

3.6 RELACIONES CON LOS CLIENTES

3.6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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.

Medición de satisfacción	Unidad (%)	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	META 205
		32.3%	28,90%	33.2%	47.2%	48
Cobertura de datos	% de clientes encuestados (tanto encuestados como no encuestados)/ número total de clientes	225.757/2.123.694=11%	362-000/2.359.660=15%	441.226/2.621.845=17%	189.541/2.353.850=8%	N/A