

Septiembre 3 de 2025



20 años
Hechos por Colombia

Encuesta de clientes y plan de acción





Contenido

Objetivo, metodología e indicadores claves

¿Qué buscamos con el estudio? ¿Cómo hicimos el estudio?

1

Resultados generales XM

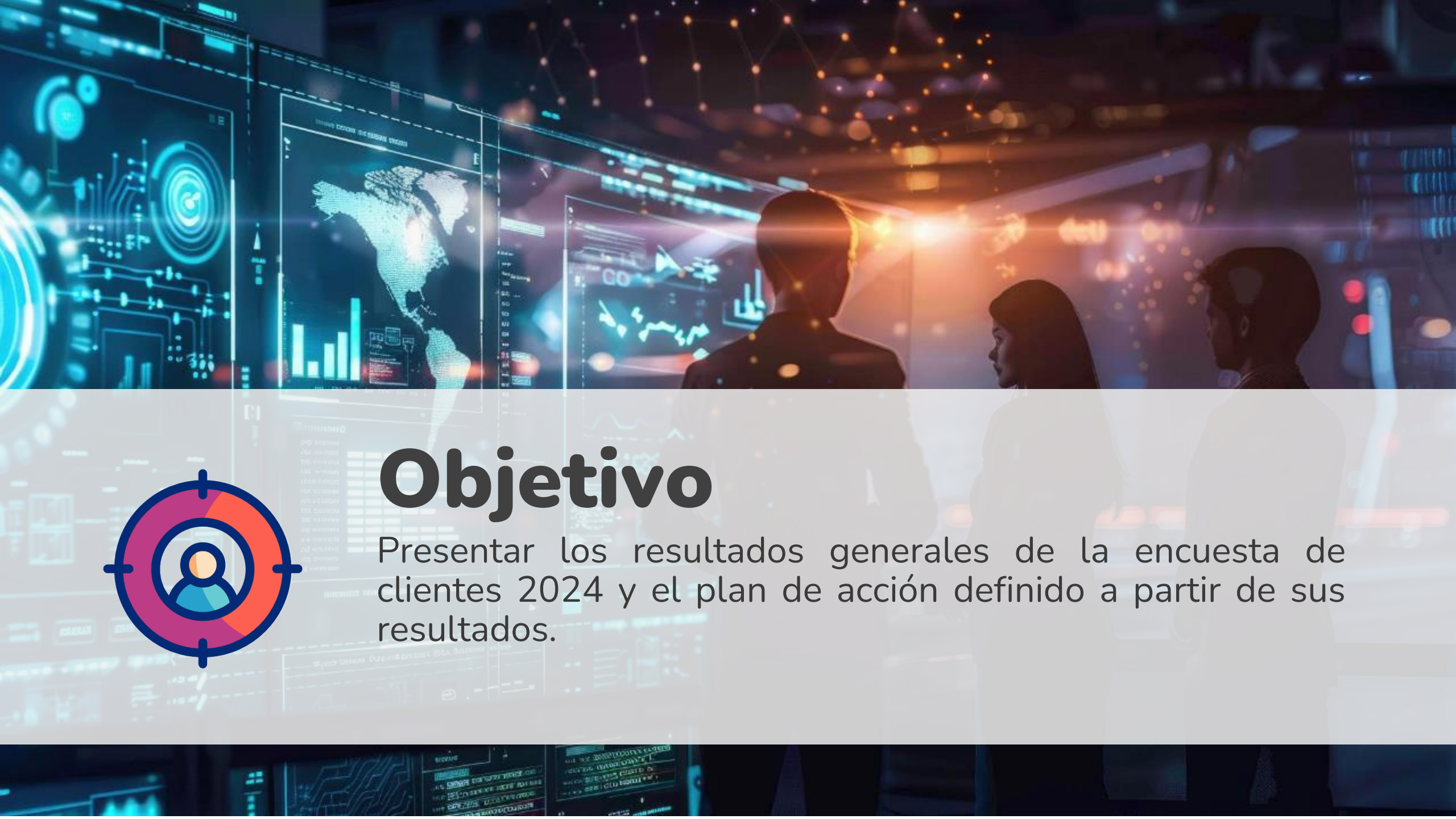
(Satisfacción, imagen y calidad total XM)

