Ficha técnica

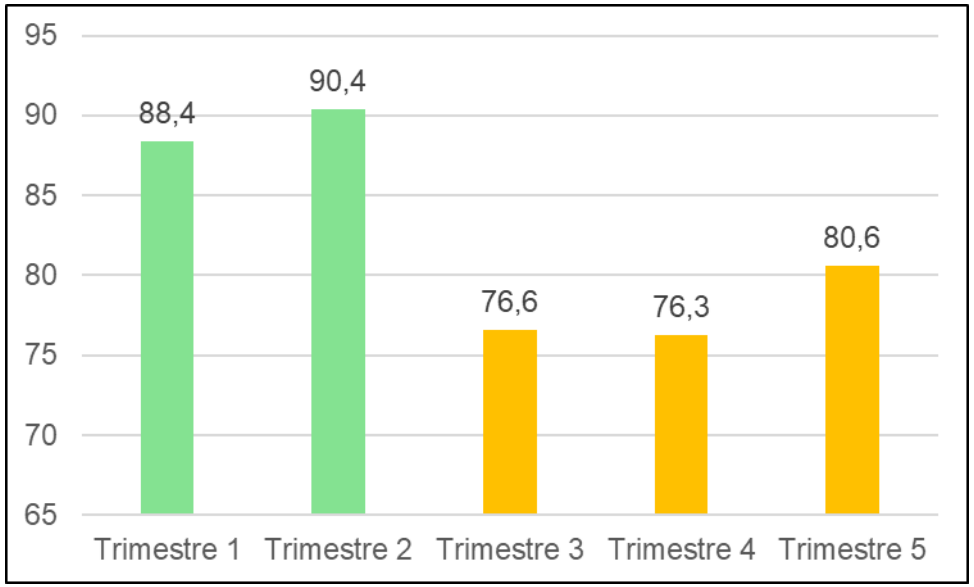
Período: 1º de enero al 31 de marzo de 2025

Técnica utilizada: con IA sin encuesta

Registros procesados indicador satisfacción: 20.000

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

Satisfacción general



La satisfacción presenta un incremento de 4,3 puntos frente al último trimestre del año anterior, que se explica en general con los resultados del canal telefónico y relacionados con alta satisfacción con información general, solución en primer contacto, información clara, asesoría proactiva y los casos de insatisfacción con eventos asociados a fricciones con la calidad del servicio, consultas sobre facturación, que se correlaciona directamente con mayores niveles de esfuerzo