

Ficha técnica

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

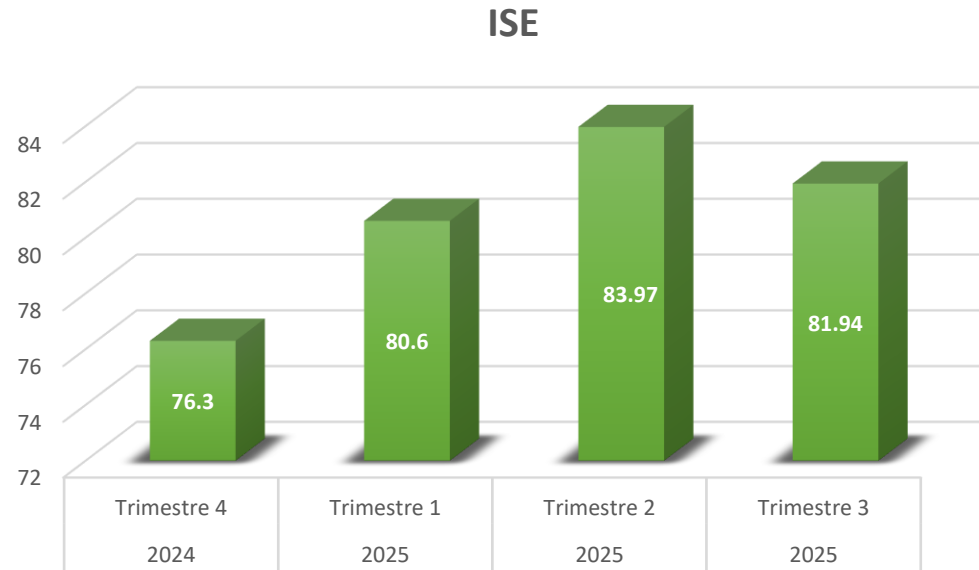
Técnica utilizada: con IA sin encuesta

Registros procesados indicador satisfacción: 35.804

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



Satisfacción general



Durante el **tercer trimestre de 2025**, el ISE alcanzó un valor de **81,94 puntos**, lo que representa una **disminución de 2,03 puntos** respecto al **segundo trimestre (83,97)**, aunque mantiene una mejora de **1,34 puntos** frente al **primer trimestre (80,6)**. Si bien se conserva una tendencia positiva en relación con el inicio del año, el resultado evidencia una leve **desaceleración en la satisfacción** luego del pico alcanzado en el segundo trimestre.

El ISE se mantiene por encima del punto de partida del año, lo que demuestra estabilidad y consolidación en la gestión de experiencia del cliente. La leve caída frente al segundo trimestre responde principalmente a las interacciones digitales con Lucy, que requieren una estrategia de optimización en acompañamiento y tiempos de respuesta. Los procesos automatizados y financieros continúan siendo un ejemplo de baja fricción y alto valor percibido. Se recomienda fortalecer la experiencia en peticiones técnicas y virtuales, aprovechando los aprendizajes de los canales con mejor desempeño.