



La consultora detrás del PXI trabaja hace más de 20 años para mejorar sistemáticamente la experiencia de los clientes.

Nuestro marco de referencia, el **Customer Centricity Model (CCM)** identifica las prácticas que guían la construcción de una cultura centrada en el cliente.





**PXI**

Praxis Xperience Index

El ranking PXI (Praxis Xperience Index) es una iniciativa que nace con el propósito de generar un motor de mejora continua en la experiencia que viven los habitantes de Chile con los principales servicios del país.



# Sobre PXI

Praxis Xperience Index



## Primer y único

Ranking de experiencia a nivel nacional en Chile



**10 años** de evolución de indicadores de experiencia según sectores, marcas y canales



Benchmark a **+135** compañías de servicio más importantes de Chile



**+ 50.000** personas evalúan su experiencia anualmente, logrando un error muestral del 0,46%



**Reconocemos** a las mejores compañías de cada sector con PXI igual o superior a 70 pts.



**Su metodología** es comparativa con rankings internacionales como CX Index de Forrester o Temkin Experience Ratings

1

## Metodología del Ranking

Qué entendemos por experiencia, cómo la medimos y cómo obtenemos la información.

4

## Resultados por tipo de requerimiento

Tipos de requerimiento, su uso y desempeño. Uso y desempeño según sector, EFA y PXI.

2

## Hallazgos y Tendencias

Contexto situación Chile 2023.  
Hallazgos del ranking a nivel nacional y sectorial.  
Impacto del PXI en el NPS.

5

## Ranking 2024

Grupos de experiencia y posición en el ranking de cada marca.

3

## Resultados por Canal

Canales de contacto, su uso y desempeño.  
Principales requerimientos en cada canal, EFA y PXI.



1

# Metodología del Ranking

# ¿Cómo entendemos la experiencia?

Fundamentos del PXI

## EXPERIENCIA DE CLIENTE

Qué vive y siente mi cliente



### Propósito

Objetivos y necesidades del cliente.



### Expectativas

Disposición, estado anímico, memoria frente a su propósito



### Contexto

Ambiente, condiciones, aspectos sensoriales



## MEDICIÓN

La experiencia se puede medir en 3 niveles



### Relación

Experiencia acumulada a partir de Múltiples viajes



### Viaje

Experiencia frente a una necesidad. Habitualmente contiene múltiples interacciones.



### Interacción

Experiencia en un punto de contacto específico



## IMPACTO

Palancas de mejora



+ Rentabilidad



+ Sostenibilidad

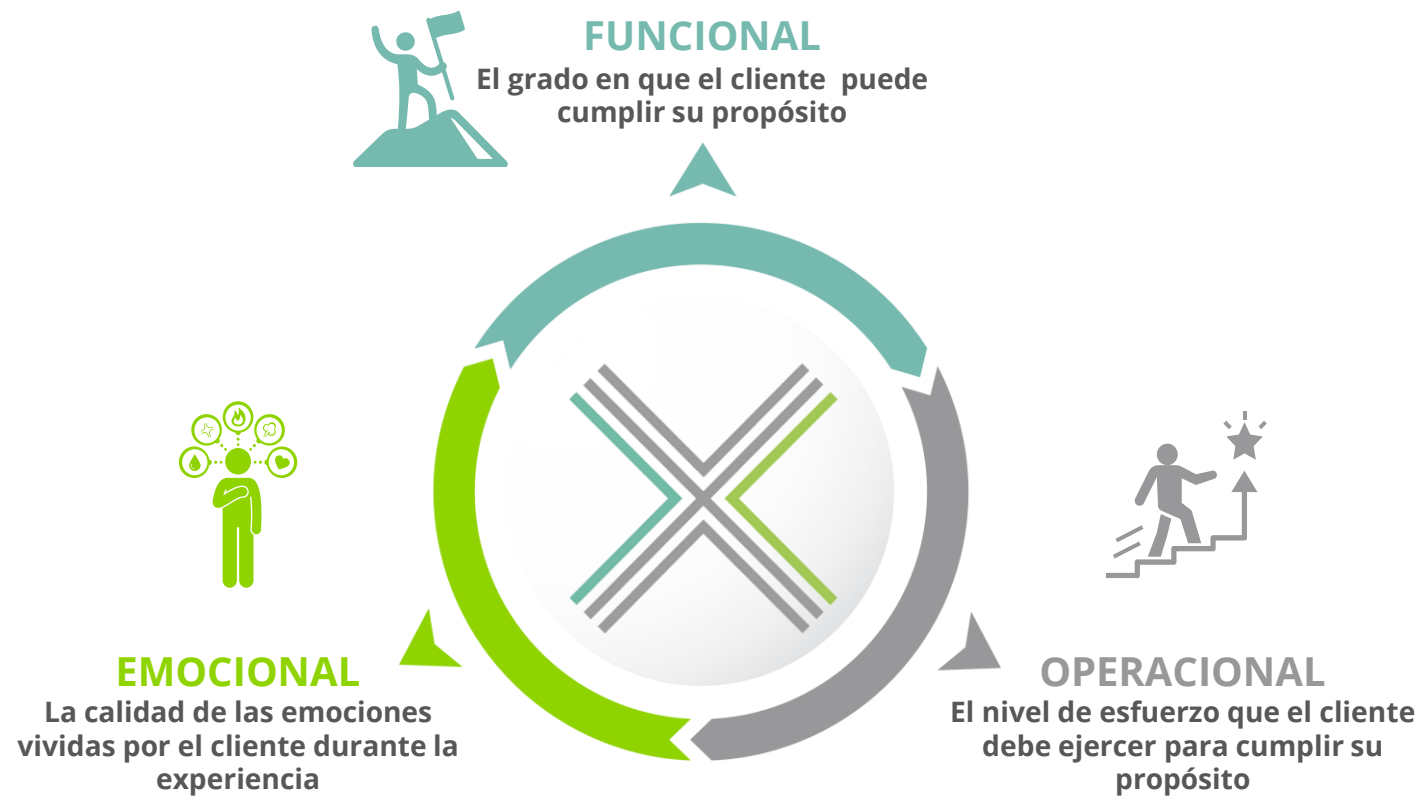


+ Fidelización

# > ¿Cuáles son los componentes de una experiencia?

Metodología

La experiencia de los clientes en las interacciones con las marcas se basa en un modelo que separa la experiencia en tres dimensiones:





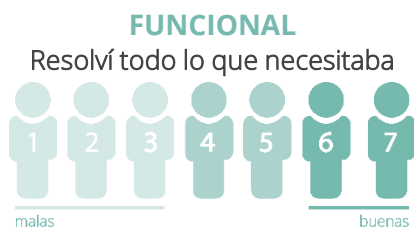


# ¿Cómo medimos la experiencia en las interacciones?

Metodología

- Se evalúan las 3 dimensiones en una escala de notas que va del 1 al 7. Esta se obtiene mediante las siguientes 3 preguntas a los clientes:

**¿Cuál es su nivel de acuerdo con las siguientes frases?**



- Se calculan los resultados netos de cada dimensión.

$$\left( \begin{array}{l} \% \text{ Buenas} \\ \text{Experiencias} \\ \text{(Notas 6 y 7)} \end{array} \right) - \left( \begin{array}{l} \% \text{ Malas} \\ \text{Experiencias} \\ \text{(Notas 1 a 3)} \end{array} \right)$$

- Al promediar los resultados netos de cada dimensión se obtiene el indicador PXI.



# > Marco metodológico del estudio

Ranking PXI

- ▶ El estudio considera la evaluación de **139 marcas** correspondientes a un total de **32 sectores**.
- ▶ Vela por cumplir con una **muestra de 360 casos por marca**, lo que asegura un **error muestral de un 5,2%**.
- ▶ Se realiza a través de un **cuestionario estructurado**.
- ▶ Encuesta a **mayores de 18 años** de **Arica a Punta Arenas**.
- ▶ Considera todas las comunas con más de 130.000 habitantes o capitales regionales.
- ▶ La **toma de muestra es diaria** de Enero a Diciembre.



# Marcas consideradas en el ranking PXI 2024

<p><b>AFP</b></p> <p>Cuprum<sup>afp</sup> ProVida<sup>AFP</sup> Una compañía Medisa</p> <p>AFP Capital modelo uno<sup>afp</sup></p> <p>AFP HABITAT Seguridad y Confianza AFP PlanVital</p>	<p><b>Buses interurbanos</b></p> <p>Pullman Bus</p> <p>turbus</p>	<p><b>Cajas de Compensación</b></p> <p>Caja 1<sup>SA</sup> La Araucana más cerca</p> <p>LOS HEROES CAJA LOS ANDES</p>	<p><b>Centros de salud</b></p> <p>RED SALUD INTEGRA MÉRITO Y CALIDAD</p> <p>IntegraMédica VIDAINTEGRA</p>	<p><b>Clínicas</b></p> <p>Alemana CLÍNICA LAS CONDES</p> <p>Clinica Santa María CLÍNICA DAVILA</p> <p>Red de Salud UC - CHRISTUS INDISA</p>	<p><b>Courier</b></p> <p>chilexpress</p> <p>CORREOS CHILE</p> <p>starken</p>	<p><b>Delivery</b></p> <p>Uber Eats PedidosYa</p>
<p><b>E-commerce</b></p> <p>mercado libre SODIMAC</p> <p>L f a amazon easy</p> <p>SODIMAC p R.com</p>	<p><b>Energía eléctrica</b></p> <p>enel saesa</p> <p>cee CHILQUINTA</p>	<p><b>Estaciones de servicio</b></p> <p>BR PETROBRAS</p> <p>COPEC</p>	<p><b>Farmacias</b></p> <p>sb</p> <p>ahumada farmacias</p>	<p><b>Gas cilindro</b></p> <p>abastible</p> <p>GASCO Lipigas</p>	<p><b>Gas medidor</b></p> <p>abastible GASCO</p> <p>Lipigas METROGAS</p>	<p><b>Inst. Financieras Grandes</b></p> <p>BancoEstado Banco Falabella</p> <p>Bci Santander</p> <p>Banco de Chile</p>
<p><b>Inst. Financieras Medianas</b></p> <p>itaú BANCO security</p> <p>Scotia BANCO BICE</p> <p>COOPEUCH banco ripley</p>	<p><b>Internet</b></p> <p>movistar Claro</p> <p>vtr</p>	<p><b>Isapre / Fonasa</b></p> <p>BanMédica Colmena</p> <p>consalud Cruz Blanca</p> <p>Fonasa nueva masvida</p>	<p><b>Líneas aéreas</b></p> <p>JetSMART LATAM</p> <p>SKY</p>	<p><b>Mejoramiento para el hogar</b></p> <p>easy</p> <p>SODIMAC</p>	<p><b>Minimarket</b></p> <p>OXO upa! OK MARKET</p> <p>PRONTO Castaño</p> <p>spació!</p>	
<p><b>Mutuales</b></p> <p>RCHS</p> <p>MUTUAL</p> <p>ist</p>	<p><b>Pago de cuentas</b></p> <p>Caja Vecina sencillito</p> <p>PAG</p>	<p><b>Prestadores de salud</b></p> <p>Hospitales Públicos CESFAM SAPU</p>	<p><b>Sanitarias</b></p> <p>Altiplano Magallanes</p> <p>Atacama AGUAS del valle</p> <p>Araucanía esVAL</p> <p>aguas antofagasta</p> <p>AGUAS cordillera</p> <p>AGUAS ANTIPLANO</p> <p>agua patagonia</p> <p>Esbio Nuevosur</p>	<p><b>Seguridad para el hogar</b></p> <p>ADT verisure</p> <p>PROSEGUR</p>	<p><b>Servicios públicos</b></p> <p>Sii</p> <p>Notarias</p>	
<p><b>Supermercados</b></p> <p>UNIMARC JUMBO</p> <p>TOTTUS Lider</p> <p>Santa Isabel</p>	<p><b>Tarjetas comerciales</b></p> <p>R laPolar</p> <p>CMR</p>	<p><b>Telefonía móvil</b></p> <p>Claro WOM</p> <p>movistar</p>	<p><b>Televisión pagada</b></p> <p>Claro DIRECTV</p> <p>movistar</p>	<p><b>Tiendas por departamento</b></p> <p>f paris</p> <p>laPolar</p> <p>RIPLEY</p>	<p><b>Transporte público</b></p> <p>METRO DE SANTIAGO</p> <p>red</p>	



2

## Hallazgos y Tendencias





El Ranking PXI 2024 nos trae sorpresas este año. Un total de 13 marcas han sido reconocidas y premiadas por brindar las mejores experiencias en sus respectivos sectores. El indicador PXI a nivel nacional mantiene una tendencia al alza, logrando un nuevo máximo de 63% con notables variaciones en el comportamiento histórico de sus dimensiones. Por primera vez la facilidad es mejor evaluada que la efectividad, dejando al descubierto un nuevo desafío en las experiencias que se le ofrecen a los clientes.

