


# 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.

