





Un estudio que evalúa y clasifica a las principales empresas del país según la experiencia que generan en sus clientes, a partir de un modelo comparable entre sectores.

01

Seguimiento continuo del desempeño. Medición trimestral que permite monitorear evolución y detectar cambios en el tiempo.

02

Benchmarking competitivo con el promedio de la categoría, líderes del ranking y otras marcas para identificar brechas.

03

Evaluación integral de la experiencia. Integra evaluación directa de usuarios con interacción con la marca, con análisis de conversaciones digitales.

Categorías



Aerolíneas



Aplicativos
de movilidad



Banca



Restaurante
y Fast Food



Centros
Comerciales



Cine



Delivery



E-commerce



Estaciones
de servicio



Farmacias



Gas



Internet



Mejoramiento
del hogar



Microfinanzas y
Cajas Municip.



Monederos
electrónicos



Retail



Salud



Seguros



Servicios de
alarmas



Servicios
públicos



Supermercado



Telefonía
móvil



Tiendas de
conveniencia



Tiendas por
departamento



Transporte
terrestre

Metodología

Combinación de dos metodologías en un levantamiento continuo trimestral.

- T1: abril, mayo, junio
- T2: julio, agosto, septiembre
- T3: octubre, noviembre, diciembre
- T4: enero, febrero, marzo

Digital listening

Escucha espontánea de conversaciones digitales sobre las marcas.

Sentimiento

Usuarios con interacción

Reacciones positivas

Experiencia y recomendación

Twitter, Instagram y Facebook

Encuestas online

Evaluación declarada de personas que han tenido una experiencia de uso con la categoría.

15,228 Evaluaciones

Marca

Producto

Servicio

Experiencia emocional

Ámbito nacional urbano

Digital listening

Variables consideradas:



Sentimiento

Clasifica el tono emocional, positivo o negativo, de los comentarios y publicaciones que se monitorean.



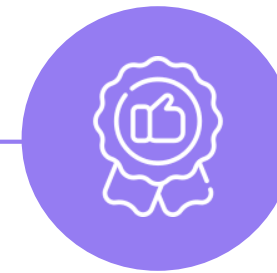
Usuarios con interacción

Cantidad de usuarios únicos que han generado contenido vinculado a la marca y que pueden guiar la opinión de otros.



Reacciones positivas

Interacciones de los usuarios que reaccionan con una expresión de aprobación o emoción positiva frente a contenido.



Experiencia y recomendación

Comentarios acerca de sus experiencias personales con la marca y que son compartidos en las RRSS. Pueden o no haber.

Encuestas de experiencia

Dimensiones y atributos considerados:



Marca

Refleja cómo valoran a una marca más allá de sus productos o beneficios funcionales. Hoy en día se exige: confianza, cercanía, transparencia, y propósito de marca.



Producto

Permite conocer lo que valoran y buscan al momento de elegir, si la decisión de compra está relacionada con la calidad y el precio, su satisfacción de uso y su disponibilidad.



Servicio

Captura los aspectos que conforman la experiencia del cliente al interactuar con la marca. Estos son la actitud de servicio, simplicidad, agilidad y flexibilidad.



Experiencia emocional

Conexión que desarrollan con la marca a partir de las experiencias. Impacta en su consumo, identificación y recomendaciones.

Periodicidad

Levantamiento continuo trimestral

Benchmark T2B
por dimensión

Marca

■ T1
■ T2
■ T3
■ T4



Selecione

Categoría AEROLINEAS

Logo
Marca

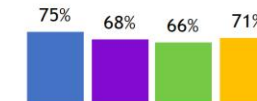
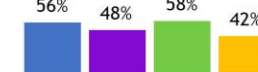
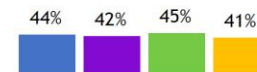
Dimensiones

Marca

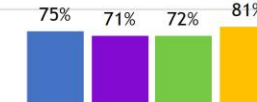
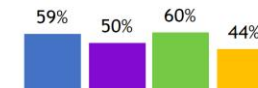
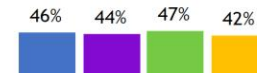
Categoría

1er lugar

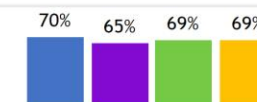
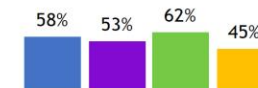
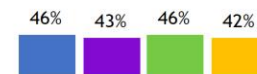
Marca