¡No te pierdas estos fascinantes resultados del Ranking PXI 2024!



# ¿Qué pasó en Chile durante el 2023?

Contexto País

## Proceso Constituyente

El proceso constituyente de Chile a partir de marzo de 2023 buscó redactar una nueva Constitución después del rechazo a una propuesta previa en 2022. Se creó la Comisión Experta, el Consejo Constitucional y el Comité Técnico de Admisibilidad para preparar el texto. Sin embargo, en el plebiscito de salida realizado el 17 de diciembre de 2023, la propuesta fue nuevamente rechazada por la ciudadanía dando por terminado el proceso.

## Caso fundaciones

Revelado el 16 de junio de 2023, el Caso Fundaciones expuso asignaciones irregulares de fondos públicos a ONGs afines al gobierno, evidenciando prácticas de corrupción y afectando la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Esto motivó la necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de control, transparencia y ética en la gestión pública.



# ¿Qué pasó en Chile durante el 2023?

Contexto País

## Contracción Económica

La economía chilena se contrajo en un 0,2% este 2023, contrariando las expectativas de recuperación, explicado por la caída en la producción de bienes (3,2%) y comercio (3,8%). La inflación continuó siendo un desafío para la economía chilena cerrando en un 3,9%. La productividad también retrocedió, el informe anual de productividad de la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP) señaló una contracción entre 1,8% y 2,4% en los distintos factores medidos, recuperando parte de la fuerte contracción del 2022. Finalmente, el desempleo, también terminó con cifras altas (8,5% en el trimestre octubre-diciembre) y con una ocupación informal de un 27,5%.

## Inteligencia Artificial en Chile

En agosto de 2023 se lanzó el primer Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial en la CEPAL que situó a Chile como líder en la región. Entre las áreas evaluadas, Chile destaca en infraestructura, formación profesional, capital humano, investigación, adopción y gobernanza. El mismo reporte indicó que 0,34% del PIB se invierte en I+D en nuestro país. Otros estudios realizados por consultoras tecnológicas dan cuenta que un 70% de las empresas ya implementan IA, destacando los sectores de banca y retail.



# ¿Qué pasó en Chile durante el 2023?

Contexto País

## Juegos Panamericanos y Parapanamericanos

Realizados entre el 20 de octubre y el 5 de noviembre de 2023 en Santiago de Chile con más de 1.3 millones de espectadores. Durante ese periodo se vivió un ambiente de optimismo y apoyo generalizado a los deportistas que trascendió a los temas de contingencia nacional. Existió una alta valoración a la infraestructura instalada, así como la capacidad organizativa de Chile en eventos internacionales.

## Migración

La migración se tomó la agenda durante el 2023. El aumento de migrantes, que según estimaciones del Servicio Nacional de Migraciones y el INE alcanzaba más de 1 millón 600 mil personas a fines de 2022, concentrado principalmente en Venezuela (32,8%) y Perú (15,4%).

El aumento de ingresos irregulares que según cifras de la PDI llegó a 35.000, junto a las condiciones de vida de los migrantes y la asociación a temas de delitos y seguridad, llevó a una revisión legislativa que terminó concretándose este 2024.





# ¿Qué pasó en Chile durante el 2023?

Contexto País

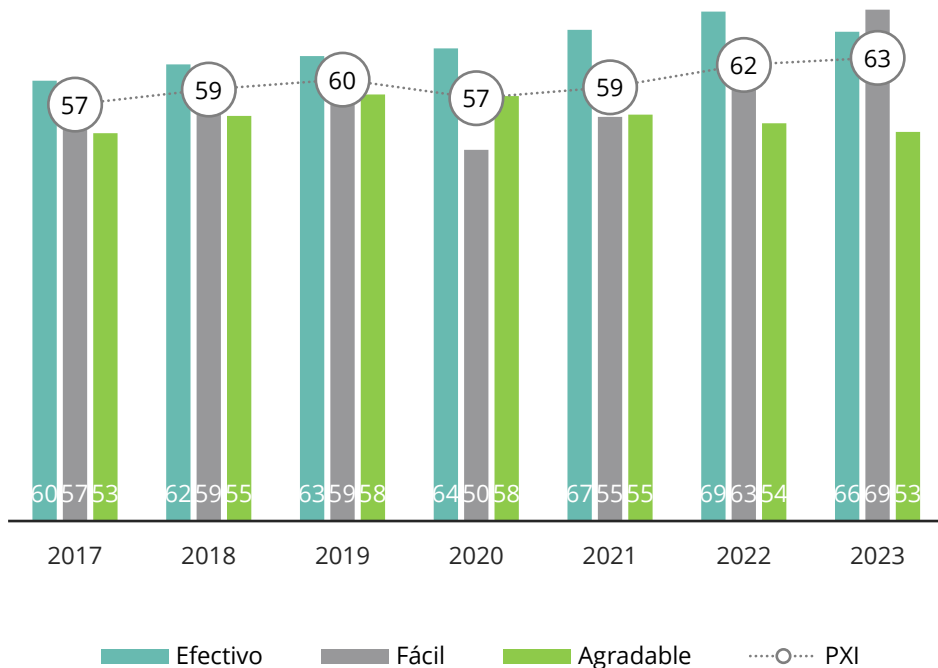
## Alza en la sensación de inseguridad

Durante el 2023 la percepción de inseguridad alcanzó un máximo histórico del 90.6%, a pesar de una baja en la tasa de victimización a 21.8%. Este fenómeno se explica por un aumento en crímenes violentos y homicidios, influenciado por factores como la migración y cambios en la tipología del delito. La situación ha generado un intenso debate político y mediático sobre las estrategias de seguridad, lo que ha propiciado un fuerte sentimiento de descontento y temor en la ciudadanía.



# ¿Cuál fue el resultado de la experiencia el 2023?

PXI a Nivel Nacional



## 63%

El **PXI 2023** mejora 1 punto, superando el máximo anterior y retomando la tendencia de crecimiento pre-pandemia.

## +6 Pts.

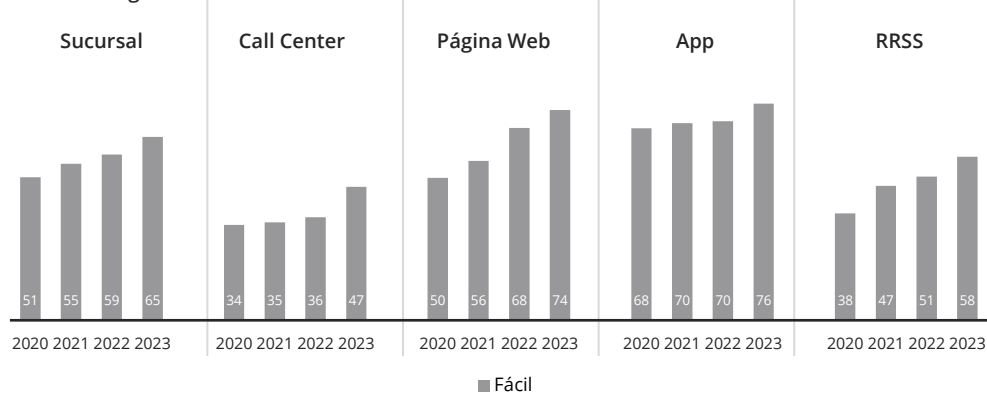
La **Facilidad** de las interacciones destaca al alcanzar los 69 puntos, siendo la dimensión que explica el alza del PXI.

## -3 Pts.

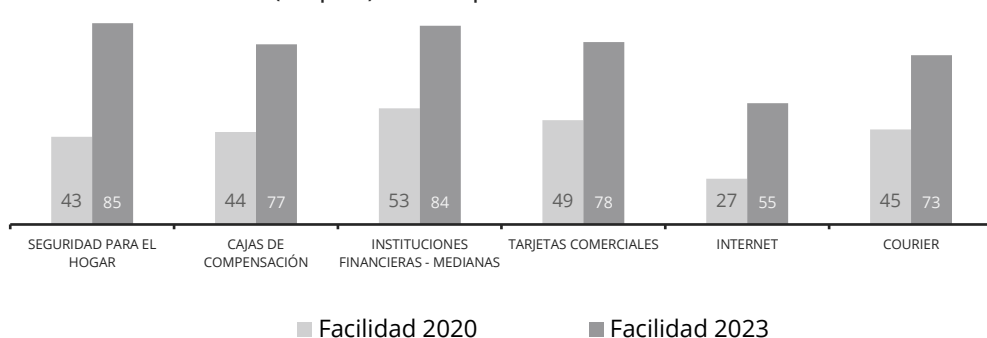
La **EFFECTIVIDAD** por su parte sufre un retroceso, luego de una tendencia al alza desde el 2017, perdiendo el liderazgo del desempeño de las componentes.

# Facilidad

Facilidad según canal



Sectores con fuertes alzas (+25 pts.) en la componente Fácil



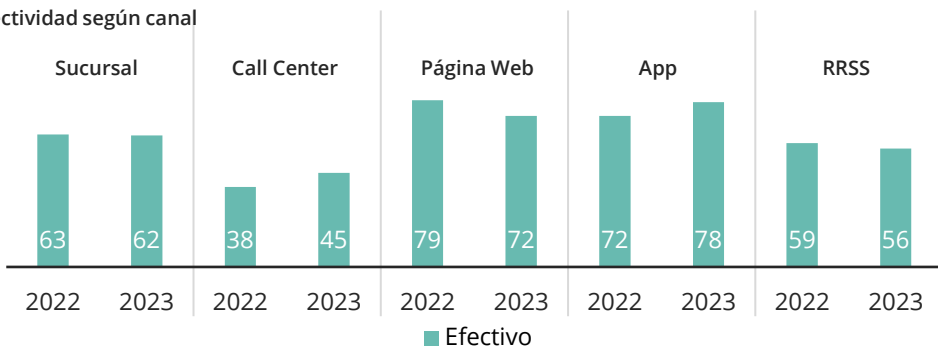
El alza en la dimensión de **facilidad es transversal a los canales. La página web** es el canal con mayor alza consecutiva, desde el 2020 ha mejorado más de 20 puntos.