2

Planes de acción

Recomendaciones y conclusiones

3

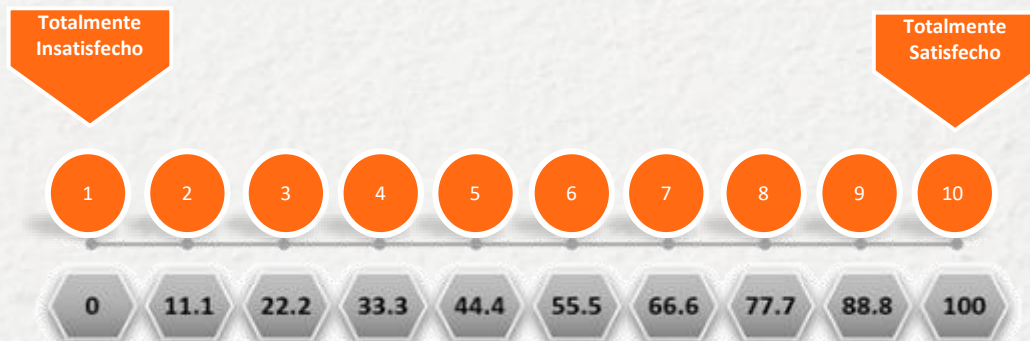


Objetivo

Presentar los resultados generales de la encuesta de clientes 2024 y el plan de acción definido a partir de sus resultados.

Índice de Satisfacción - IS

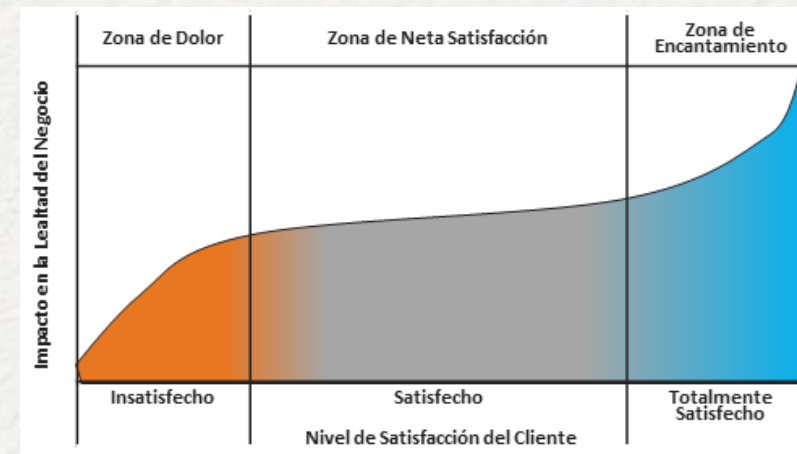
Calificación promedio en una escala de 0 a 100.
A cada una de las clasificaciones originales se le asigna un valor predefinido.



Para el análisis de la información se utiliza un sistema de “**semáforo**”, el cual permite detectar la situación en que se encuentra cada uno de los procesos y atributos en la medición.

RANGO	SATISFACCIÓN	ACCIONES
>85,5	● ALTA	MANTENER
73,4 - 85,5	● MEDIA	OPTIMIZAR
<73,3	● BAJA	ACCIÓN INMEDIATA

El verdadero impacto en la satisfacción se da en los extremos de la escala. La agrupación se definió de la siguiente forma:



■ Insatisfechos 1 - 5
 ■ Neutros 6 - 8
 ■ Satisfechos 9 - 10

Indicadores clave



Nivel de **favorabilidad** frente a la empresa.

Nivel que las **expectativas** que tienen los usuarios son **cubiertas** con la **propuesta de valor** de la empresa.

Percepción frente a los **procesos** y a la **forma adecuada** como estos son ejecutados.



