

Los clientes opinan

La implantación en el año 2019 de la **nueva metodología de satisfacción del cliente** ha permitido incorporar la métrica estándar internacional **Net Promoter Score (NPS)** en las encuestas. Además, con el envío de encuestas durante todo el ciclo de vida de los proyectos, se obtiene información de la satisfacción, recomendación y cumplimiento de las expectativas del cliente en cada fase de proyecto y se mejora la capacidad de reacción ante posibles ámbitos de mejora con anterioridad al cierre de los proyectos.

Calificación media



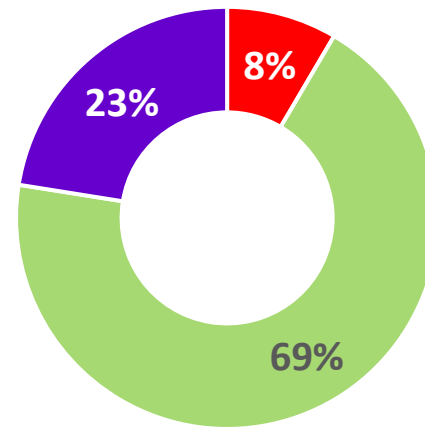
Durante el año 2019 se han recibido un total de **378 encuestas de nuestros clientes**, con una valoración global media de 8,5.

Recomendación NPS



El índice NPS (diferencia entre los porcentajes de clientes promotores y clientes detractores) **ha sido de 51 puntos**.

Tipo de respuesta



Felicitación: Encuesta con una valoración global de 10 o que incluye observaciones positivas explícitas en el campo habilitado para posibles comentarios.

Encuesta no satisfactoria o queja: Encuesta con una valoración inferior o igual a 4 en cualquiera de sus campos, o una queja expresa en el campo habilitado para posibles comentarios. Se han realizado los correspondientes análisis de todas estas encuestas y han sido elaborados planes específicos de acción en todos los casos.

Encuesta satisfactoria: Encuesta cuyas valoraciones no corresponden a ninguna de las categorías anteriores.

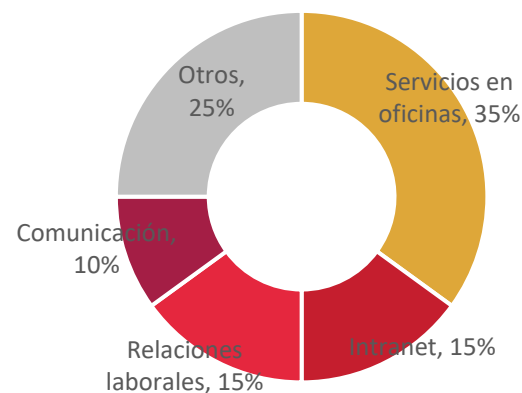
Los empleados opinan

El **Buzón del Empleado**, implantado en mayo 2019, es la herramienta de comunicación interna de la empresa. A través de ella los empleados transmiten consultas, quejas y sugerencias que son tramitadas a través de los correspondientes responsables de cada una de las áreas de la organización. En el global del año 2019 se han recibido un total de **208 entradas en este buzón** (40 quejas, 81 sugerencias y 87 consultas).

Partes interesadas

A través del **Buzón Web** se reciben quejas, reclamaciones y sugerencias de partes interesadas externas a Ineco. En 2019 se han recibido **118 entradas en este buzón**, sin que ninguna de ellas haya correspondido a una reclamación.

Quejas



Sugerencias



Consultas