Sectores con mayores alzas desde el 2020 al 2023 son:

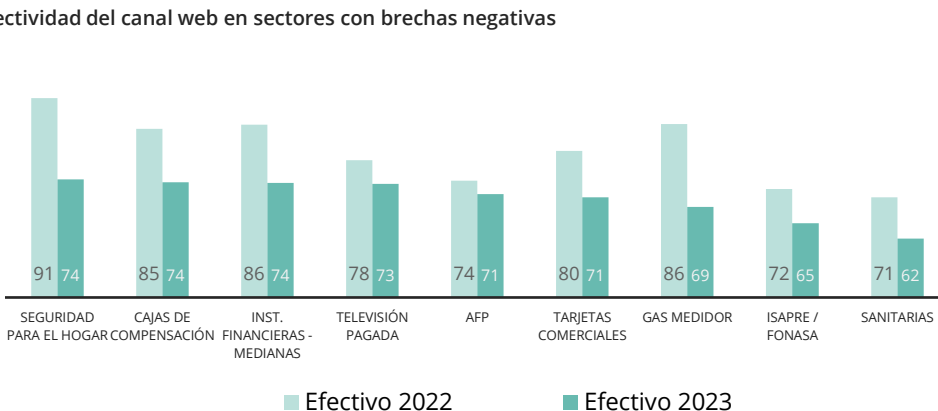
- Seguridad para el hogar **+42 puntos**
- Cajas de compensación **+33 puntos**
- Instituciones financieras- Medianas **+31 puntos**
- Tarjetas comerciales **+29 puntos**
- Internet **+28 puntos**
- Courier **+28 puntos**

# Efectividad

Efectividad según canal



Efectividad del canal web en sectores con brechas negativas



La caída en la dimensión de **efectividad** es apalancada en gran medida por la **Página Web** (-7 puntos), canal que actualmente representa el medio donde ocurren **cerca del 50% de las interacciones a nivel nacional**.

Sectores de **alto uso en la web** (sobre 45%) y que **sufren caídas de hasta 17 puntos** respecto al año anterior.

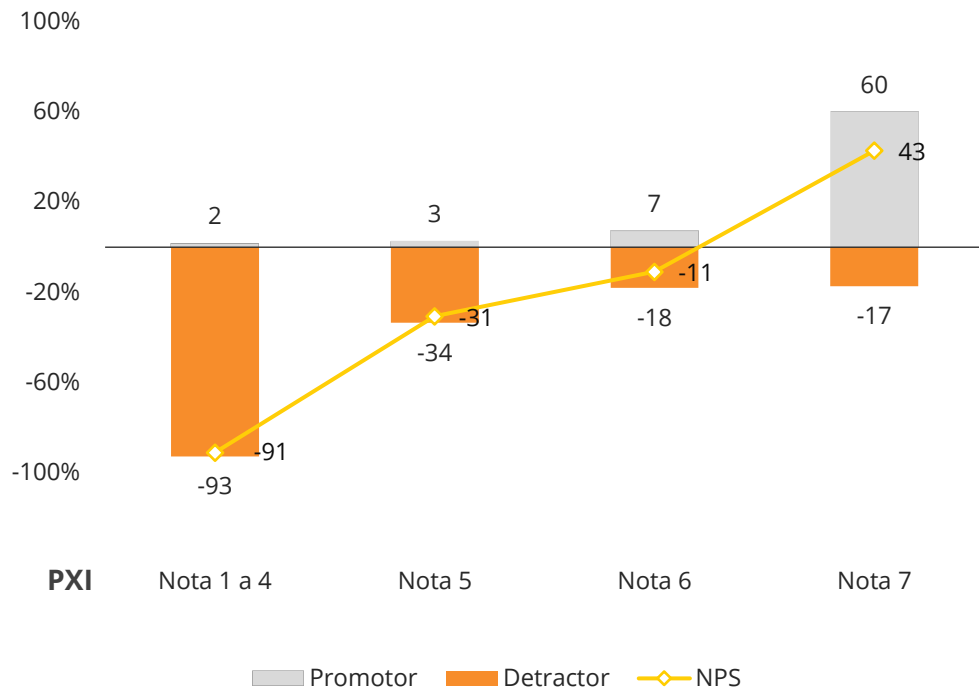
Las mayores caídas se observan en **Seguridad para el hogar** y **Gas Medidor**.

\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.



## Impacto del PXI

¿Cuál es el impacto de la experiencia en la recomendación?



# 59 pts.

Recién a partir de la nota 5 en el PXI, se produce una importante disminución de los detractores de -93% a -34%.

# NPS 43%

Sólo cuando se logra la excelencia (nota 7) en el PXI aumenta la recomendación de los clientes.

Obteniendo un indicador NPS positivo de 43% a nivel global.

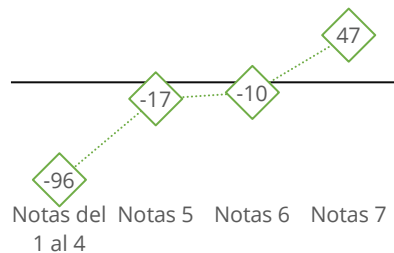




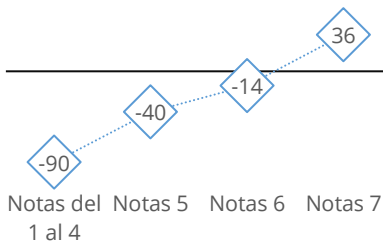
# Impacto del PXI

¿Cuál es el impacto del PXI en el NPS según Industria?

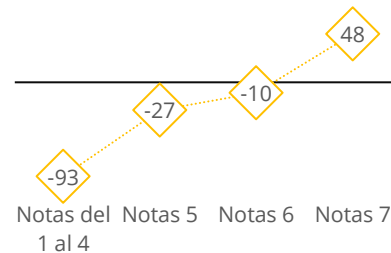
Envíos



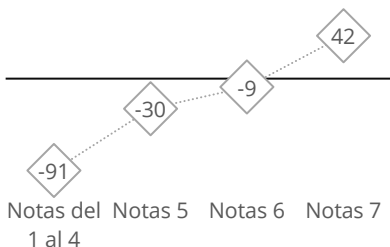
Financiera



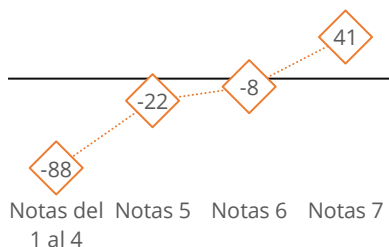
Retail



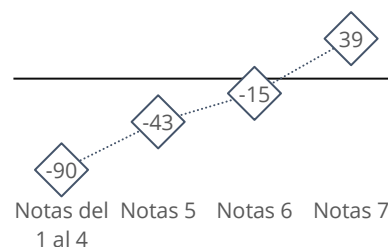
Salud



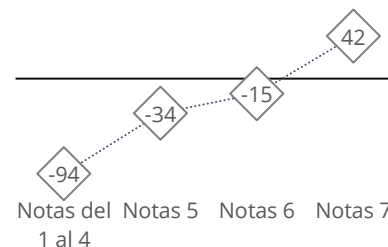
Servicios Domiciliarios Básicos



Telco



Transporte



◇ NPS

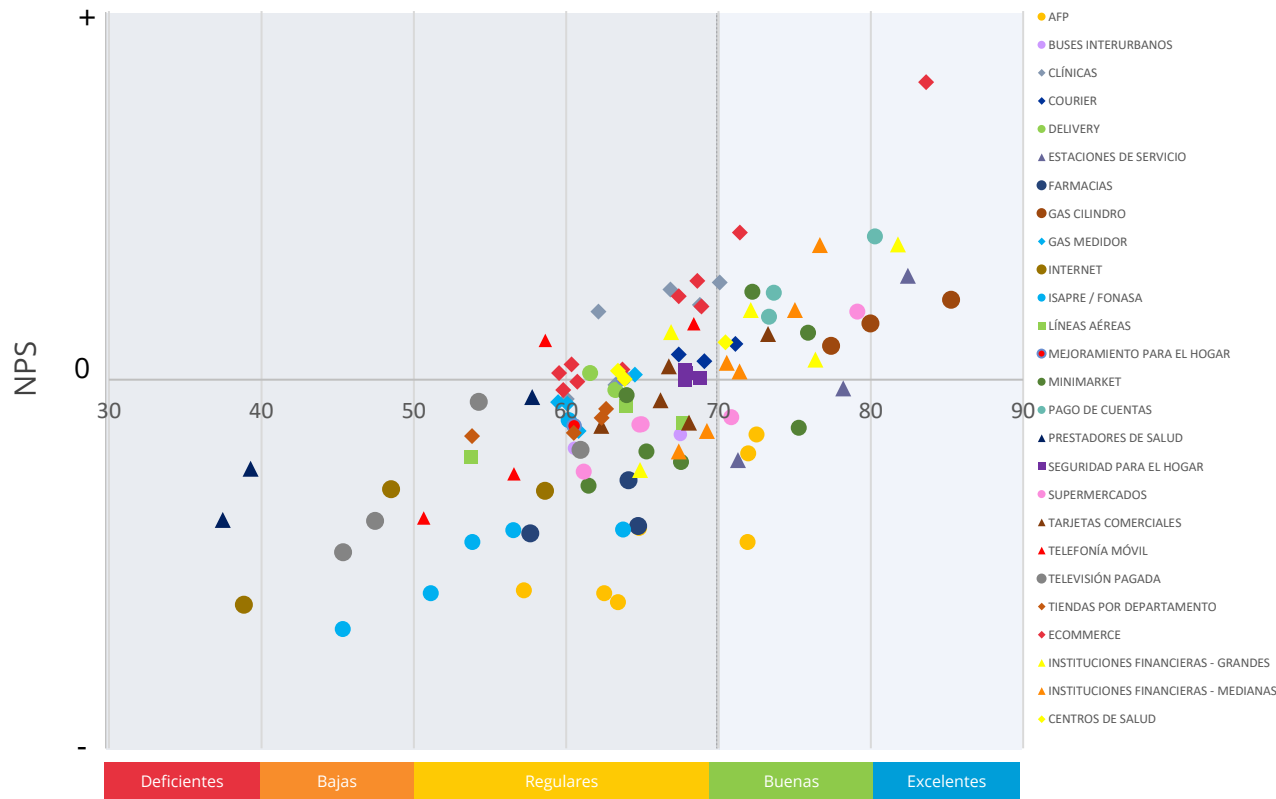
\*No se muestra PXI con muestras menores a 70 casos.  
\* Industria de servicios domiciliarios solo considera a gas medidor y gas cilindro





# Relación entre PXI y NPS

Cómo varía el NPS de las marcas de cada sector según su PXI



- A partir de experiencias **muy buenas** aumenta la recomendación positiva.
- Existe una **alta correlación entre PXI y NPS**, destacan por tener una alta correlación (**de  $R^2 \geq 70\%$** ) los siguientes sectores
  - COURIER
  - DELIVERY
  - ESTACIONES DE SERVICIO
  - GAS CILINDRO
  - INTERNET
  - PAGO DE CUENTAS
  - PRESTADORES DE SALUD
  - SUPERMERCADOS
  - TELEFONÍA MÓVIL
  - ECOMMERCE
  - INSTITUCIONES FINANCIERAS - MEDIANAS
  - CENTROS DE SALUD





## Sectores Destacados

### Movimientos Sectoriales Relevantes

Se destacan los sectores TOP 3 referentes del Ranking que se han mantenido entregando las mejores experiencias:

#	TOP 3 SECTORIAL	PXI
1°	GAS CILINDRO	81%
2°	ESTACIONES DE SERVICIO	77%
3°	PAGO DE CUENTAS	76%

Se destacan los sectores que sostienen una mejora significativa por segundo año consecutivo:

#	SECTOR	↑ EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS
10°	CAJAS DE COMPENSACIÓN	+13
11°	TARJETAS COMERCIALES	+12
27°	TRANSPORTE PÚBLICO	+11







## Sectores Destacados

Movimientos Sectoriales Relevantes

Este año **10** sectores presentan un alza significativa y **4** sectores caen respecto al año anterior

#	SECTORES QUE MEJORAN	↑ 2022 vs 2023
1	GAS CILINDRO	+4
10	CAJAS DE COMPENSACIÓN	+5
11	TARJETAS COMERCIALES	+5
13	AFP	+4
22	LÍNEAS AÉREAS	+4
27	TRANSPORTE PÚBLICO	+6
28	TELEVISIÓN PAGADA	+4
29	SANITARIAS	+4
30	INTERNET	+5
32	ENERGÍA ELÉCTRICA	+4

#	SECTORES QUE CAEN	↓ 2022 vs 2023
12	ECOMMERCE	-5
16	CLÍNICAS	-3
19	DELIVERY	-8
24	TIENDAS POR DEPARTAMENTO	-4

- Cabe destacar que dentro de los sectores AFP, Gas Cilindro y Tarjetas comerciales, 5 marcas logran mejorar su grupo de experiencia a muy buenas experiencias o excelentes.
- Por otro lado, dentro de los sectores Clínicas, Tiendas por departamento y Ecommerce, 5 marcas descienden de grupo de experiencias muy buenas a regulares.