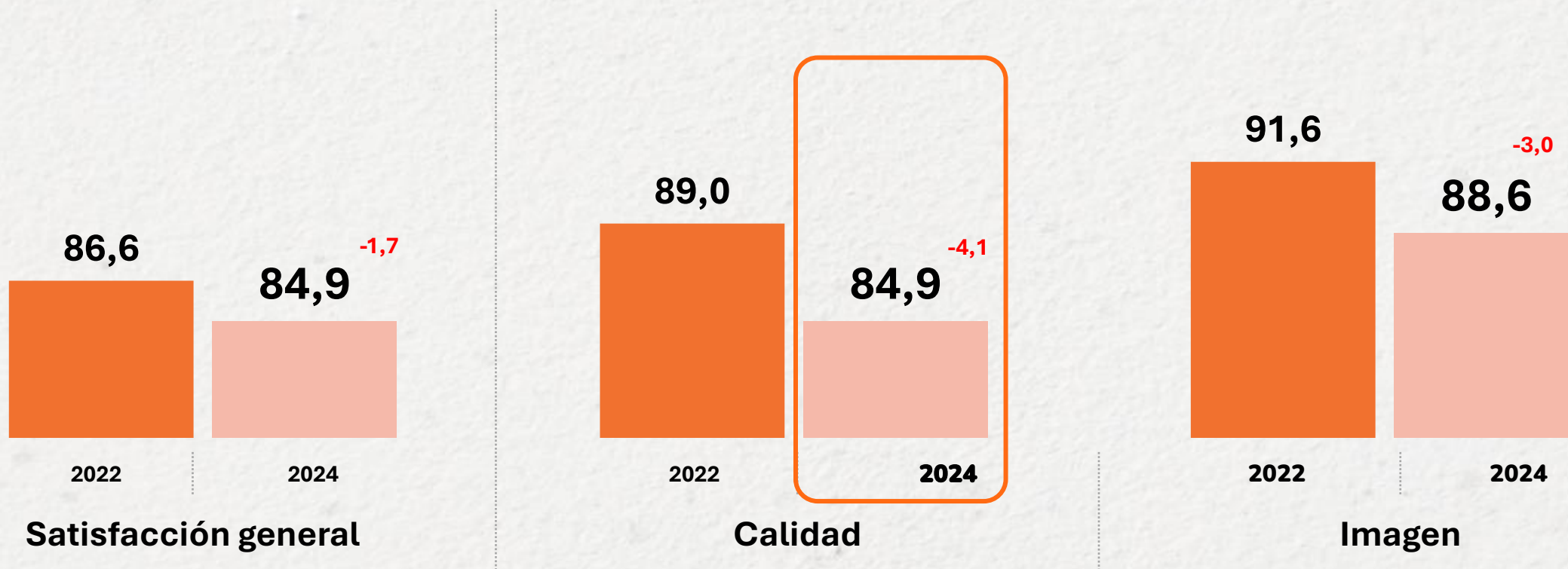
20 años
Hechos por Colombia

Resultados generales



Niveles medios de satisfacción.

Satisfacción general condicionada por la calidad prestada en el servicio.

