

Los clientes opinan

Ineco dispone de un sistema maduro y eficaz para escuchar la opinión del cliente durante todo el ciclo de vida de los proyectos, identificando oportunidades y riesgos en tiempo real. Se analizan las valoraciones, comentarios y recomendaciones de cada encuesta y se comparten los resultados con los diferentes responsables, garantizando que las necesidades y expectativas que los clientes transmiten son incorporadas al sistema, tanto los aspectos susceptibles de mejora como los aspectos positivos.

Calificación media

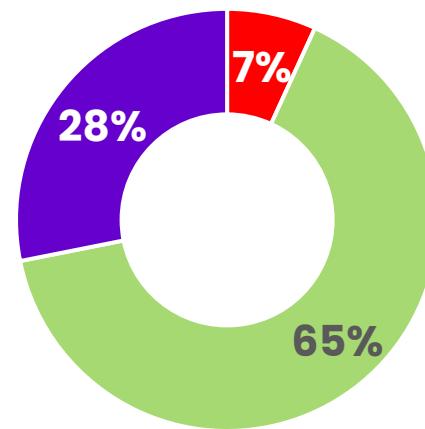


Durante el año 2023 se han recibido un total de **512 encuestas**, con una valoración global media de 8,7.

Recomendación NPS



El índice NPS (diferencia entre los porcentajes de clientes promotores y clientes detractores) **ha sido de +76 puntos**.



Tipo de respuesta

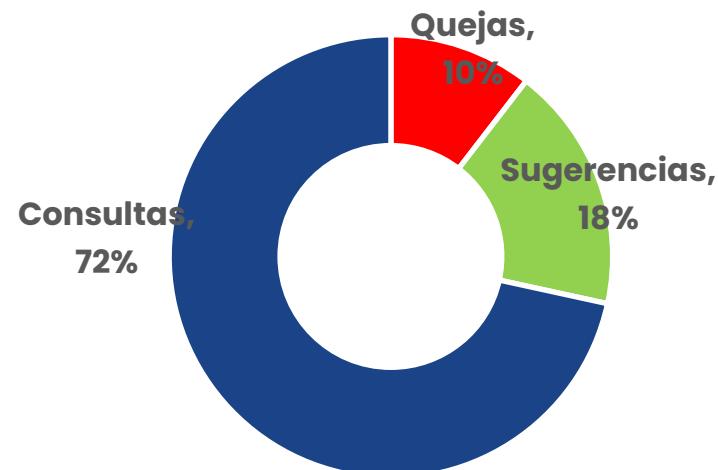
Felicitación: Encuesta con una valoración global de 10 o que incluye una felicitación explícita en el apartado habilitado para posibles comentarios.

Encuesta no satisfactoria o queja: Encuesta con una valoración inferior a 5 en cualquiera de sus apartados, o que incluye una queja expresa en el apartado 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**, es el principal canal de comunicación interna de la empresa. A través de él, los empleados transmiten consultas, quejas y sugerencias, que son tramitadas a través de los responsables de cada una de las áreas de la organización. En el año 2023 se han recibido un total de **373 entradas en este buzón** (39 quejas, 67 sugerencias y 267 consultas), con un tiempo medio de respuesta de 5,8 días.



Partes interesadas

A través del **Buzón Web** se reciben quejas, reclamaciones y sugerencias de partes interesadas externas a Ineco. En 2023 se han recibido **43 entradas** clasificadas como quejas, sugerencias y reclamaciones.