## Sectores Destacados

¿Qué sectores son referentes en cada una de las dimensiones de la experiencia?

#	REFERENTES EN EFECTIVIDAD	% EFECTIVO	PXI
3	PAGO DE CUENTAS	82	76
1	GAS CILINDRO	82	81
2	ESTACIONES DE SERVICIO	81	77



*El grado en que el cliente puede cumplir su propósito*

#	REFERENTES EN FACILIDAD	% FÁCIL	PXI
9	SEGURIDAD PARA EL HOGAR	85	68
1	GAS CILINDRO	84	81
5	INSTITUCIONES FINANCIERAS - MEDIANAS	84	72



*El nivel de esfuerzo que el cliente debe ejercer para cumplir su propósito*

#	REFERENTES EN AGRADABILIDAD	% AGRADABLE	PXI
1	GAS CILINDRO	77	81
2	ESTACIONES DE SERVICIO	73	77
4	INSTITUCIONES FINANCIERAS - GRANDES	70	72



*Las emociones vividas por el cliente durante la experiencia*



## Sectores Desiertos

¿Cuáles son los sectores desiertos del ranking PXI 2024?

Los sectores desiertos corresponden a aquellos que no logran tener ninguna marca por sobre los 70 puntos en el PXI, y por lo tanto, más allá de contar con marcas que lideren el sector, no cumplen el requisito mínimo para el que Praxis considere su reconocimiento.

Este 2024, se presentan 13 sectores donde hay marcas que son reconocidas y al mismo tiempo se tienen **19 sectores desiertos**.

De estos 19 sectores se destaca la aparición de 4 sectores que en la medición anterior contaban con marcas reconocidas, estas son los siguientes:



DELIVERY



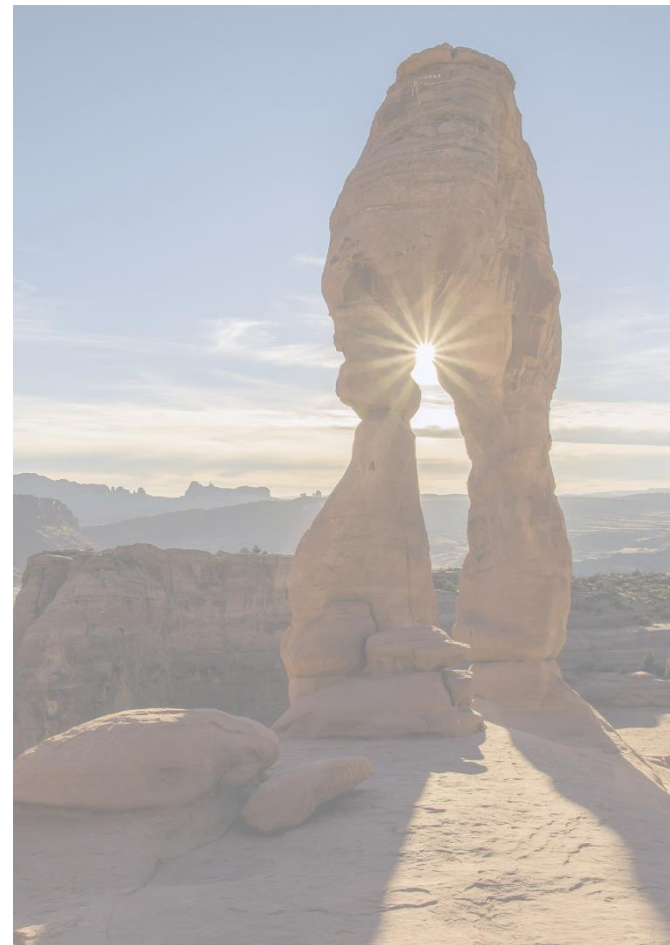
SEGURIDAD  
PARA EL HOGAR



TELEFONÍA  
MÓVIL



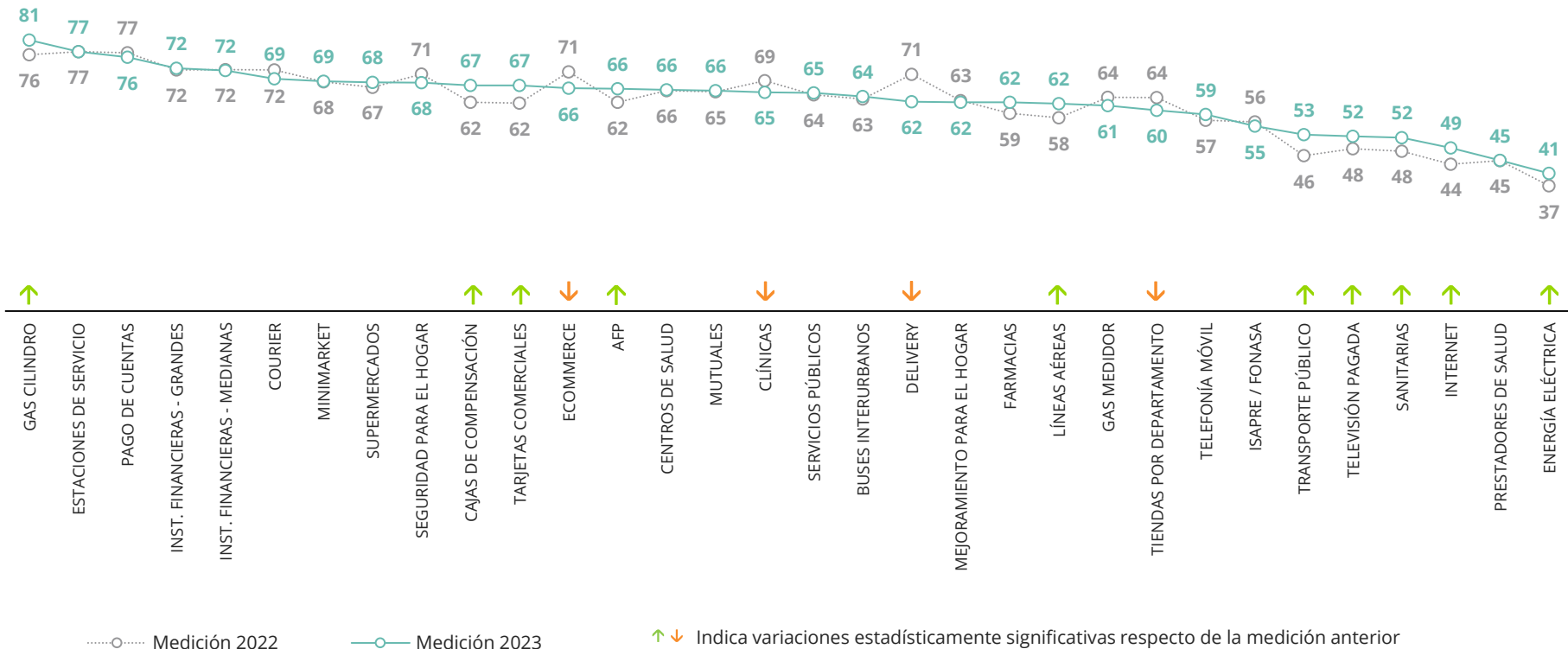
TIENDAS POR  
DEPARTAMENTO





# PXI Sectorial

Descubre la posición relativa de tu sector respecto del mercado chileno

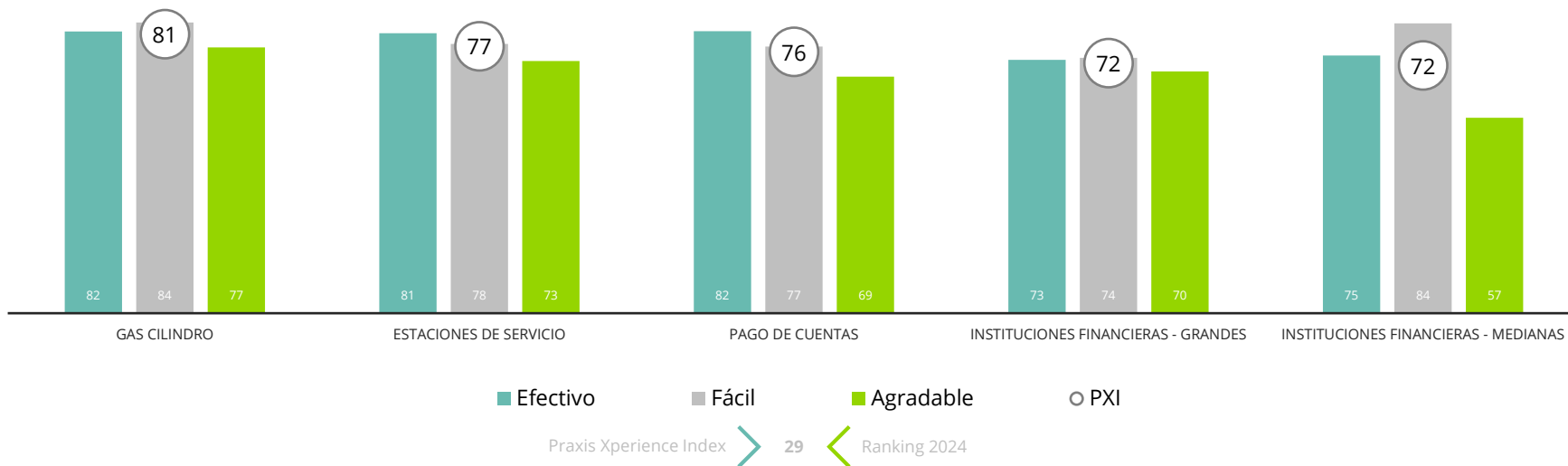




## PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias muy buenas o excelentes

- Se presentan sectores con experiencias muy buenas o excelentes, es decir, con PXI sobre los 70 puntos. Entre ellas, destacan **Gas Cilindro, Estaciones de Servicio y Pago de cuentas, al poseer la efectividad sobre el 80%, y las instituciones financieras medianas con una facilidad de 84%.**
- Si bien instituciones financieras presentan el mismo nivel de PXI, presentan evaluaciones dispares en las componentes de **Facilidad y Agradabilidad.**