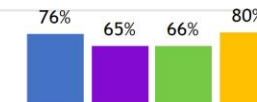
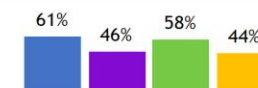
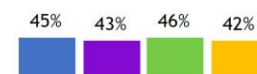
Recomendación



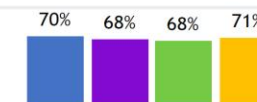
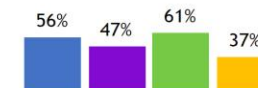
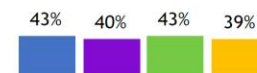
Propósito



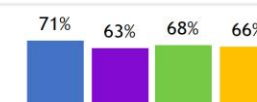
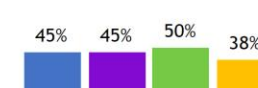
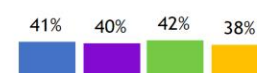
Confianza



Transparencia



Cercanía





Algunos resultados

Movimientos en ranking



Experiencia por sectores

Mejor experiencia

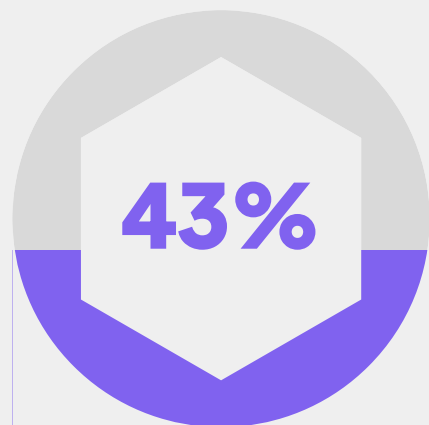
		2024	2025	2026
	Monederos Electrónicos	1	1	1
	Cine	-	2	2
	Mejoramiento del hogar	2	10	3

Peor experiencia

		2024	2025	2026
	Gas	16	21	23
	Internet	-	19	24
	Servicios Públicos	20	25	25

TTB por dimensión

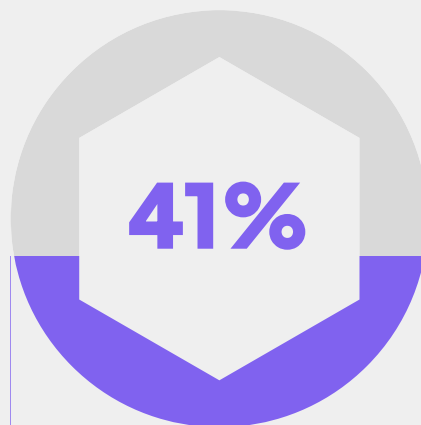
Atributos mejor y peor evaluados por dimensión



