



## Resumen Resultados Encuesta de Satisfacción al Cliente 2021

Este resumen muestra los indicadores más relevantes de los resultados obtenidos en las encuestas cuatrimestrales de satisfacción al cliente aplicadas durante el 2021.

**SATISFACCIÓN A NIVEL GENERAL  
DE LOS SERVICIOS**

96 %

Nuestros clientes indican que tienen un alto nivel de satisfacción en general con los servicios que ofrecemos. (+ 10% 2020)

**NET PROMOTER SCORE (NPS)**

85 %

Esta medición nos muestra la lealtad de nuestros clientes basándonos en la intención de recomendación.

**MEJORAS EN EL  
SERVICIO**

54 %

Este porcentaje de nuestros clientes indican que nuestros servicios mejoraron durante el año 2021.

**SATISFACCIÓN EN LA GESTIÓN DE  
LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

100 %

La totalidad de los clientes indicados confirma su satisfacción en como es gestionada la seguridad de la información en la empresa.