

3.6 RELACIONES CON LOS CLIENTES

3.6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (NPS)

Sirve como una herramienta estratégica para entender el nivel de lealtad y recomendación de los clientes hacia nuestra marca, productos o servicios.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGIA DE MEDICIÓN:

El NPS (Net Promoter Score) se calcula como porcentaje de promotores menos el porcentaje de detractores y se debe proporcionar en una escala - 100/100.

Este es un indicador relacional que monitorea mes a mes y el resultado final se extrae de manera anual.

		Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025
Medición de satisfacción	Meta Unidad (%)	33%	33%	33%	38%	49,6%
Medición de satisfacción	Resultado Unidad (%)	32%	29%	33,2%	47.2%	49,3%
Cobertura de datos	% de clientes encuestad os (tanto encuestad os como no encuestad os)/ número total de clientes	225757/2123 694=11%	362000/23596 60=15%	441226/2.6 21845=17%	189.541/2.3 53.850=8%	1.667.652/5.97 2.354=30%
Cobertura de datos	% de clientes encuestad os (tanto encuestad os como no encuestad os)/ número total de clientes	225757/2123 694=11%	362000/23596 60=15%	441226/2.6 21845=17%	189.541/2.3 53.850=8%	1.667.652/5.97 2.354=30%