

Ficha técnica

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

Técnica utilizada: con IA sin encuesta indicadores satisfacción y esfuerzo, y encuesta a través de mensaje por whatsapp para recomendación

Registros procesados indicadores satisfacción y esfuerzo: 28.000

Encuestas por whatsapp NPS septiembre: 990

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

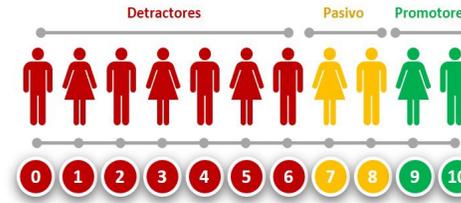
Indicadores evaluados

Recomendación (NPS)

Basado en su experiencia en (la interacción), **¿Qué tan probable es que recomiende a (La empresa) a un amigo, familiar o compañero de trabajo?** siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 0 a 10

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación? UR



El indicador se construye, restandole a los promotores el porcentaje de detractores, tal como se ilustra en el siguiente ejemplo:



Satisfacción (ISE)

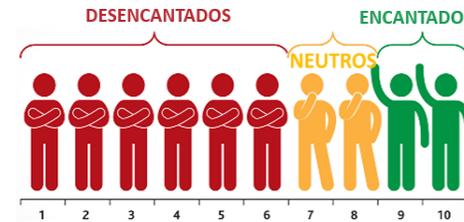
¿En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia ofrecida por (Transacción)? siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 1 a 10

Activación de alertas para calificaciones 1 - 6

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?

(Pregunta abierta) Para todos los clientes.



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

¿Qué tan fácil le resultó realizar el proceso del cual estamos hablando?

- Muy fácil ▪ Fácil ▪ Ni fácil, ni difícil
- Difícil ▪ 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%.

Indicadores

Satisfacción general (ISE)	61,6
Recomendación (NPS)	71
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	76,8%
Normal	4,2%
Algo - mucho	19%