

Ficha técnica

Período: 1º de julio al 30 de septiembre de 2024

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: 26.000

Encuestas por whatsapp NPS septiembre: 236

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

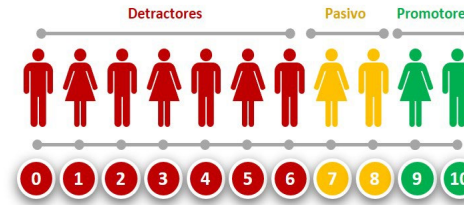


Indicadores evaluados

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:



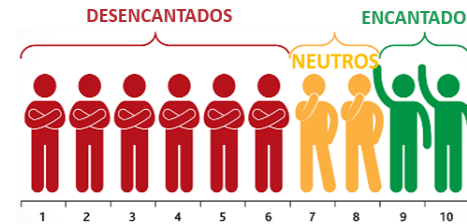
Satisfacción (ISE)

¿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

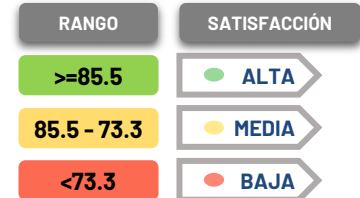
¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?

(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.



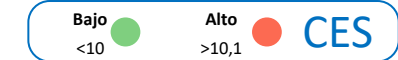
Esfuerzo Cliente

¿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)	76,6
Recomendación (NPS)	80,9
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	64%
Normal	11%
Algo - mucho	25%