Marca

↑ 44% Recomendación

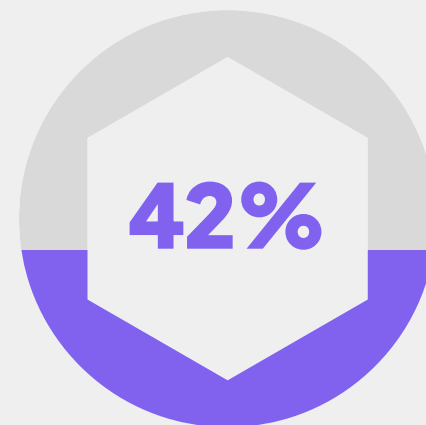
↓ 40% Cercanía



Producto

↑ 43% Satisfacción

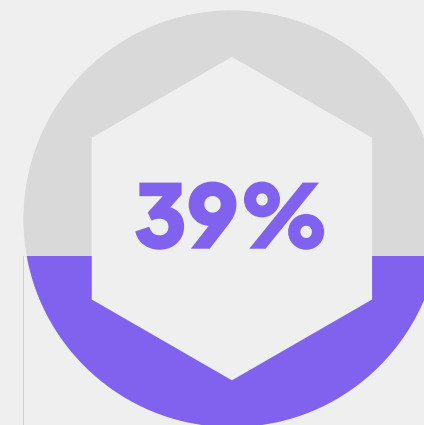
↓ 40% Precio-Calidad



Servicio

↑ 44% Simplicidad

↓ 39% Flexibilidad



Experiencia
emocional

↑ 42% Emociones

↓ 36% Memorabilidad

Benchmark T2B por dimensión



Categorías 2026	Marca	Producto	Servicio	Experiencia emocional
AEROLINEAS	51%	48%	49%	47%
APLICATIVOS DE MOVILIDAD	45%	43%	43%	41%
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS	57%	56%	53%	51%
BANCA	41%	38%	39%	36%
CENTROS COMERCIALES	43%	42%	42%	41%
CINE	44%	43%	44%	43%
DELIVERY/APP COMPRA ONLINE	34%	32%	35%	32%
E- COMMERCE	45%	43%	43%	40%
ESTACIONES DE SERVICIO	41%	40%	45%	37%
FARMACIAS	43%	41%	43%	40%
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES	44%	42%	44%	43%
GAS	42%	41%	42%	37%
INTERNET	36%	35%	37%	34%
MEJORAMIENTO DEL HOGAR	46%	48%	47%	45%
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES	43%	42%	43%	41%
RETAIL/ CADENAS	40%	38%	39%	39%
SALUD/CLINICAS	44%	41%	43%	41%
SEGUROS	45%	44%	46%	44%
SERVICIOS DE ALARMAS	51%	51%	52%	45%
SERVICIOS PÚBLICOS	35%	35%	33%	30%
SUPERMERCADOS	44%	42%	44%	40%
TELEFONÍA MÓVIL	37%	37%	35%	32%
TIENDAS DE CONVENIENCIA	41%	39%	44%	37%
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS	40%	38%	37%	35%
TRANSPORTE TERRESTRE	42%	44%	46%	40%
Resultado General	43%	41%	42%	39%

Indicadores

XPI integra indicadores principales y complementarios que permiten evaluar distintos componentes de la experiencia y entender los factores que la construyen.

