

# Ficha técnica

**Período:** 1º de octubre al 31 de diciembre de 2025

**Técnica utilizada:** con IA sin encuesta

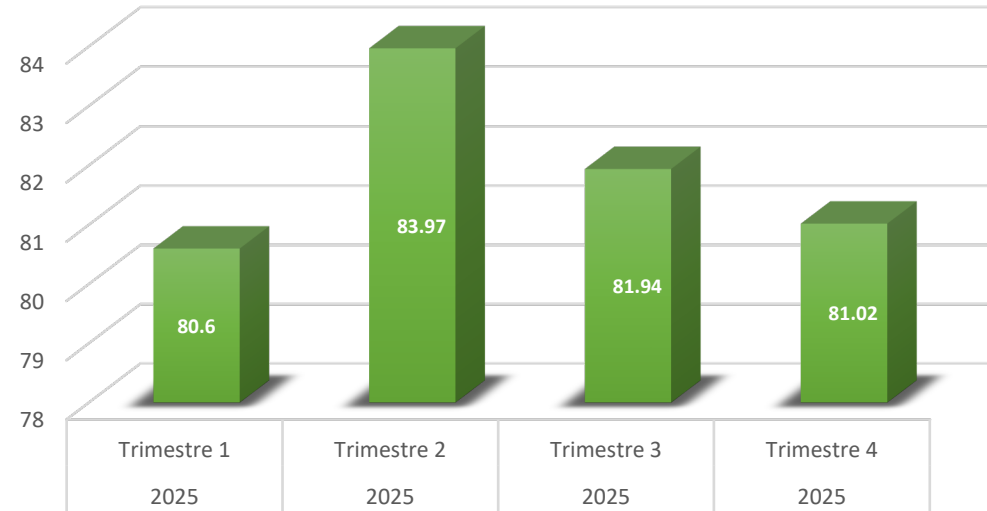
**Registros procesados indicador satisfacción:** 26.558

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



# Satisfacción general

## ISE (Índice de satisfacción de experiencia cliente)



Entre T1 y T2 se observa un crecimiento notable de +3,37 puntos, lo que indica que las acciones implementadas a inicios de año tuvieron un impacto positivo claro en la percepción del cliente. En el segundo semestre, el indicador presenta una normalización progresiva.

El resultado general está fuertemente influenciado por las Peticiones Comerciales y las interacciones por Daños, que concentran más del 94% del volumen y mantienen un buen desempeño. Sin embargo, existen brechas claras con la Asesora Virtual Lucy, que presenta la satisfacción más baja y evidencia oportunidad en la experiencia digital.

En conclusión, el próximo salto en ISE dependerá sobre todo de mejorar la calidad de resolución y la claridad y la experiencia en canales digitales.