

## 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

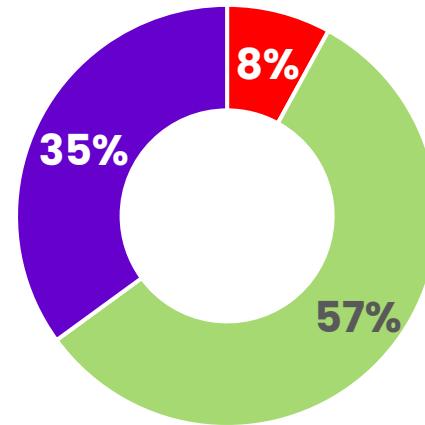


Durante el año 2024 se han recibido un total de **514 encuestas**, con una valoración global media de 8,9.

### Recomendación NPS



El índice NPS (diferencia entre los porcentajes de clientes promotores y clientes detractores) **ha sido de +81 puntos**.



### Tipo de respuesta

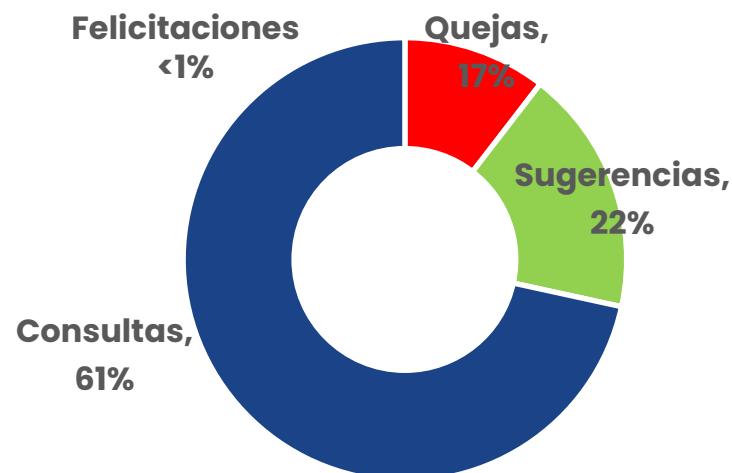
**Felicitación:** Encuesta con una valoración global de 10 o que incluye una felicitación explícita en el apartado habilitado para posibles comentarios.

**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, felicitaciones, quejas y sugerencias, que son tramitadas a través de los responsables de cada una de las áreas de la organización. En el año 2024 se han recibido un total de **405 entradas en este buzón** (67 quejas, 91 sugerencias, 246 consultas y 1 felicitación), con un tiempo medio de respuesta de 6 días.



## Partes interesadas

A través del **Buzón Web** se reciben quejas, reclamaciones y sugerencias de partes interesadas externas a Ineco. En 2024 se han recibido **22 entradas** clasificadas como quejas, sugerencias y reclamaciones.

