectos que sean relevantes** en la prestación del servicio a los usuarios del Sistema de Información de Combustibles (SICOM) a nivel nacional.

¿Con qué género se identifica?

 **47% (57)**
Género femenino

 **40% (48)**
Género masculino

13% (15)
Otro género

Medio más usado para soporte



62% (75)
Teléfono SICOM



25% (30)
Página Web SICOM



13% (15)
Teléfono Minenergía

Trámites o consultas más frecuentes

43,3% Actualización de información.
10,8% Calificación de encuesta en servicio
10,8% Cierre de pedido.
35,1% Otros.



¿Los trámites han sido resueltos y comunicados de forma oportuna?

81% (97) Si
19% (23) No



83% de entendimiento la información brindada por SICOM es clara.

16% No fue clara **1%** No sabe, no responde



96% de amabilidad por parte del personal

53% Excelente **26%** Muy Bueno **17%** Bueno



83% de calidad en las respuestas

39% Excelente **27%** Muy buena **17%** Bueno

82% de eficacia en el tiempo de respuesta



25% Excelente **52%** Muy buena **13%** Buena.

95% consideran el diseño de la página web como funcional



36% Muy buena **32%** Excelente **27%** Buena

89% de buena experiencia con la plataforma SICOM



39% Excelente **30%** Muy buena **20%** Buena

Conclusiones

El índice de Medición de la Satisfacción del cliente obtenido fue del **88,6%**, bastante positivo para el resultado de esta medición.

En general las respuestas de los usuarios a las preguntas planteadas se situaron en un nivel Excelente, Muy Bueno y Bueno, lo que conlleva a generar oportunidades de mejora que sitúe estos indicadores en un nivel de excelencia.

