

Ficha técnica

Período: 1º de abril al 30 de junio de 2025

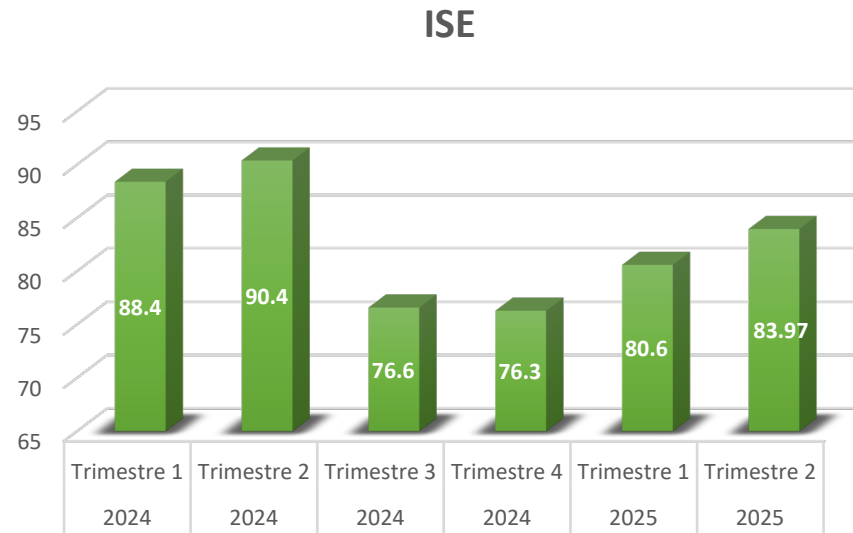
Técnica utilizada: con IA sin encuesta

Registros procesados indicador satisfacción: 37.396

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



Satisfacción general



La satisfacción presenta un incremento de 3,37 puntos frente al primer trimestre del año en curso, pasando de 80.6% a 83.97%, que se explica básicamente por la satisfacción de los clientes con la atención de los daños, las peticiones comerciales y financiación con una satisfacción de 91,8%, 85,8% y 92,9% respectivamente, evidenciando una consolidación de la gestión y de la respuesta a los clientes.

En el desempeño más bajo se encuentran las transacciones de Lucy con 69,6% y peticiones técnicas con 69,5%, siendo en estas donde debemos poner foco de mejora y recuperación de la experiencia.

Es importante destacar que se vienen ampliando las interacciones medidas, llegando para este mes a 37.000, logrando un alto alcance, que da mayor confiabilidad de los resultados, incluyendo transacciones telefónicas, presenciales y virtuales, con un proceso de afinamiento de la Inteligencia artificial para establecer los resultados más confiables.