

Grupo	Muestra	Resultado
ELMEC total	19	72%
Tiendas ELMEC	6	88%
Contact Center Voz	5	36%
Contact Center WhatsApp	1	20%
Atención CEDI	7	88%
Más Qué Pisos	1	62%

Primera evaluación mensual. Las matrices separan sucursales, benchmark, voz, WhatsApp y CEDI para evitar mezclar atributos de canales distintos.

Tiendas ELMEC: 88%

Fortalezas: Se ofreció o entregó una cotización formal (100%); El saludo fue cordial, profesional y alineado a una experiencia positiva (93%); El asesor hizo preguntas para entender la necesidad del cliente (93%)

Oportunidades: El cliente fue recibido o reconocido al ingresar (77%); La experiencia general transmitió confianza y profesionalismo (80%); El tiempo de espera antes de ser atendido fue razonable (83%); El asesor explicó beneficios, ventajas o diferenciadores del producto (83%)

- Tema recurrente: claridad de información y asesoría. Aparece en 43 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: seguimiento y cierre comercial. Aparece en 31 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: experiencia positiva. Aparece en 24 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: orden, limpieza y presentación. Aparece en 22 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: tiempos de atención. Aparece en 10 comentario(s) analizados.

Matriz Tiendas ELMEC

Atributo	Vía Israel	Vista Hermosa	Brisas del Golf	Coronado	La Chorrera	David
El cliente fue recibido o reconocido al ingresar	100%	0%	100%	100%	80%	80%
El tiempo de espera antes de ser atendido fue razonable	100%	0%	100%	100%	100%	100%
El saludo fue cordial, profesional y alineado a una experiencia positiva	100%	80%	100%	100%	80%	100%
El asesor mostró disposición e interés genuino en atender	100%	80%	100%	100%	60%	100%

Atributo	Vía Israel	Vista Hermosa	Brisas del Golf	Coronado	La Chorrera	David
El asesor hizo preguntas para entender la necesidad del cliente	100%	80%	100%	100%	80%	100%

Atributo	Vía Israel	Vista Hermosa	Brisas del Golf	Coronado	La Chorrera	David
El asesor brindó una recomendación consultiva y no solo mostró productos	100%	100%	100%	100%	60%	100%
El asesor demostró conocimiento del producto	100%	100%	60%	100%	80%	100%
El asesor explicó beneficios, ventajas o diferenciadores del producto	100%	100%	60%	100%	80%	60%
El asesor ofreció alternativas cuando aplicaba	100%	100%	80%	100%	80%	100%
El asesor ofreció productos complementarios	100%	100%	80%	100%	60%	100%

Atributo	Vía Israel	Vista Hermosa	Brisas del Golf	Coronado	La Chorrera	David
El asesor intentó avanzar hacia el cierre de la venta	100%	60%	100%	100%	60%	80%
Se ofreció o entregó una cotización formal	100%	100%	100%	100%	Pend.	100%
La cotización fue clara, completa y útil para decidir	100%	100%	100%	100%	80%	60%
La tienda estaba limpia, ordenada y con buena presentación visual	100%	80%	80%	100%	60%	100%
Los productos estaban bien exhibidos, identificados y accesibles	100%	80%	80%	100%	60%	80%

Atributo	Vía Israel	Vista Hermosa	Brisas del Golf	Coronado	La Chorrera	David
La experiencia general transmitió confianza y profesionalismo	100%	40%	80%	100%	60%	100%
La despedida fue cordial y dejó abierta una próxima acción	100%	60%	100%	100%	60%	100%

Detalle operativo Tiendas ELMEC

Área	Fecha	Horario	Personal de Atención al Cliente / Vendedor	Evaluador	Escenario/factura
ELMEC - Vía Israel	09/05/2026	10:20 - 10:50	Kitzel Lorenzo	Evaluador 1	Cotizar Pisos, cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación

Área	Fecha	Horario	Personal de Atención al Cliente / Vendedor	Evaluador	Escenario/factura
ELMEC - Vista Hermosa / Fernández de Córdoba	09/05/2026	11:30 - 12:10	Lisbeth Henríquez	Evaluador 2	Cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación
ELMEC - Brisas del Golf	09/05/2026	13:30 - 14:00	Omaris Marroquin	Evaluador 2	cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación
ELMEC - Coronado	11/05/2026	12:00 - 12:25	Xiomara Martinez	Evaluador 2	cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación, otros.
ELMEC - La Chorrera	11/05/2026	13:00 - 13:25	Ilka Carrasco	Evaluador 2	cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación, otros.
ELMEC - David	20/05/2026	10:15 - 11:00	Rigoberto González	Evaluador 3	Cotizar bullnoze, consultar disponibilidad.

Contact Center Voz: 36%

Fortalezas: La llamada fue atendida oportunamente (64%); El tono de voz fue cordial, profesional y empático (64%); El agente o asesor saludó e identificó correctamente la empresa (60%)

Oportunidades: El asesor ofreció alternativas o productos relacionados (0%); El asesor intentó avanzar hacia una cotización, visita o compra (0%); El asesor ofreció seguimiento por WhatsApp, correo o llamada (12%); La información brindada fue clara, completa y confiable (24%)

- Tema recurrente: seguimiento y cierre comercial. Aparece en 53 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: tiempos de atención. Aparece en 19 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: experiencia positiva. Aparece en 9 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: claridad de información y asesoría. Aparece en 9 comentario(s) analizados.
- Tema presente: orden, limpieza y presentación. Aparece en 2 comentario(s) analizados.