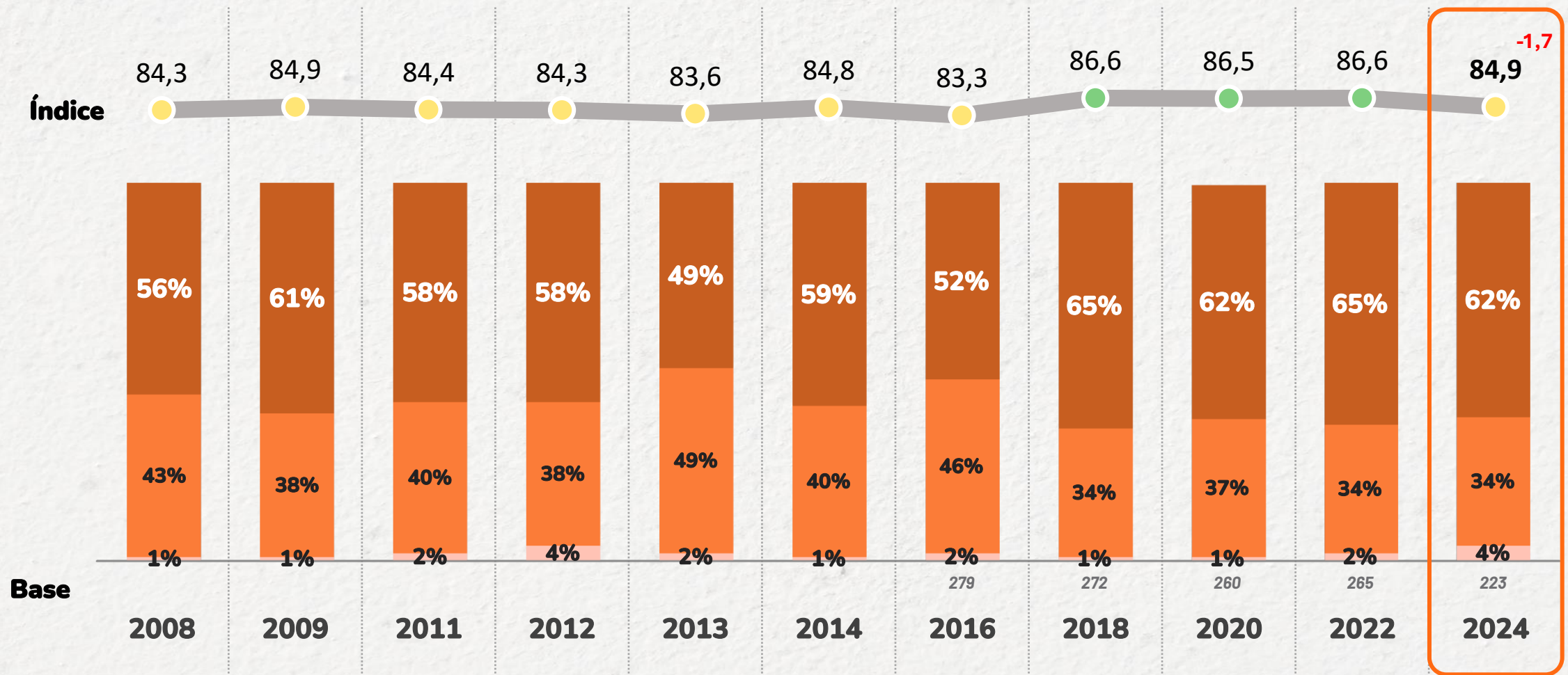


P1. En una escala de 1 a 10, donde 1 es TOTALMENTE INSATISFECHO y 10 TOTALMENTE SATISFECHO, ¿Cómo evalúa su Satisfacción con XM? (RU)

P7. ¿Cómo evalúa la Calidad General de los servicios que ha recibido de XM, pensando que 1 es mínima calidad y 10 máxima calidad? (RU)

P8. En una escala de 1 a 10, siendo 1 "Muy Desfavorable" y 10 "Muy Favorable", por favor díganos ¿cómo evalúa la IMAGEN GENERAL que Usted tiene de XM? (RU)

Aunque se mantiene un porcentaje alto de clientes encantados, aumentan los desencantados.
Se retoman indicadores de satisfacción de 2014.