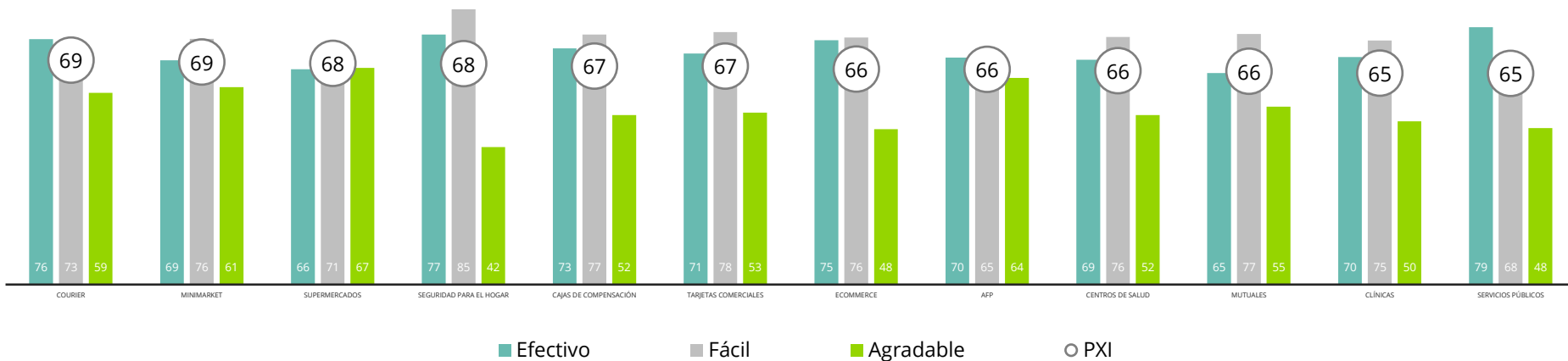




## PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias regulares (Parte 1)

- Sectores con experiencias regulares son aquellos que presentan un PXI entre los 50 y los 69 puntos. En esta edición, **24 sectores quedan en esta categoría.**
- **La agradabilidad se presenta como la componente con menor evaluación.** Excepciones a este comportamiento se observan en Supermercados, AFP, Farmacias, Telefonía Móvil y Transporte público.
- Seguridad para el hogar, Ecommerce, Servicios Públicos, Clínicas, Delivery, Gas medidor presentan una brecha importante entre la agradabilidad y las otras componentes.



■ Efectivo

■ Fácil

■ Agradable

○ PXI

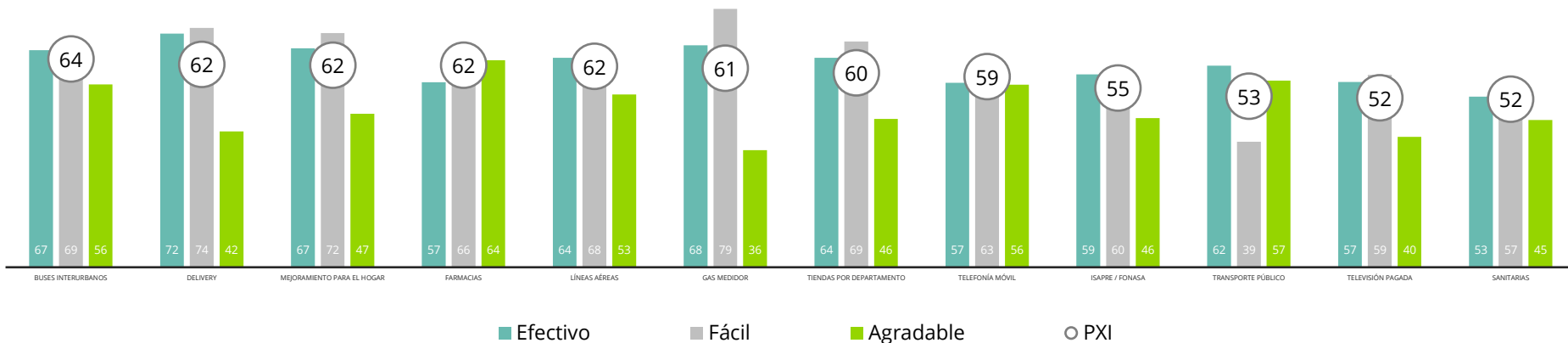




## PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias regulares (Parte 2)

- Sectores con experiencias regulares son aquellos que presentan un PXI entre los 50 y los 69 puntos. En esta edición, **24 sectores quedan en esta categoría.**
- **La agradabilidad se presenta como la componente con menor evaluación.** Excepciones a este comportamiento se observan en Supermercados, AFP, Farmacias, Telefonía Móvil y Transporte público.
- Seguridad para el hogar, Ecommerce, Servicios Públicos, Clínicas, Delivery, Gas medidor presentan una brecha importante entre la agradabilidad y las otras componentes.

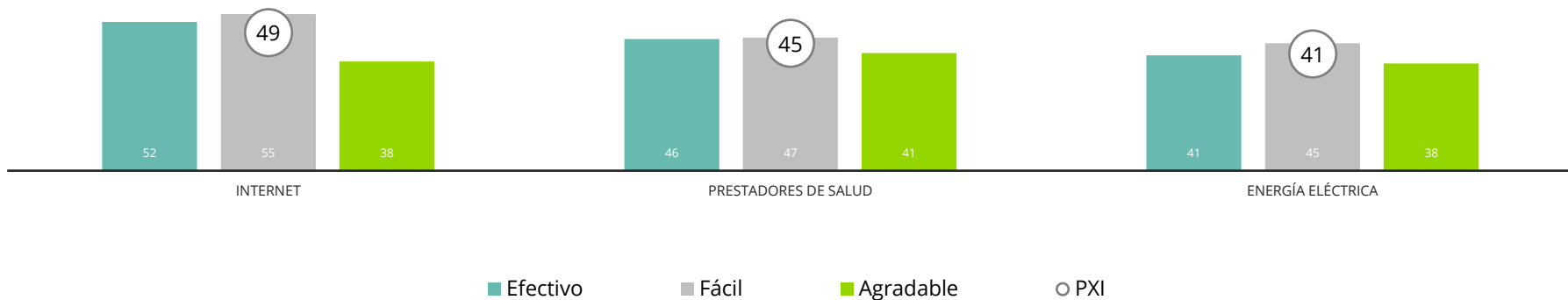




## PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias bajas

- Sectores con experiencias bajas presentan un PXI entre 40 y 49 puntos. En esta medición sólo 3 sectores se encuentran en esta categoría, Lo cual indica una mejora importante comparado con el año anterior (5 sectores en experiencias bajas y 2 en experiencias deficientes - bajo los 40 puntos).
- Para estos sectores las brechas entre componentes son acotadas.



Praxis Xperience Index



32



Ranking 2024





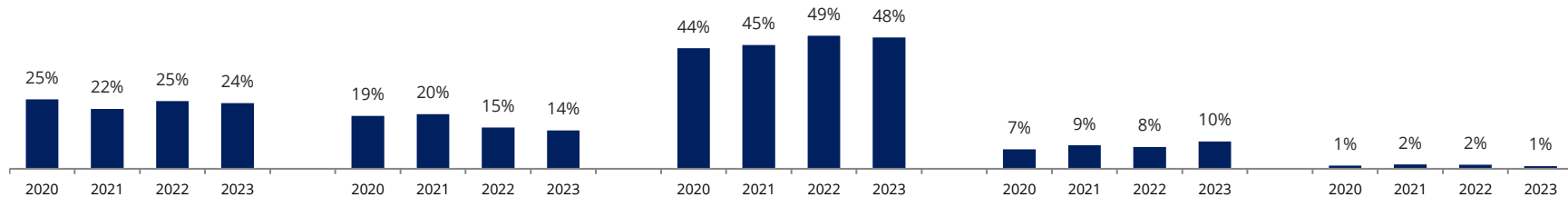
3

**Resultados por Canales**

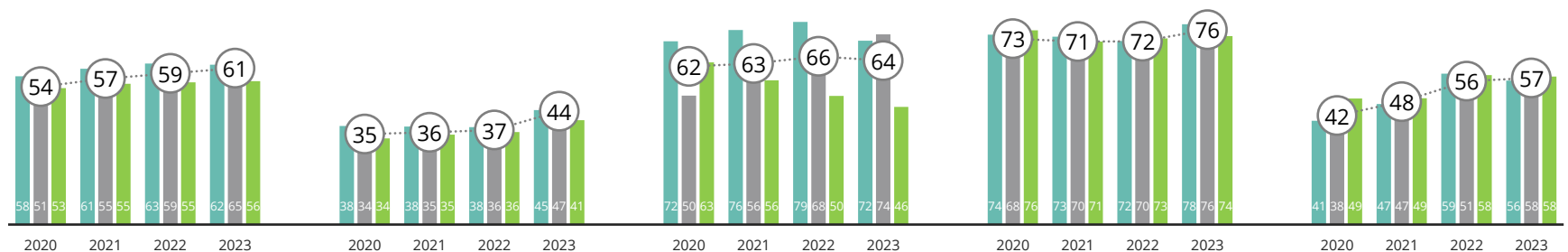


# Canales de atención

Uso y Desempeño evolutivo



■ Frecuencia uso de canales



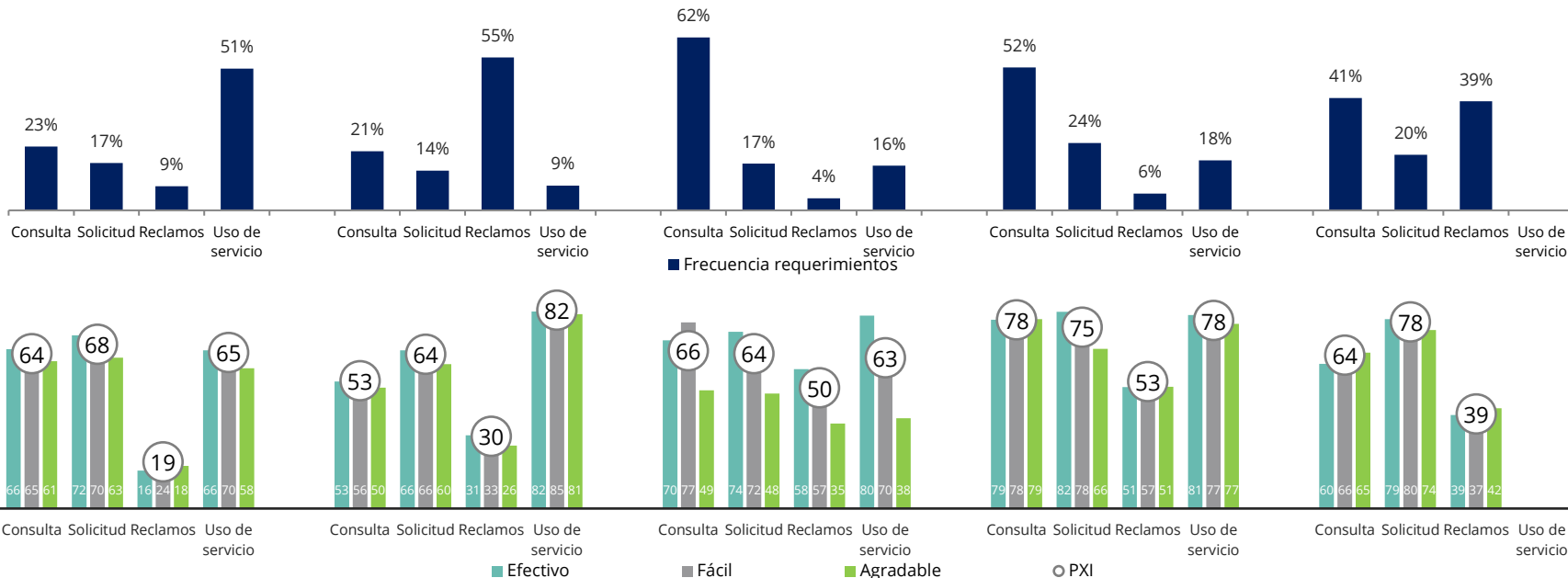
■ Efectivo   
 ■ Fácil   
 ■ Agradable   
 .....○..... PXI





# Canales y requerimientos

¿Cuál es el mix de requerimientos en cada canal?



