

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: 20.000

Encuestas por whatsapp NPS septiembre: 990

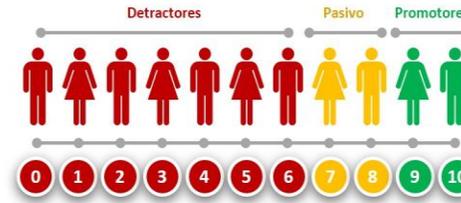
Transacciones: Daños, financiación, peticiones técnicas y comerciales, Somos, reportes fallas Lucy

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



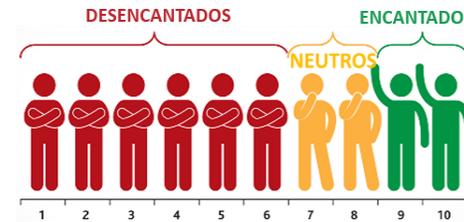
El indicador se construye, restandole a los promotores el porcentaje de detractores, tal como se ilustra en el siguiente ejemplo:



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) | 80,6 |
| Recomendación (NPS) | 71 |
| Esfuerzo (CES) | |
| Nada - poco | 56,2% |
| Normal | 6,9% |
| Algo - mucho | 36,9% |