XPI

NPS

CSAT

CES

Purpose

CI
Confidence

TDM
Transparencia

Emotional
Connection

SA
Sentiment

GAP

Proximity

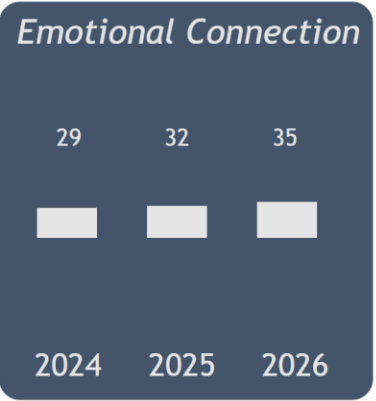
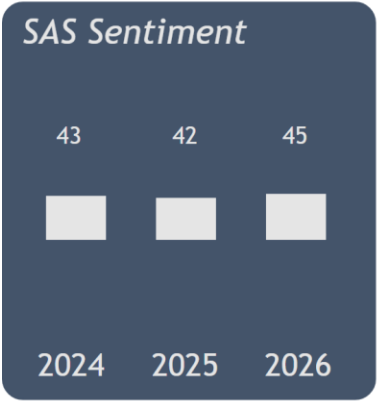
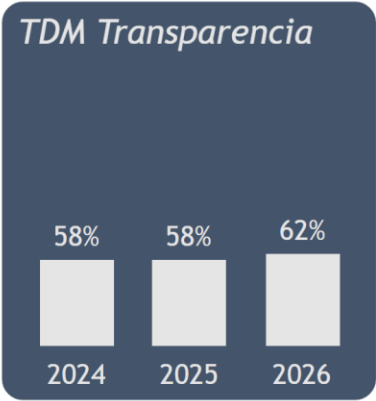
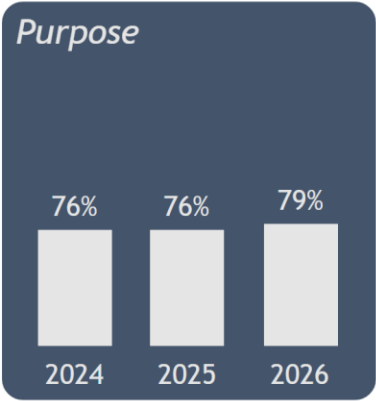
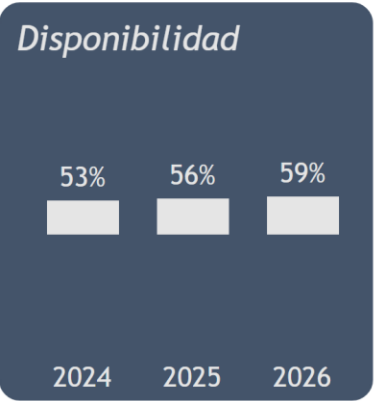
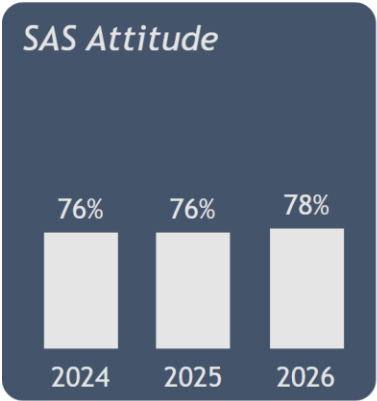
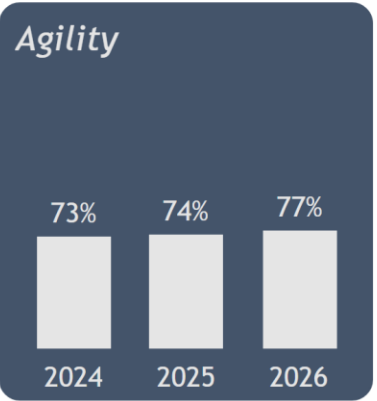
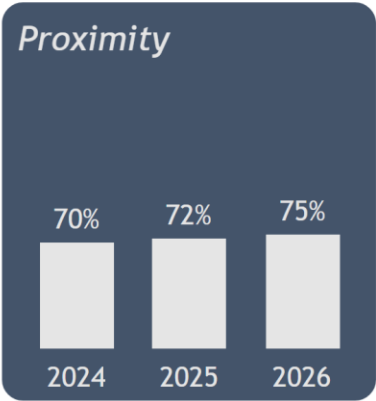
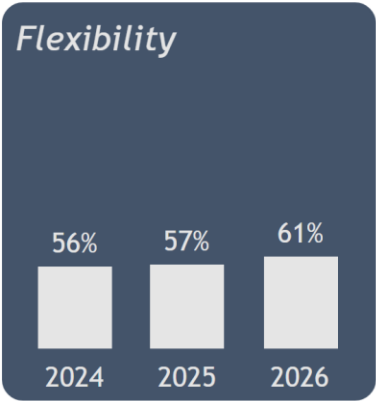
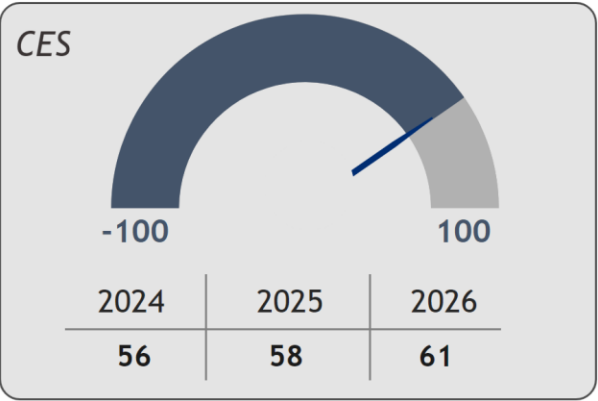
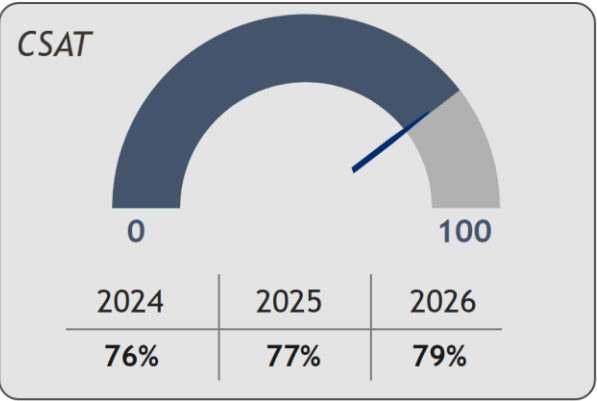
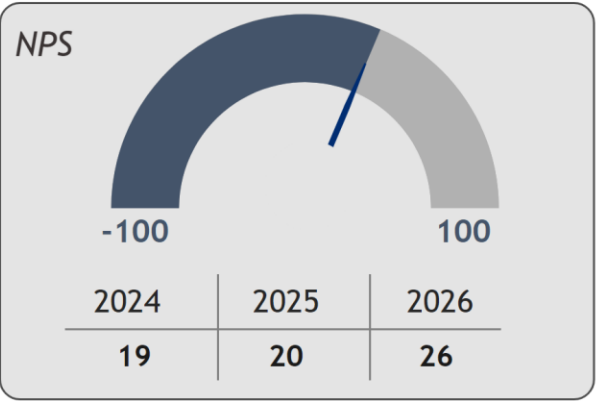
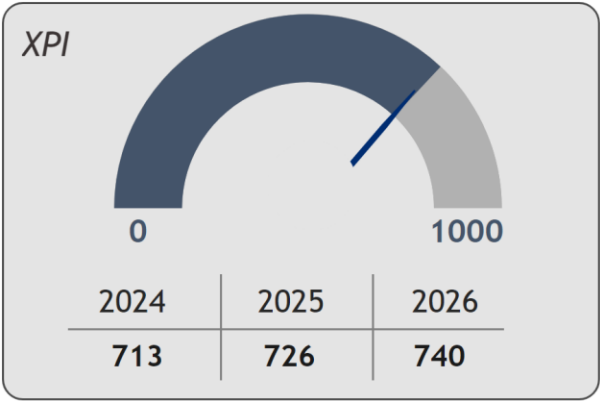
SAS Attitude

