

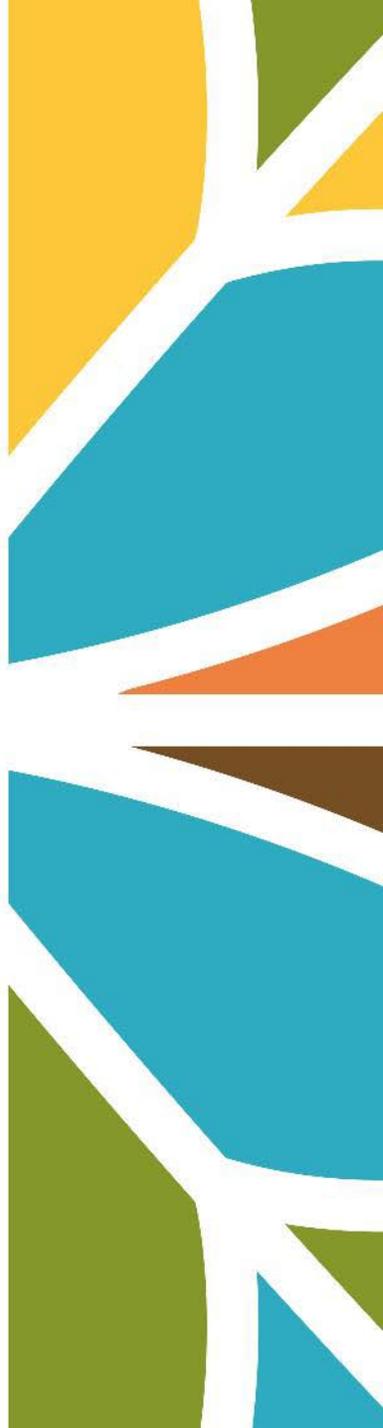
# Ficha técnica

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

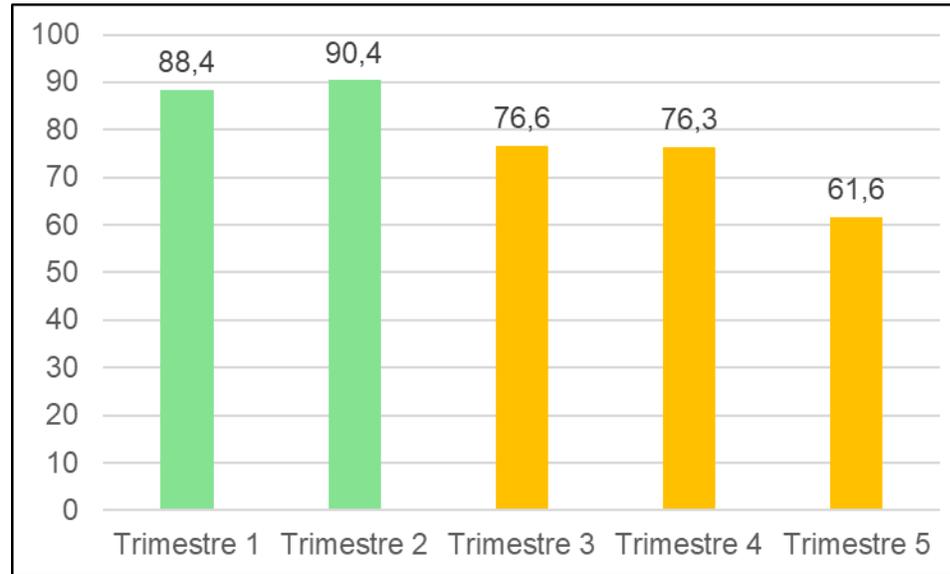
**Técnica utilizada:** con IA sin encuesta

**Registros procesados indicador satisfacción:** 28.000

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



# Satisfacción general



La satisfacción presenta una ostensible disminución de 14,7 puntos frente al último trimestre del año anterior, que se explica por una mayor proporción de casos de insatisfacción relacionados básicamente con eventos asociados a la calidad del servicio y consultas sobre facturación y se correlaciona directamente con mayores niveles de esfuerzo en especial en el canal telefónico