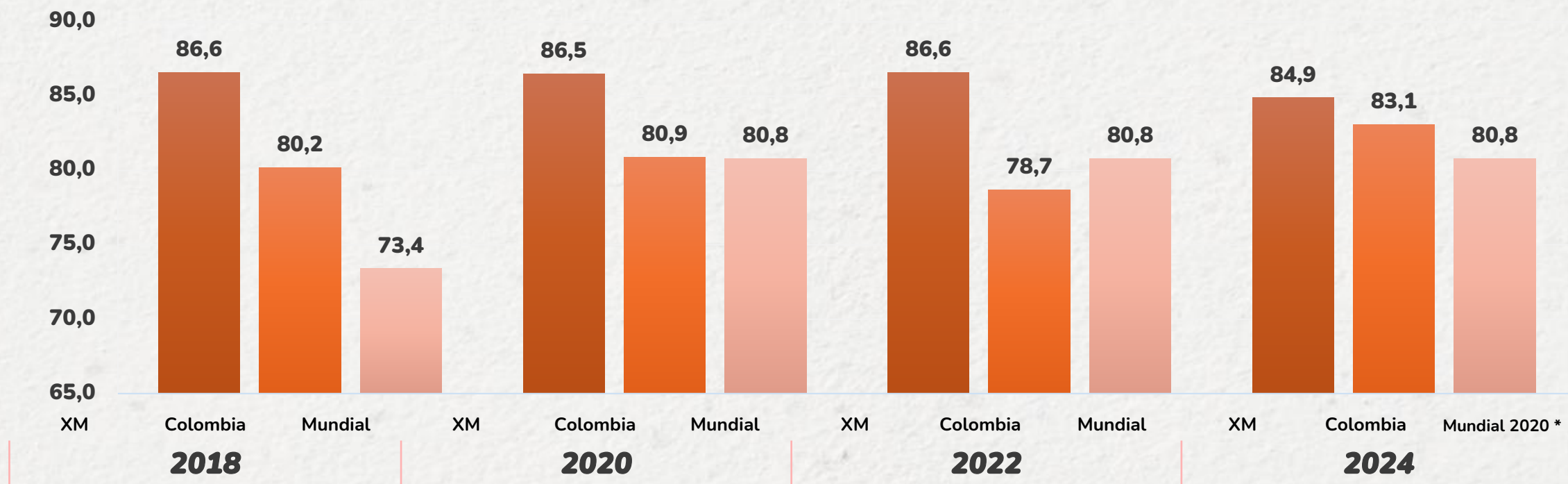


P1. En una escala de 1 a 10, donde 1 es TOTALMENTE INSATISFECHO y 10 TOTALMENTE SATISFECHO, ¿Cómo evalúa su Satisfacción con XM? (RU)



Benchmark satisfacción

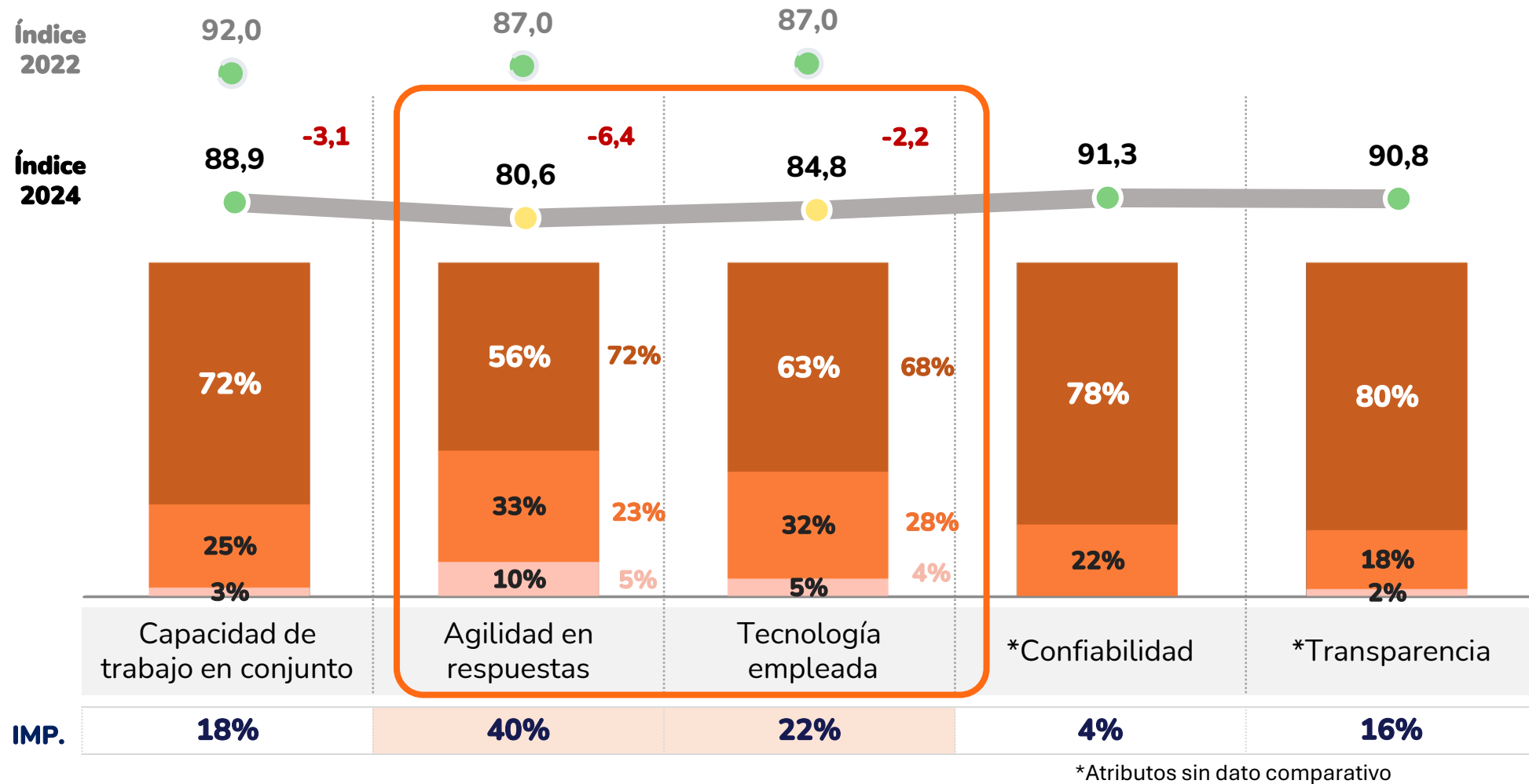
Si bien XM mantiene niveles de satisfacción superiores a los puntos de referencia nacionales e internacionales, la diferencia se está reduciendo.