Agility

Flexibilidad

Disponibilidad

Precio -
Calidad



Indicadores principales



Categorías 2026	XPI	NPS	CSAT	CES
AEROLINEAS	752	41	85%	67
APLICATIVOS DE MOVILIDAD	750	27	82%	64
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS	817	51	89%	75
BANCA	734	20	77%	57
CENTROS COMERCIALES	774	33	84%	67
CINE	791	33	81%	64
DELIVERY / APP COMPRA ONLINE	767	15	78%	59
E- COMMERCE	724	32	81%	64
ESTACIONES DE SERVICIO	720	25	80%	63
FARMACIAS	752	26	80%	63
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES	751	32	83%	66
GAS	701	26	81%	66
INTERNET	694	9	66%	50
MEJORAMIENTO DEL HOGAR	782	33	85%	70
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES	729	22	75%	59
RETAIL/ CADENAS	721	23	78%	60
SALUD/CLINICAS	739	24	83%	63
SEGUROS	759	31	80%	61
SERVICIOS DE ALARMAS	741	35	84%	66
SERVICIOS PÚBLICOS	686	11	71%	47
SUPERMERCADOS	748	29	83%	68
TELEFONÍA MÓVIL	711	9	72%	46
TIENDAS DE CONVENIENCIA	721	24	78%	66
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS	776	23	81%	63
TRANSPORTE TERRESTRE	715	24	78%	60
Resultado General	740	26	79%	61
	Rango de 0 a 1.000	Rango -100 a +100	Rango 0% a 100%	Rango -100 a +100

Indicadores complementarios

Categorías 2026

AEROLINEAS
APLICATIVOS DE MOVILIDAD
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS
BANCA
CENTROS COMERCIALES
CINE
DELIVERY/APP COMPRA ONLINE
E- COMMERCE
ESTACIONES DE SERVICIO
FARMACIAS
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES
GAS
INTERNET
MEJORAMIENTO DEL HOGAR
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES
RETAIL/ CADENAS
SALUD/CLINICAS
SEGUROS
SERVICIOS DE ALARMAS
SERVICIOS PÚBLICOS
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA MÓVIL
TIENDAS DE CONVENIENCIA
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS
TRANSPORTE TERRESTRE

Resultado General

PURPOSE

CONFIDENCE

TDM
TRANSPARENCIA

87%	85%	67%
80%	80%	64%
87%	88%	76%
76%	78%	60%
83%	84%	64%
82%	79%	66%
73%	74%	59%
80%	83%	62%
75%	80%	61%
78%	79%	61%
81%	82%	64%
80%	82%	62%
68%	67%	54%
86%	87%	71%
76%	77%	62%
77%	80%	62%
82%	83%	66%
81%	82%	62%
82%	81%	72%
73%	70%	53%
84%	85%	68%
70%	70%	53%
73%	80%	61%
78%	81%	62%
79%	79%	63%

