

chec® | la vida nos mueve  
Grupo·epm®



# Medición de Experiencia

2do trimestre 2025

# Ficha técnica

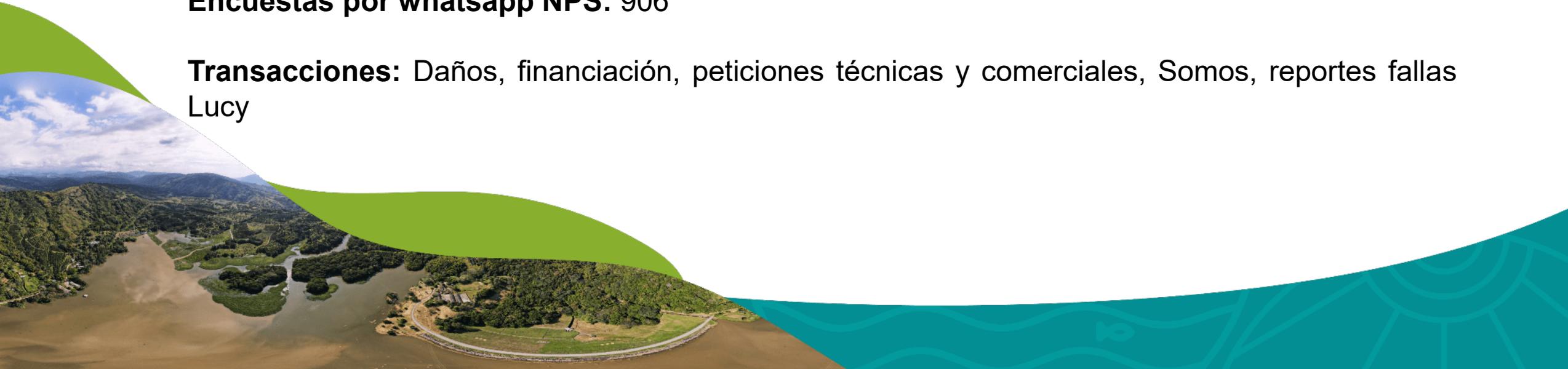
**Período:** 1º de abril al 30 de junio de 2025

**Técnica utilizada:** con IA sin encuesta indicadores satisfacción (ISE) y esfuerzo (CES), y encuesta a través de mensaje por WhatsApp para recomendación (NPS).

**Registros procesados indicadores satisfacción y esfuerzo:** 37.396

**Encuestas por whatsapp NPS:** 906

**Transacciones:** Daños, financiación, peticiones técnicas y comerciales, Somos, reportes fallas Lucy



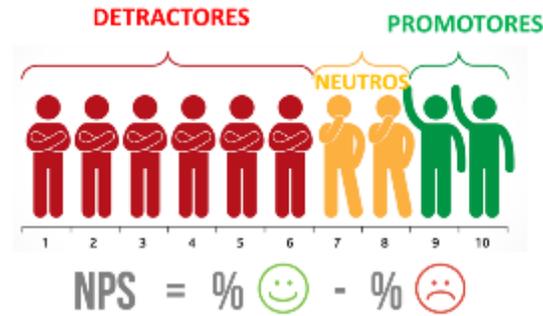
# Indicadores evaluados

## Recomendación (NPS)

Basándote en la experiencia con este proceso. **¿Qué tan probable es que recomiendes a CHEC a un amigo, familiar o compañero de trabajo?**

**Calificación de 1 a 5 \*\*Menú**

**1: No lo recomiendo en absoluto**  
**2: Lo recomiendo poco**  
**3: Estoy indeciso/a**  
**4: Si lo recomiendo**  
**5: Lo recomiendo totalmente**



El indicador se construye, restandole a los promotores el porcentaje de detractores.

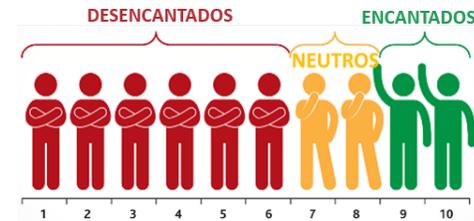
Equivalencia a escala global:  
 E. 1 a 10: Promotores (9-10) - Pasivos (7-8) - Detractores (0-6)  
 E. 1 a 5: Promotores (5-4) - Pasivos (3) - Detractores (2-1)



## Satisfacción (ISE)

### Análisis Emocional - SATISFACCIÓN

Motor NLP: Transformers con embeddings  
 Corpus emocional: Construcción propia n-gramas  
 Modelo LLM: Llama 3.3 para precisión  
 Lucy/Digital: Éxito en reporte de falla (sí/no)



Clasificación por niveles de calificación y cálculo

Promedio de las calificaciones llevadas a una escala de 0 a 100. A cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor predeterminado.



## Esfuerzo Cliente (CES)

Consolidación de indicador con identificación propia de **métricas operacionales extraídas de la voz del cliente**

- Calificación de 1 a 5**
- 1. Muy fácil
  - 2. Fácil
  - 3. Ni fácil, ni difícil
  - 4. Difícil
  - 5. Muy difícil

### Esfuerzo Cliente

Sumatoria TOP2  
**% Difícil + % Muy difícil**

Referente de medición

En segmentos del masivo, se considera que un buen resultado de CES debe estar por debajo de un dígito o como máximo el 10%. **Sin embargo, al cambiar la metodología e incorporar la IA, se genera una variación en el volumen de datos y en la forma de extraer el indicador a partir de la voz del cliente, por lo que posiblemente deba ajustarse la meta.**



# Indicadores

<b>Recomendación (NPS)</b>	68,3
<b>Satisfacción general (ISE)</b>	83,97
<b>Esfuerzo (CES)</b>	
Muy fácil - Fácil	61,69%
Ni fácil, ni difícil	13,38%
<b>Difícil – Muy difícil</b>	24,93%



chec<sup>®</sup>

la vida  
nos mueve

Grupo·epm<sup>®</sup>

Visita nuestro sitio web:

[www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)

