

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD		Objetivo Estratégico: Incrementar la confianza, relacionamiento. Cercanía, y satisfacción de la empresa con sus grupos de valor Objetivo de Calidad: Satisfacción				PROCESO		Servicio al Cliente									
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos				TIPO		Eficacia									
DESCRIPCIÓN																	
FÓRMULA DE CÁLCULO		Se esta evaluando la satisfacción en relación con cinco preguntas con la escala de Likert con escalas de 1 a 5. La fórmula utilizada es Cálculo del Promedio Ponderado.															
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		FRECUENCIA				TENDENCIA ESPERADA		UNIDAD DE MEDIDA									
Dirección de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente		semestral				Creciente		%									
SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN		FECHA DE MEDICIÓN		FECHA INICIO DE LA SERIE		OBSERVACIONES DEL INDICADOR											
Encuestas de percepción y tabulación de las mismas		30/06/2026		oct-25		El indicador esta marcado de acuerdo al Plan Estrategico y sera el resultado generado por las encuestas de satisfacción de cliente externo. La medición se realizará de manera anual con dos cortes semestrales y deberá presentarse en el mes de enero de cada vigencia de forma que se de a conocer un compilado histórico de cada año. Sin embargo se realiza medición al 30 de junio y al 31 de diciembre, según lo establecido en el documento "SAC-I006 Instructivo Para la Evaluacion de la Satisfaccion de los Clientes"											
UMBRALES DEL INDICADOR		SEMÁFORO		RANGO		OPCIONES DE MANEJO											
		Satisfactorio		70% - 100%		Cumple satisfactoriamente con la meta.											
		Adecuado		60% -69%		Es el rango en el cual se debera realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.											
		Deficiente		< a 59%		Es el rango en el cual se debera realizar una accion correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.											
TABLA DE DATOS						ANÁLISIS DE RESULTADOS											
Eje X	2025	2026	2027	2028	2029	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS										
Cliente Externo	89,00%	89,30%				80,00%	Se realizaron 287 encuestas a clientes externos de 349 que era la meta para el primer semestre, realizadas bajo la escala Likert, a corte del 30 de junio de 2026, Este análisis evidencia que EPC goza de una excelente reputación en cuanto a capacidad técnica e informativa con un promedio más alto: 4.59 / 5.00 y resolución de necesidades con un promedio de 4.53 / 5.00.										
	86,72%						El servicio/producto recibido fue entregado en el tiempo prometido" registró la calificación más baja de toda la encuesta con un promedio de 4.28 / 5.00. El usuario reconoce y valora masivamente el conocimiento técnico del personal de EPC (4.59). Este "know-how" debe ser utilizado como un activo reputacional en campañas de comunicación y para mediar en los municipios donde la cobertura aún se percibe como limitada.										
Total	87,86%	89,30%															
GRÁFICO																	
Nivel de Satisfacción de los Clientes Externos <table><tr><th>Categoría</th><th>Valor</th></tr><tr><td>META</td><td>80,00%</td></tr><tr><td>2025</td><td>87,86%</td></tr><tr><td>2026</td><td>89,30%</td></tr></table>										Categoría	Valor	META	80,00%	2025	87,86%	2026	89,30%
Categoría	Valor																
META	80,00%																
2025	87,86%																
2026	89,30%																