79%

Rango 0% a 100%

80%

Rango 0% a 100%

62%

Rango 0% a 100%

Indicadores complementarios

Categorías 2026

AEROLINEAS
APLICATIVOS DE MOVILIDAD
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS
BANCA
CENTROS COMERCIALES
CINE
DELIVERY/APP COMPRA ONLINE
E- COMMERCE
ESTACIONES DE SERVICIO
FARMACIAS
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES
GAS
INTERNET
MEJORAMIENTO DEL HOGAR
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES
RETAIL/ CADENAS
SALUD/CLINICAS
SEGUROS
SERVICIOS DE ALARMAS
SERVICIOS PÚBLICOS
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA MÓVIL
TIENDAS DE CONVENIENCIA
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS
TRANSPORTE TERRESTRE

Resultado General

DISPONIBILIDAD

64
61
70
56
65
58
58
63
58
59
61
61
46
66
56
56
62
60
65
45
67
46
56
60
61

62

Rango -100 a +100

PRECIO CALIDAD

64%
62%
75%
58%
63%
63%
52%
64%
64%
62%
63%
61%
54%
70%
62%
61%
61%
63%
69%
54%
65%
55%
58%
61%
62%

61%

Rango 0% a 100%

Indicadores complementarios

Categorías 2026

AEROLINEAS
APLICATIVOS DE MOVILIDAD
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS
BANCA
CENTROS COMERCIALES
CINE
DELIVERY/APP COMPRA ONLINE
E- COMMERCE
ESTACIONES DE SERVICIO
FARMACIAS
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES
GAS
INTERNET
MEJORAMIENTO DEL HOGAR
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES
RETAIL/ CADENAS
SALUD/CLINICAS
SEGUROS
SERVICIOS DE ALARMAS
SERVICIOS PÚBLICOS
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA MÓVIL
TIENDAS DE CONVENIENCIA
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS
TRANSPORTE TERRESTRE

Resultado General

PROXIMITY	SAS ATTITUDE	AGILITY	FLEXIBILIDAD
82%	82%	85%	65%
77%	83%	76%	64%
85%	78%	79%	68%
74%	77%	73%	59%
78%	82%	80%	63%
78%	81%	78%	63%
70%	74%	75%	54%
80%	80%	80%	65%
74%	78%	77%	61%
75%	78%	79%	62%
76%	84%	79%	62%
76%	81%	80%	64%
65%	68%	66%	52%
85%	88%	83%	72%
76%	76%	75%	62%
72%	78%	76%	61%
76%	82%	80%	64%
76%	81%	81%	65%
81%	82%	78%	69%
65%	68%	66%	50%
79%	83%	82%	68%
68%	71%	68%	51%
72%	79%	78%	62%
75%	76%	78%	59%
75%	76%	76%	60%

75%

Rango 0% a 100%

78%

Rango 0% a 100%

77%

Rango 0% a 100%

61%

Rango 0% a 100%

Indicadores complementarios

Categorías 2026

AEROLINEAS
APLICATIVOS DE MOVILIDAD
APP DE BANCA/MONEDERO ELECTRÓNICOS
BANCA
CENTROS COMERCIALES
CINE
DELIVERY/APP COMPRA ONLINE
E- COMMERCE
ESTACIONES DE SERVICIO
FARMACIAS
FAST FOOD/ CADENAS DE RESTAURANTES
GAS
INTERNET
MEJORAMIENTO DEL HOGAR
MICROFINANZAS y CAJAS MUNICIPALES
RETAIL/ CADENAS
SALUD/CLINICAS
SEGUROS
SERVICIOS DE ALARMAS
SERVICIOS PÚBLICOS
SUPERMERCADOS
TELEFONÍA MÓVIL
TIENDAS DE CONVENIENCIA
TIENDAS POR DEPARTAMENTOS
TRANSPORTE TERRESTRE

Resultado General

EMOTIONAL CONNECTION

44
38
46
30
38
40
28
36
32
35
41
32
26
41
37
34
38
40
44
22
37
24
34
31
36

35

Rango -100 a +100

SA SENTIMENT

50
46
57
40
52
57
36
45
50
52
51
49
32
50
45
44
51
42
52
32
50
30
45
43
42

45

Rango -100 a +100

Plataforma

Permite acceder y analizar los resultados del ranking de manera interactiva, facilitando la comparación, el seguimiento y la interpretación de la experiencia del cliente



Resultados por dimensiones de la experiencia, atributos e indicadores.



Benchmark con líderes, promedio de la categoría y marcas de la competencia.



Resultados disponibles por promedio, T2B y variables demográficas



Seguimiento de resultados en el tiempo. Anual desde 2024 y trimestral del 2026/27.



Exportación de resultados a PPT.

