

# Ficha técnica

**Período:** 1º de octubre al 31 de diciembre de 2024

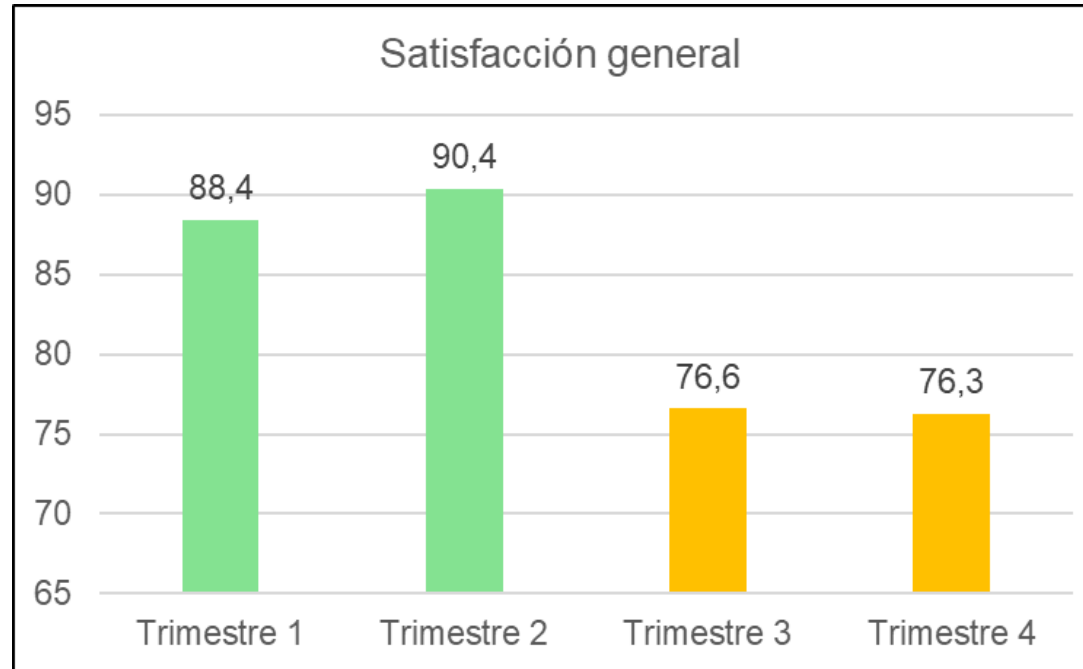
**Técnica utilizada:** con IA sin encuesta

**Registros procesados indicador satisfacción:** 26.009

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



# Satisfacción general



## Notas:

- No hay cambios en el resultado del último trimestre frente al anterior con cerca de 26.000 registros procesados por trimestre
- Este resultado indica que en promedio la satisfacción de los clientes en las transacciones medidas está en niveles moderados que pueden mejorar focalizando acciones en aquellas transacciones donde se percibe más insatisfacción
- La mayoría de las interacciones tienen una tendencia hacia la neutralidad o levemente positivas y correlacionadas con un menor esfuerzo percibido y un sentimiento más positivo en aquellas llamadas con alta satisfacción y con esfuerzos más elevados aquellas con menor satisfacción.