

chec® | la vida
nos mueve
Grupo epm®

Medición de Experiencia

3er trimestre 2025



Ficha técnica

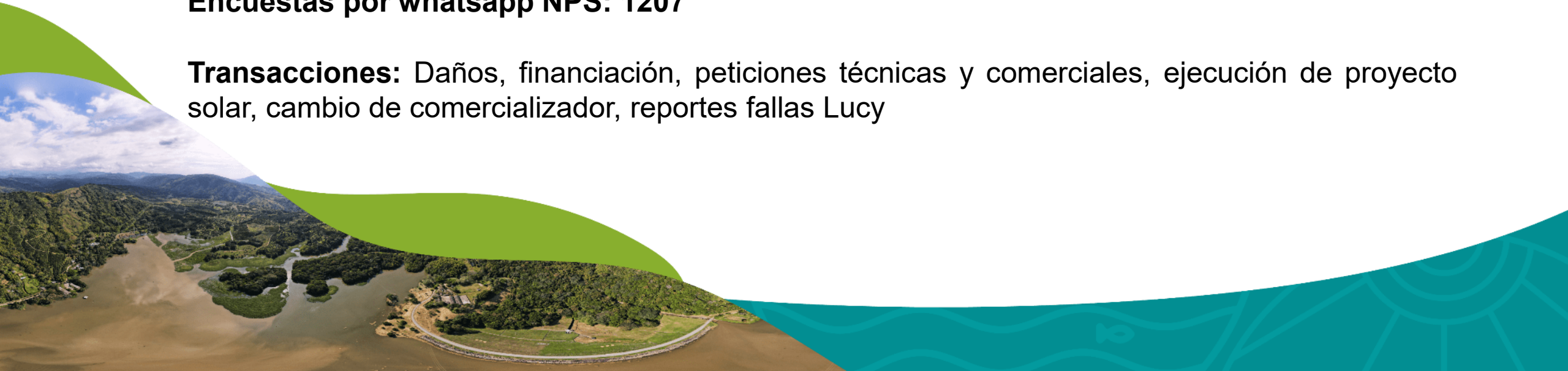
Período: 1º de julio al 30 de septiembre de 2025

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: 35.804

Encuestas por whatsapp NPS: 1207

Transacciones: Daños, financiación, peticiones técnicas y comerciales, ejecución de proyecto solar, cambio de comercializador, reportes fallas Lucy



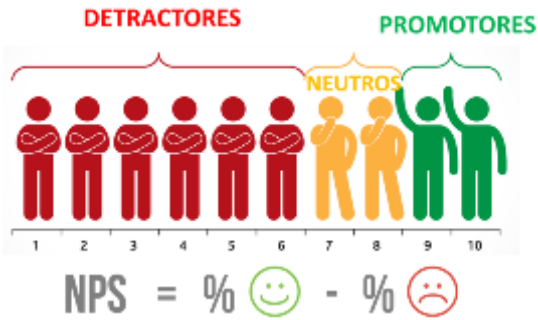
Indicadores evaluados

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)

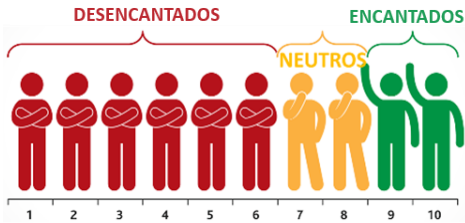
Análisis Emocional - SATISFACCIÓN

Motor NLP: Transformers con embeddings

Corpus emocional: Construcción propia n-gramas

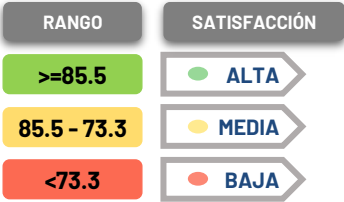
Modelo LLM: Llama 3.3 para precisión

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

Recomendación (NPS)	72,9
Satisfacción general (ISE)	81,94
Esfuerzo (CES)	
Muy fácil - Fácil	61,22%
Ni fácil, ni difícil	10%
Difícil – Muy difícil	28,78%





chec[®]

la vida
nos mueve

Grupo•epm[®]

Visita nuestro sitio web:

www.chec.com.co

