

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR 2020



#LoNUEVAENERGÍA

Conozca los resultados obtenidos en la evaluación a los indicadores de satisfacción al Grupo de Valor de la Dirección de Energía Eléctrica: FOES y FSSRI.

Este diagnóstico se realiza con el fin de **identificar y mejorar aspectos que sean relevantes** en la prestación del servicio a las empresas que están directamente relacionadas con la entrega de subsidios de energía a nivel nacional.

¿Dónde se ubican los encuestados?



63% (33)

Sistema Interconectado Nacional

37% (19)

Zona no Interconectada

¿Cómo nos contactan?



88% (46)
Email



8% (4)
Teléfono



4% (2)
Virtual

¿Cuántas veces al año nos contactan?



69% Más de 5 veces

17% 3 a 5 o más

14% 1 o 2 veces

Nuestro canal más efectivo es:



83% Emails

7% Telefónico

6% Virtual

4% Presencial



77% de efectividad en los medio de contacto empleado en las solicitudes

23% Excelente **17%** Muy Bueno **35%** Bueno



84% de entendimiento, la información brindada es clara

29% Excelente **17%** Muy Bueno **38%** Bueno



69% Eficacia, Agilidad en tiempo de respuesta

15% Muy Oportuna **54%** Oportuna **29%** Regular



90% de coherencia, entre solicitudes y respuestas

25% Excelente **52%** Bueno **13%** Aceptable



100% Respetuosos, tenemos funcionarios cordiales

58% Excelente **34%** Muy Bueno **8%** Aceptable



69% Eficacia en el tiempo de respuesta

15% Muy Oportuna **4%** Oportuna **29%** Regular

Oportunidades de Mejora en los servicios de Minenergia a las empresas

- 18% Mejora en canales de atención
- 21% Mejora en tiempos de giro de subsidios,
- 15% Mejorar Información al día y confiable
- 9% Mejorar Capacitaciones
- 6% Todo funciona bien
- 27% NS/NR