\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.

\* El "Uso de servicio" contiene tanto la compra como el uso del servicio.

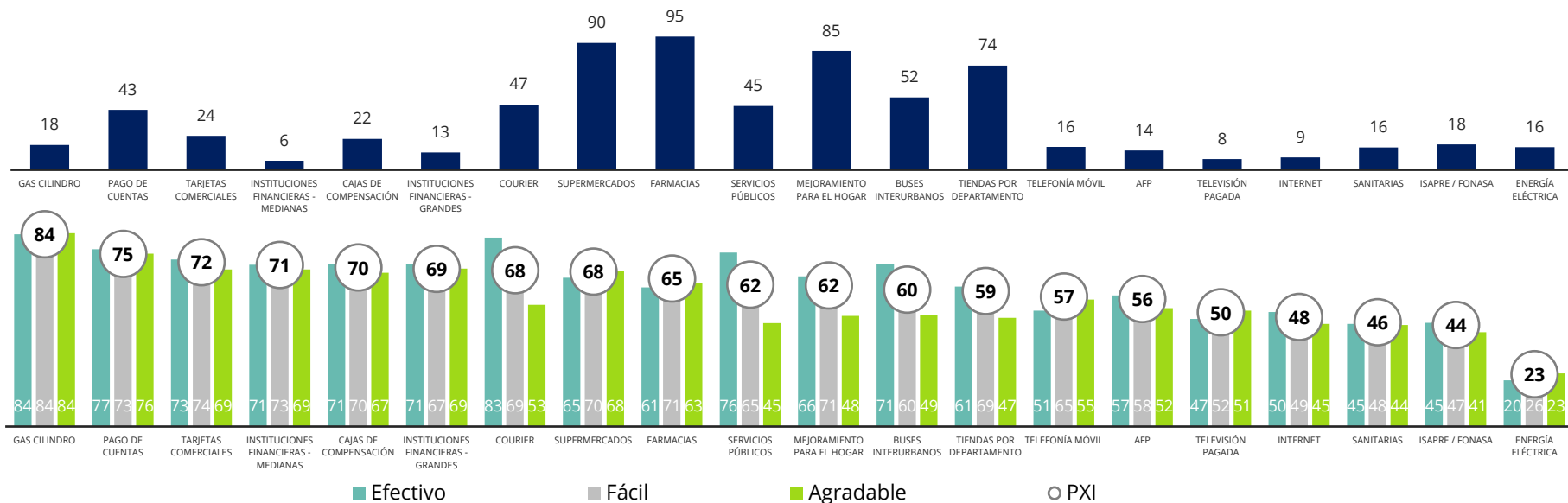


# Canal Sucursal

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal sucursal según sector?

- Los sectores con mayor uso de canal presencial son **Farmacias 95%**, **Supermercados 90%**, **Mejoramiento para el hogar 85%** y **Tiendas por departamento 74%**. Entre estos, la mejor experiencia se visualiza en Supermercados. A nivel general, las mejores experiencias en este canal se observan en Gas cilindro, Pago de cuentas, Tarjetas comerciales, Instituciones financieras Medianas y Cajas de compensación.

Tasa de uso del canal (%)



\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.

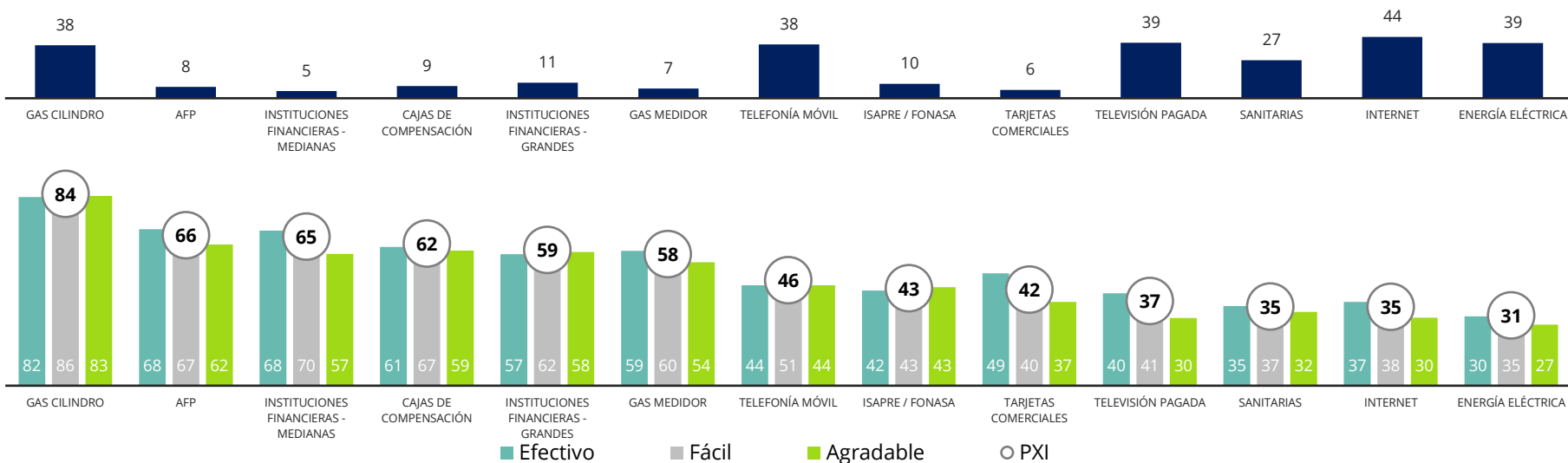


# Canal Call Center

## ¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal call center según sector?

- El canal Call Center no predomina en ningún sector. El mayor uso se observa en los sectores de telecomunicaciones, Energía eléctrica y Gas cilindro. Este último presenta el mayor PXI superando con creces la evaluación de los otros sectores.
- La mitad de los sectores presenta PXI bajo los 50 puntos.

Tasa de uso del canal (%)



\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.



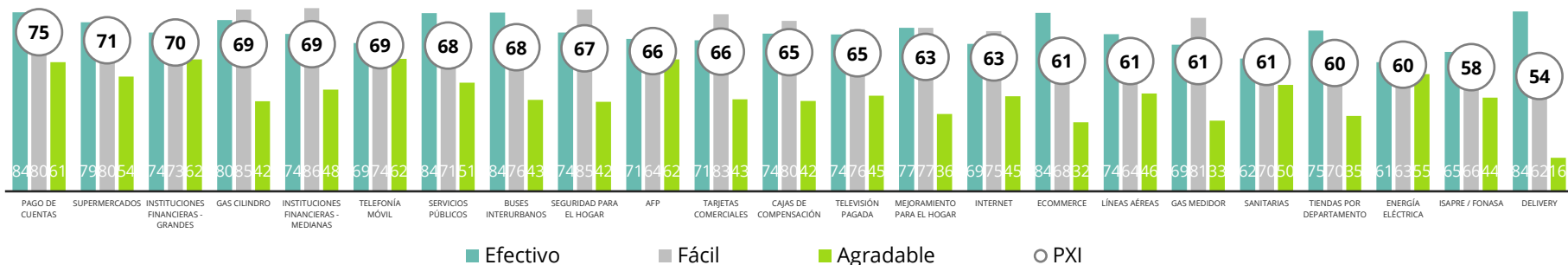
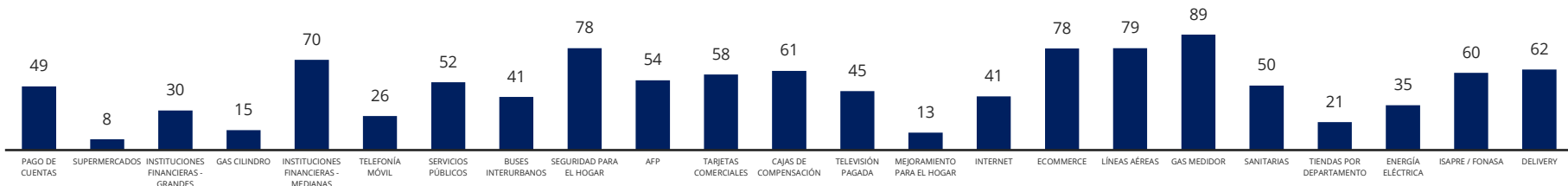


# Canal Página Web

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal página web según sector?

- **La página web** se mantiene como el canal de mayor uso y buenas experiencias, aun así, es el canal que presenta mayor variabilidad entre Efectividad y Agradabilidad. Se destaca los mayores indicadores Pago de cuentas, Supermercados e Instituciones financieras – Grandes.

Tasa de uso del canal (%)



\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.

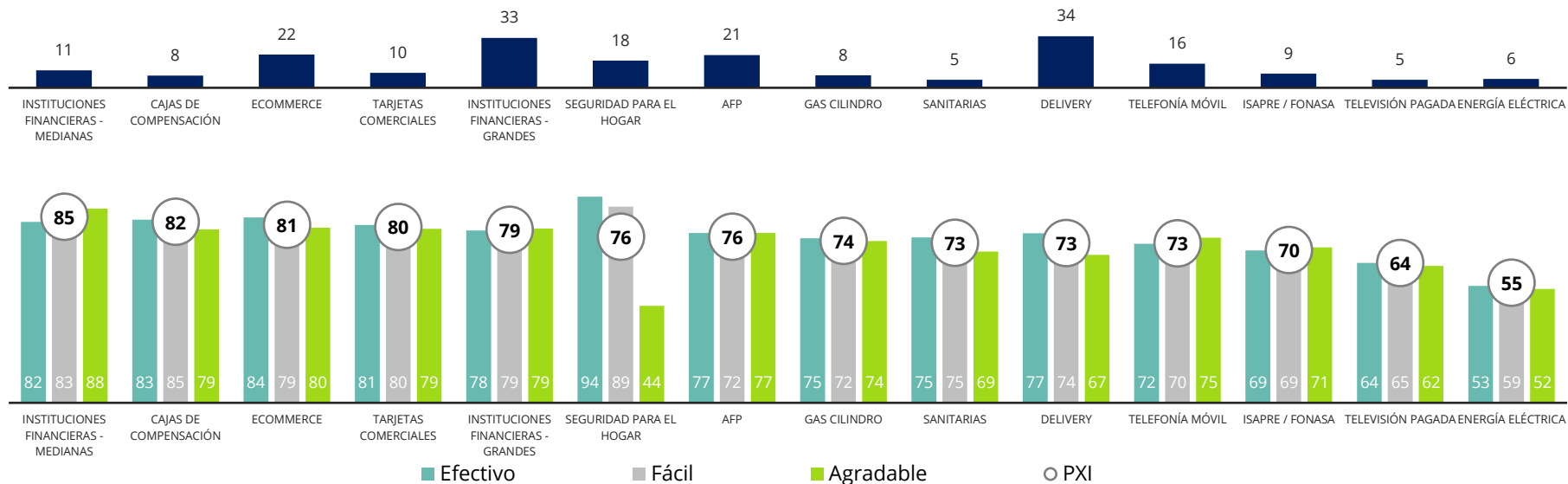


# Canal App

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal App según sector?

- Mayores tasas de uso de la APP se dan en Ecommerce, Instituciones financieras - Grandes y Delivery. La mayoría de los sectores mantiene un indicador sobre los 70 puntos, destacando Instituciones financieras- Medianas, Cajas de compensación, Ecommerce y Tarjetas comerciales, por sobre los 80 puntos.

Tasa de uso del canal (%)



\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.



