Encuesta de satisfacción (CSAT) y plan de seguimiento

Lo que va entre corchetes se sustituye por lo que decida la empresa. Los valores escritos son un punto de partida.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

RESPONSABLE DE LA ENCUESTA
[Nombre]

EN VIGOR DESDE
[fecha]

PRÓXIMA REVISIÓN
[fecha]

LA ENCUESTA, EN CIFRAS

1	1	5	1 día
Pregunta principal	Seguimiento opcional	Cortes para leerla	Para responder a una nota baja

01 La pregunta principal

Pregunta. [¿Qué tal te hemos atendido?]

Escala. [Del 1 al 5, con caras, estrellas o números.] Cuentan como satisfechas las notas [4 y 5].

Se pregunta una vez por conversación, al cerrarla. La pregunta y la escala no se cambian durante [un año], para poder comparar un mes con otro.

02 Las preguntas de seguimiento

Una sola pregunta de seguimiento, según la nota, y siempre opcional. El comentario escrito vale más que la nota.

Tras una nota	Pregunta de seguimiento	Para qué sirve
Baja, 1 o 2 sobre 5	«Sentimos que no haya ido bien. ¿Qué ha faltado?»	Saber si falló la respuesta, el plazo o el producto.
Media, 3 sobre 5	«¿Qué habría hecho que fuera un 5?»	Encontrar la fricción que no llega a queja.

Tras una nota	Pregunta de seguimiento	Para qué sirve
Alta, 4 o 5 sobre 5	«Gracias. ¿Qué es lo que más te ha servido?»	Saber qué repetir. Es opcional y se puede omitir.
Cualquiera, cuando había algo que resolver	«¿Ha quedado resuelto lo que necesitabas?» Sí o no.	Separar el trato de la solución. Un 5 con un «no» es un caso abierto.

03 Cuándo se envía, por canal

Canal	Cuándo se envía	Cómo	Cuándo no
Chat de la web o de la aplicación	Al cerrar la conversación, con el cliente aún delante.	Botones en el propio chat.	Si el cliente se fue hace rato sin contestar.
WhatsApp	Al cerrar, dentro de la misma conversación.	Un mensaje corto. El cliente contesta con el número.	Fuera del horario en que se le ha atendido.
Correo	Al cerrar el caso, o `[unas horas]` después si la solución necesita probarse.	Una línea al final de la respuesta o un correo aparte, con la pregunta en el asunto.	En cada respuesta de un hilo largo.
Teléfono o videollamada	El mismo día, por correo o WhatsApp.	La pregunta principal y nada más.	Días después, cuando ya se mide el recuerdo.
Conversación resuelta por la IA	Al cerrar, igual que con una persona.	La misma pregunta, para poder comparar.	Si el cliente pidió hablar con una persona. Se pregunta al cerrar el caso entero.

04 Cuándo no se envía

- Más de una vez en `[siete]` días al mismo cliente.
- En una conversación que no tenía nada que resolver, como un agradecimiento o un aviso.
- Mientras hay una incidencia general abierta. Se pregunta cuando está resuelta.
- A un cliente con una reclamación formal en curso.
- Cuando quien atendió pide al cliente una nota concreta. La encuesta la envía el sistema, no la persona.

05 Cómo se calcula y cómo se lee

CSAT = valoraciones satisfechas entre valoraciones recibidas, en porcentaje. Quien no contesta no entra en la cuenta.

Tasa de respuesta = valoraciones recibidas entre encuestas enviadas. Se mira siempre al lado del CSAT.

La cifra del mes dice poco. Se lee la tendencia y se lee por cortes.

Corte	Qué enseña	Qué se hace con ello
Por canal	Dónde cuesta más quedar bien atendido.	Revisar plazos y forma de responder en el canal más bajo.
Por tema	Qué asuntos dejan peor nota, casi siempre por el producto o la política, no por el trato.	Llevar el tema a quien puede cambiarlo.
Por persona	Quién necesita apoyo y quién puede enseñar a los demás.	Formación y revisión de casos. No va ligado al sueldo.
IA frente a equipo	Si lo que resuelve la IA deja al cliente igual de satisfecho.	Ampliar o recortar lo que contesta la IA.
Tasa de respuesta	Cuánto se puede confiar en la cifra.	Si baja, se pregunta demasiado o demasiado tarde.

06 Qué se hace con una valoración baja

Toda nota baja se lee y recibe respuesta. Es baja una nota de [1 o 2 sobre 5], o cualquier nota con un «no» a la pregunta de si quedó resuelto.

Paso	Qué se hace	Plazo	Quién
1	Se lee la conversación entera antes de escribir.	[El mismo día]	[Responsable de soporte]
2	Se clasifica el motivo. Respuesta equivocada, plazo, trato, producto o política.	[El mismo día]	[Responsable de soporte]
3	Se responde al cliente, con una persona distinta de la que atendió si el motivo es el trato.	[Un día laborable]	[Responsable de soporte]
4	Si el caso no estaba resuelto, se reabre con dueño y fecha.	[Un día laborable]	[Dueño del caso]
5	Se anota en el registro y se cierra cuando el cliente confirma.	[Al cerrar]	[Dueño del caso]

07 Registro de valoraciones bajas

Motivo	Fecha	Cliente	Nota	Qué se hizo	Cerrado
[Respuesta, plazo, trato, producto o política, y lo que dijo el cliente]	[fecha]	[Empresa y persona]	[n]	[Respuesta, arreglo o cambio]	☐
[Motivo]	[fecha]	[Cliente]	[n]	[Qué se hizo]	☐
[Motivo]	[fecha]	[Cliente]	[n]	[Qué se hizo]	☐
[Motivo]	[fecha]	[Cliente]	[n]	[Qué se hizo]	☐

Motivo	Fecha	Cliente	Nota	Qué se hizo	Cerrado
[Motivo]	[fecha]	[Cliente]	[n]	[Qué se hizo]	☐

08 Revisión de cada mes

- ☐ CSAT del mes frente a los tres anteriores, con su tasa de respuesta.
- ☐ CSAT por canal, por tema y por persona.
- ☐ CSAT de lo que resolvió la IA frente a lo que atendió el equipo.
- ☐ Todos los comentarios de las notas bajas, leídos y agrupados por motivo.
- ☐ El motivo más repetido tiene dueño y fecha.
- ☐ Las valoraciones bajas del registro están cerradas o tienen fecha.