Datos provenientes Norma Ipsos.

* Misma referencia mundial. Sin estudios recientes en 2024

Alta percepción de confiabilidad, transparencia y trabajo en equipo.
La agilidad en respuestas continúa siendo la principal oportunidad.



Base 2022: 265
Base 2024: 221

P2. La capacidad de trabajar conjuntamente con la institucionalidad y propender por el cumplimiento de la normatividad y fortalecimiento del sector (RU) / P3. La agilidad en la repuesta a requerimientos y/o problemas, (8 días hábiles, según los acuerdos actuales del CNO o regulación vigente) (RU) / P4. La tecnología empleada para cumplir sus funciones (RU) / P5. La confiabilidad entendida como la capacidad del sistema para atender la demanda de energía, considerando indisponibilidades (RU) / P6. Transparencia entendida como procesos verificables, auditables, trazables y replicables (RU)

● Alto (>85,5) ● Medio (73,3 – 85,5) ● Bajo (<73,3)
● Desencantados ● Neutros ● Encantados

Plan de acción



Enfoque del plan de acción

XM se beneficia de una base sólida, evidenciada en la satisfacción de sus clientes y una reputación de confianza, transparencia, conocimiento y trabajo en equipo. Sin embargo, para fortalecer la satisfacción y fortalecer la lealtad de los clientes, es fundamental abordar de manera proactiva los puntos débiles del servicio: la **agilidad** y **claridad de las respuestas**, así como en la **tecnología utilizada**.

¿Cómo avanzar?

1 Agilidad en los tiempos de respuesta:

Acciones que nos permitan mejorar la percepción de estos tiempos incluye identificar cuellos de botella en los procesos, revisar y monitorear los tiempos de respuesta actuales y fortalecer la cultura de servicio centrada en el cliente.

2 Tecnología empleada:

Continuar la modernización y optimización de los sistemas y aplicaciones de cara al cliente, asegurando una planificación cuidadosa, pruebas exhaustivas, un soporte adecuado apalancado en los sistemas de monitoreo actuales y comunicando de manera clara y precisa las situaciones que se presenten e impliquen impactos y/o cambios.