4

## Resultados por tipo de requerimiento

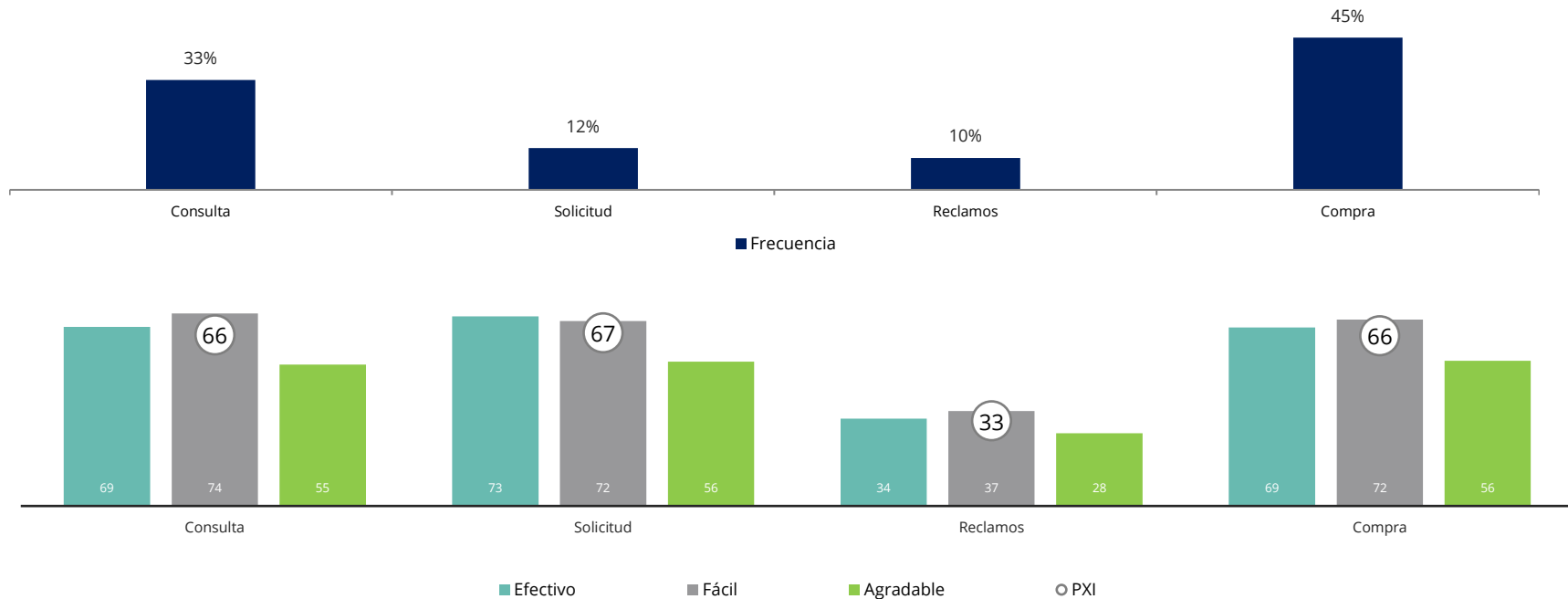




## Tipos de requerimientos

Uso y desempeño Ranking PXI 2024

- Para los requerimientos de Consulta, Solicitud y Compra se presenta un indicador PXI similar, donde la agradabilidad se presenta como la componente más baja, con brecha superiores a los 10 puntos.
- En cuanto a Reclamos, ninguna de sus componentes supera los 40 puntos.



■ Efectivo

■ Fácil

■ Agradable

○ PXI

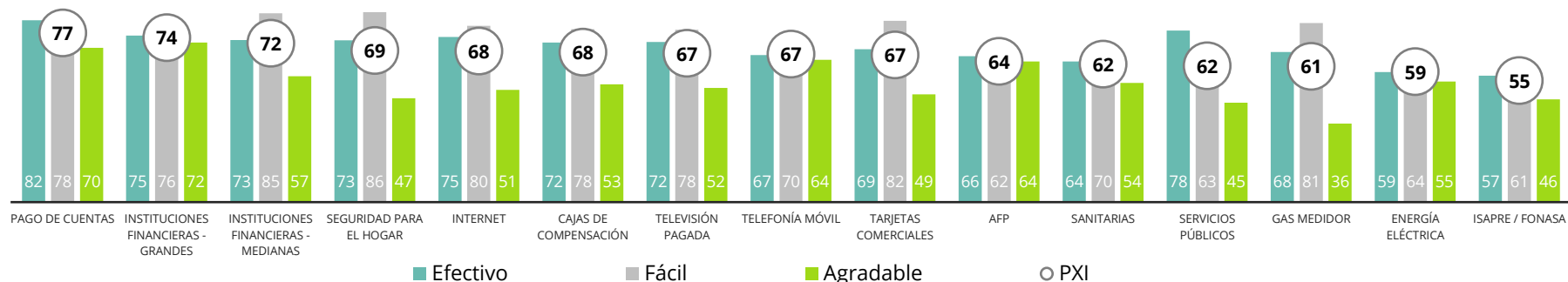
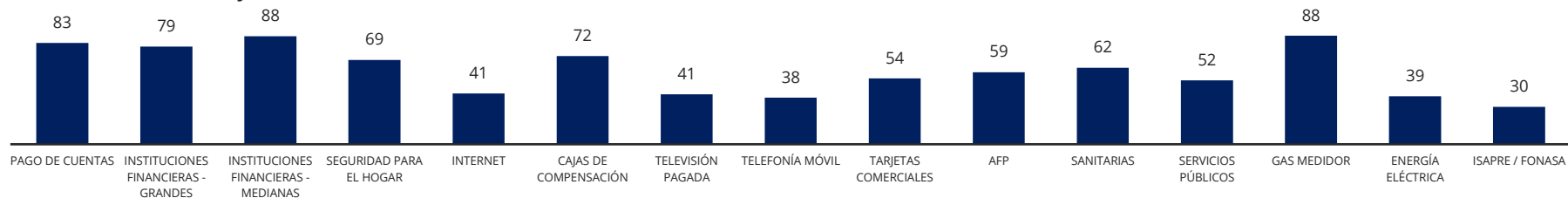


# Consulta

## ¿Qué PXI presenta la consulta según sector?

- Las Consultas resultan más frecuentes preferentemente en sectores financieros y domiciliarios. Los más altos indicadores de PXI se observa en Pago de cuentas e Instituciones financieras.

Tasa de ocurrencia viaje de consulta (%)



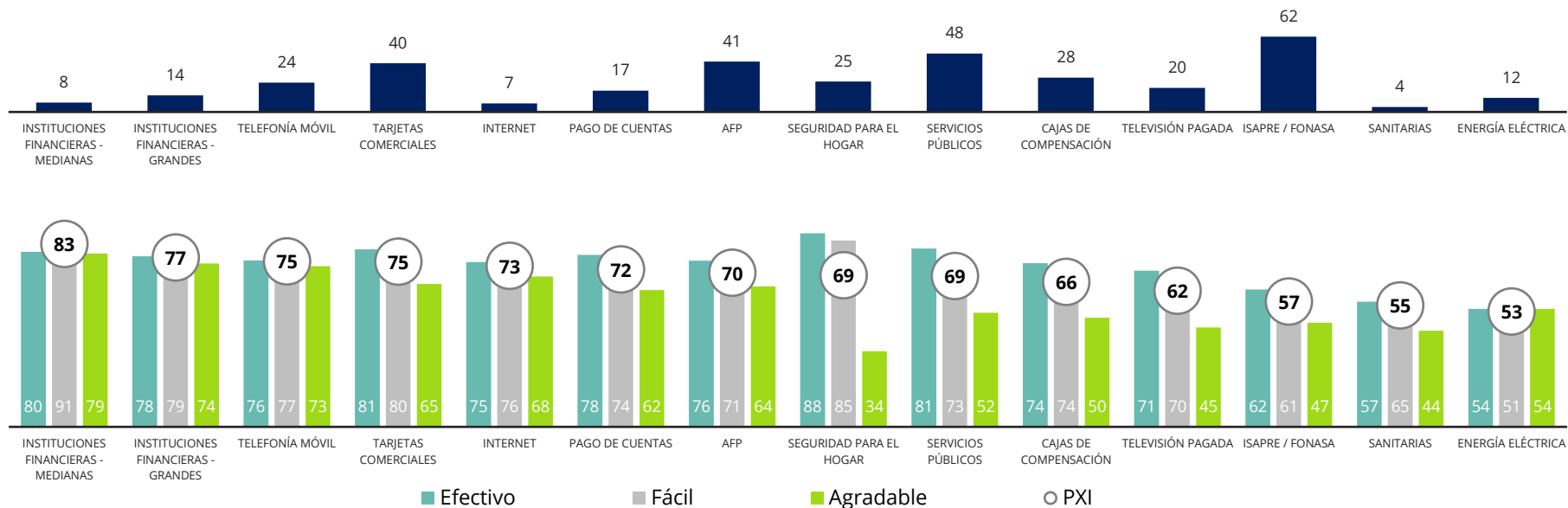
\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.

# Solicitud

¿Qué PXI presenta la solicitud según sector?

- Para el **requerimiento de solicitud** se observa una mayor variabilidad en la ocurrencia de estos. Los sectores Isapre, Servicios Públicos, AFP y Tarjetas comerciales son los que tienen la mayor tasa de ocurrencia. El PXI más alto se observa en Instituciones financieras.

Tasa de ocurrencia viaje de solicitud (%)



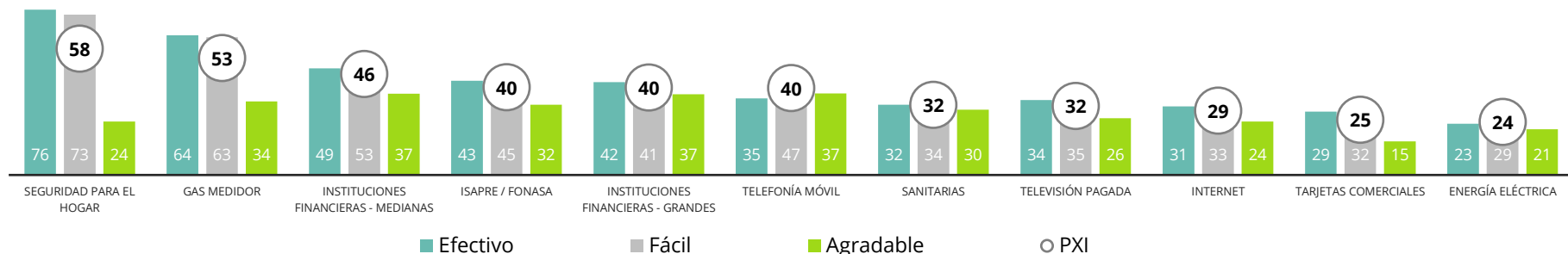
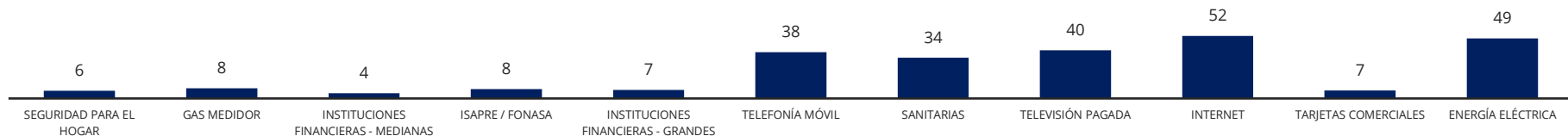
\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.

# Reclamos

¿Qué PXI presenta el reclamo según sector?

- Los reclamos tienen una alta frecuencia en los sectores de Internet, Energía eléctrica, Televisión pagada, Telefonía móvil y Sanitarias. En estos se observa los indicadores más críticos. Sólo el sector Seguridad para el hogar y Gas medidor superan los 50 puntos.

Tasa de ocurrencia viaje de reclamo (%)



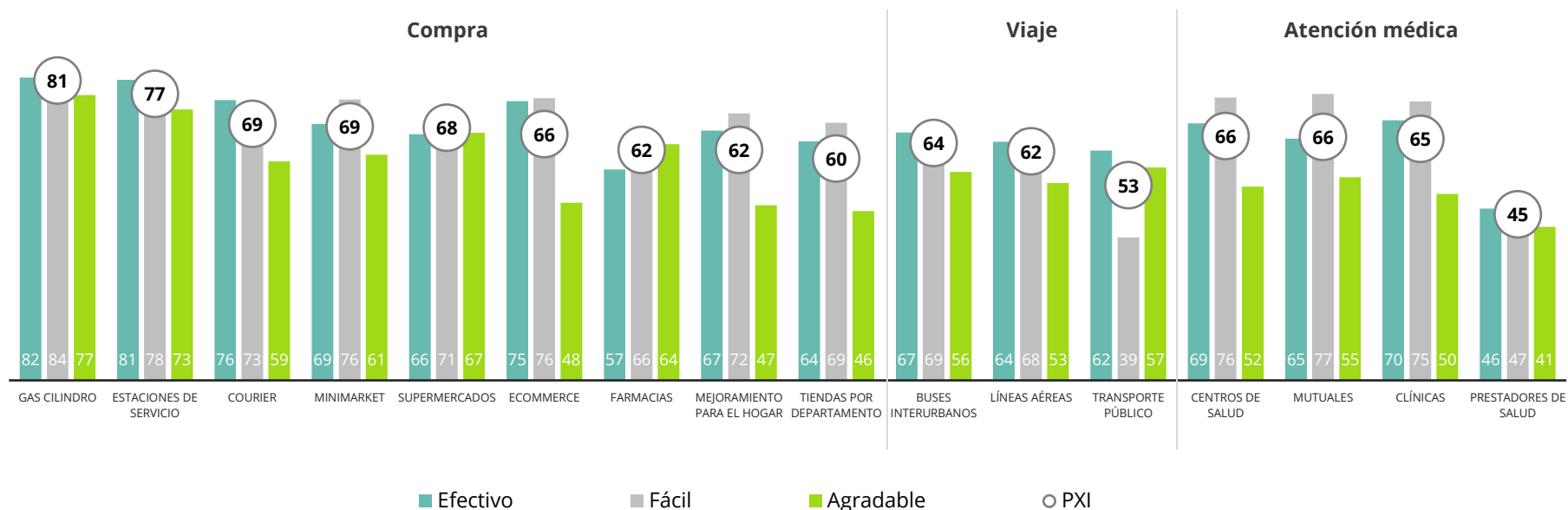
\* No se informan indicadores con muestras > 70 casos.



## Uso de servicio

¿Qué PXI presenta el uso de servicio según sector?

- El uso de servicio dependiendo del sector se clasifica en compra, viaje y atención médica. La compra presenta el mejor PXI en dos sectores que son Gas Cilindro y Estaciones de servicio. En el viaje, las mejores experiencias ocurren en buses interurbanos. Para la atención médica, Centros de salud, Mutuales y Clínicas presentan PXI similares marcando una diferencia con el sector público (Prestadores de salud).



\* No se presenta tasa de ocurrencia dado que en los sectores presentes sólo se mide este viaje.





5

## Ranking PXI 2024

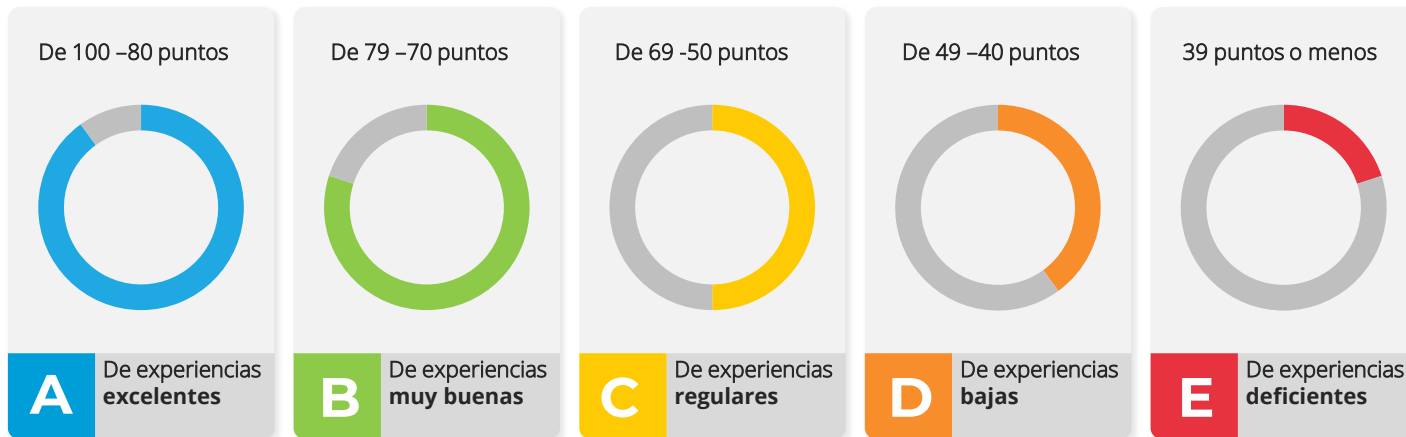
\*Medición realizada de enero a diciembre de 2023.



# Grupos de experiencia

Ranking PXI

- Según los puntajes obtenidos por las marcas en el ranking de experiencia PXI, estas se clasifican en 5 grupos que van desde las mejores a las peores experiencias.
- Las compañías que como Praxis reconocemos son aquellas que, siendo las primeras en su sector, presentan un puntaje igual o superior a 70.



# Ranking PXI

## Experiencias excelentes

Marca	Grupo
Lipigas (Cil)	A
mercado libre (eComm)	A
Copec	A
Banco de Chile	A
Abastible (Cil)	A
Sencillito	A

## Experiencias muy buenas

Marca	Grupo
Jumbo	B
Shell	B
Gasco (Cil)	B
Coopdech	B
Castaño	B
Santander	B
Pronto	B
ITAU	B
Caja Vecina	B
Modelo	B
Servipag	B
Tta. CMR	B
AFP Uno	B
Cuprum	B
San Camilo	B
BCI	B
Starken	B
Petrobras	B
Santa Isabel	B
Sodimac (eComm)	B
Security	B
BICE	B
Cl. Alemana	B
RedSalud	B

## Experiencias regulares

Marca	Grupo
Los Héroes	C
18 de Septiembre	C
Cl. Indisa	C
Correos de Chile	C
Verisure	C
Registro Civil	C
Jumbo (eComm)	C
Paris (eComm)	C
Scotiabank	C
Pullman Bus	C
LATAM	C
Spacio1	C
ACHS	C
Prosegur	C
Security SAT	C
ADT	C
Tta. Cencosud	C
Wom	C
Hospital UC	C
Chilexpress	C
Tta. Lider	C
Falabella (eComm)	C
Banco Falabella	C
Banco Ripley	C
La Araucana	C
Tta. Ripley	C
Planvital	C
Los Andes	C
Salcobrand	C
Gasco (Md)	C
Upa!	C

## Experiencias regulares

Marca	Grupo
IST	C
Tottus	C
Lider	C
Banco Estado	C
Cruz Verde	C
Colmena	C
SKY	C
Easy	C
OXO	C
Mutual de Seg.	C
Notarias	C
Vidaintegra	C
Ripley (eComm)	C
AFP Capital	C
Cl. Las Condes	C
PedidosYa	C
SII	C
Falabella	C
IntegraMédica	C
Habitat	C
Cl. Sta María	C
Uber Eats	C
Ag. Cordillera	C
Ag. Magallanes	C
Tta. La Polar	C
Ripley	C
Metro	C
turbus	C
Metrogas	C
Sodimac	C
OK Market	C

## Experiencias regulares

Marca	Grupo
Unimarc	C
Claro (TV)	C
Paris	C
Amazon (eComm)	C
Cl. Dávila	C
Abastible (Md)	C
Fonasa	C
Líder (eComm)	C
Linio (eComm)	C
Easy (eComm)	C
Lipigas (Md)	C
Claro (Int)	C
Ag. Patagonia	C
Entel (TM)	C
Ahumada	C
CESFAM	C
Provida	C
Nueva Masvida	C
Claro (TM)	C
Ag. Araucania	C
Consalud	C
JetSMART	C
Suralis	C
DIRECTV (TV)	C
La Polar	C
Eskal	C
Banmédica	C
Movistar (TM)	C
Saesa	C
Nva. Atacama	C
Ag. del Valle	C

## Experiencias bajas

Marca	Grupo
Chilquinta	D
Movistar (Int)	D
Nuevosur	D
Ag. Altiplano	D
Movistar (TV)	D
Ag. Andinas	D
Cruz Blanca	D
VTR (TV)	D
Essbio	D
Red	D
Ag. Antofagasta	D

## Experiencias deficientes

Marca	Grupo
VTR (Int)	E
Hospital Público	E
SAPU	E
CGE	E
enel	E





## Legales & Copyright

### Derechos de propiedad intelectual

- La consultora Praxis publica anualmente dos tipos de informes relacionados con el ranking de experiencia PXI – Praxis Xperience Index. Mientras uno de ellos es gratuito y con información general, el segundo es de pago y cuenta con información específica sobre canales y comparativos por industria y marcas, entre otros.
- Toda referencia a la data expuesta en los informes deberá ser correctamente indicada como propiedad intelectual de “Praxis Human Xperience, ranking PXI 2024”.
- La información obtenida en informes de pago de PXI es para uso exclusivo de la institución que la adquiere, por lo que se prohíbe entregar, compartir o ceder de manera parcial o completa, la información que contiene a todo tercero anexo a Praxis, así como a la institución incumbente que accede al informe por medio de su pago.





## Legales & Copyright

### Indicaciones para publicaciones y uso de marca

- PXI® y sus variaciones son marcas registradas de la consultora Praxis Human Xperience.
- **Sólo podrán publicar y hacer uso del ranking aquellas marcas que han obtenido un PXI® igual o superior a 70%**, las cuales se encuentran dentro de los grupos A y B.
- Las marcas, al momento de publicar su ranking y/o posición en él, deberán indicar si es a nivel nacional o de sus respectivos sectores.
- Las marcas que publiquen o empleen los logos, nombres o marcas de PXI®, deberán indicar el año del ranking al cual hacen referencia.
- Las marcas podrán solicitar a Praxis material visual de logos para emplear en sus canales de comunicación.
- Las marcas deben enviar para apoyo y validación sus piezas de comunicación, radio, prensa, artículos, avisos de publicidad, footers de e-mails, e-books y memorias anuales, entre otros, a [info@praxis.cl](mailto:info@praxis.cl) para su correcta revisión.





## Únete a los líderes en Experiencia al Cliente y accede a:



Acceso Exclusivo a Insights Competitivos



Mejora Continua y Posicionar tu marca como líder de experiencia



Decisiones Basadas en Datos

## Suscríbete a PXI y transforma la Experiencia de tus clientes hoy



### Informe PXI Premium 2024 + Plataforma PXI

Acceso al informe completo + actualización mensual de cómo lo estás haciendo durante el año respecto a tu sector y tu competencia.



### Contenido Informe:

1. Metodología estudio
2. Hallazgos y tendencias
3. Sectores y canales
4. Resultados de tu sector y sus marcas
5. Ranking PXI



**Acceso a la plataforma PXI para 5 usuarios.**

Contáctanos para tener más información: [info@praxis.cl](mailto:info@praxis.cl)