Matriz Contact Center Voz

Atributo	322-6900	322-6990	322-6900	322-6990	322-6990
La llamada fue atendida oportunamente	0%	80%	0%	80%	80%
El agente o asesor saludó e identificó correctamente la empresa	0%	60%	0%	60%	60%
El tono de voz fue cordial, profesional y empático	0%	80%	0%	80%	80%
El asesor escuchó activamente y comprendió la solicitud	0%	60%	0%	60%	60%
El asesor hizo preguntas para profundizar la necesidad	0%	60%	0%	60%	60%

Atributo	322-6900	322-6990	322-6900	322-6990	322-6990
La información brindada fue clara, completa y confiable	0%	80%	0%	80%	80%
El asesor demostró conocimiento del producto o proceso consultado	0%	80%	0%	80%	80%
El asesor ofreció alternativas o productos relacionados	0%	0%	0%	0%	0%
El asesor intentó avanzar hacia una cotización, visita o compra	0%	0%	0%	0%	0%
El asesor ofreció seguimiento por WhatsApp, correo o llamada	60%	0%	60%	0%	0%

Atributo	322-6900	322-6990	322-6900	322-6990	322-6990
La llamada cerró de forma cordial y profesional	80%	40%	80%	40%	40%

Detalle operativo Contact Center Voz

Área	Fecha	Horario	Asesor / agente	Evaluador	Escenario/factura
322-6900	30/05/2026	16:20 - 16:30	Ingrid	Evaluador 1	Cotizar, consultar disponibilidad, solicitar precio.
322-6990	14/05/2026	09:00 - 09:05	Al contestar la llamada no se presentó.	Evaluador 1	Seguimiento de Cotización - ELMEC CORONADO
322-6900	14/05/2026	11:00 - 11:05		Evaluador 2	Seguimiento de Cotización
322-6990	15/05/2026	14:00 - 14:05	Asesor No Se identificó	Evaluador 2	Seguimiento de Cotización
322-6990	15/05/2026	16:15 - 16:20	Persona que atendio no se identificó	Evaluador 2	Cotizar Tina Hidromasaje

WhatsApp ELMEC: 20%

Fortalezas: El saludo y tono escrito fueron cordiales y profesionales (80%); El tiempo de primera respuesta por WhatsApp fue adecuado (60%); El asesor entendió la solicitud y pidió la información necesaria (0%)

Oportunidades: El asesor entendió la solicitud y pidió la información necesaria (0%); La respuesta fue clara, completa y fácil de entender (0%); Se envió cotización, imagen, ficha, precio o evidencia comercial útil (0%); El asesor dio seguimiento después de enviar la información (0%)

- Tema recurrente: seguimiento y cierre comercial. Aparece en 7 comentario(s) analizados.
- Tema presente: experiencia positiva. Aparece en 2 comentario(s) analizados.
- Tema presente: tiempos de atención. Aparece en 2 comentario(s) analizados.
- Señal puntual: claridad de información y asesoría. Aparece en 1 comentario(s) analizados.
- Señal puntual: orden, limpieza y presentación. Aparece en 1 comentario(s) analizados.

Matriz WhatsApp ELMEC

Atributo	6997-3678
El tiempo de primera respuesta por WhatsApp fue adecuado	60%
El saludo y tono escrito fueron cordiales y profesionales	80%
El asesor entendió la solicitud y pidió la información necesaria	0%
La respuesta fue clara, completa y fácil de entender	0%
Se envió cotización, imagen, ficha, precio o evidencia comercial útil	0%

Atributo	6997-3678
El asesor dio seguimiento después de enviar la información	0%
El asesor intentó concretar una próxima acción	0%

Detalle operativo WhatsApp ELMEC

Área	Fecha	Horario	Asesor / agente	Evaluador	Escenario/factura
6997-3678	15/05/2026	16:10 - 16:18	Ingrid	Evaluador 2	Seguimiento Cotización

Atención CEDI: 88%

Fortalezas: Recibió su pedido completo y en las condiciones esperadas (100%); Qué tan probable es que recomiende ELMEC a un familiar o amigo considerando está experiencia de retiro (94%); Cómo calificaría la atención y disposición del personal durante su retiro (89%)

Oportunidades: La información recibida sobre su pedido y retiro (fecha, horario, requisitos o ubicación) fue clara y suficiente (80%); Al llegar al CEDI, cómo evaluaría el tiempo de espera para recibir o despachar su pedido (80%); Antes de retirar su pedido, qué tan fácil le resultó coordinar o gestionar la cita para el retiro (83%); Cómo calificaría la atención y disposición del personal durante su retiro (89%)

- Tema recurrente: stock, entrega o despacho. Aparece en 6 comentario(s) analizados.
- Tema presente: experiencia positiva. Aparece en 2 comentario(s) analizados.
- Tema presente: claridad de información y asesoría. Aparece en 2 comentario(s) analizados.
- Señal puntual: seguridad y control. Aparece en 1 comentario(s) analizados.
- Señal puntual: tiempos de atención. Aparece en 1 comentario(s) analizados.

Matriz Atención CEDI

Atributo	Vía Israel - ANDREA	Coronado - José Gait	Vista Hermosa - VALE	Vía Israel - MIGUEL	Vtas Digitales - JOS	Brisas del Golf - JA	Vista Hermosa - RICH
Antes de retirar su pedido, qué tan fácil le resultó coordinar o gestionar la cita para el retiro	80%	60%	80%	80%	80%	100%	100%
La información recibida sobre su pedido y retiro (fecha, horario, requisitos o ubicación) fue clara y suficiente	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Al llegar al CEDI, cómo evaluaría el tiempo de espera para recibir o despachar su pedido	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Cómo calificaría la atención y disposición del personal durante su retiro	80%	80%	80%	100%	80%	100%	100%
Recibió su pedido completo y en las condiciones esperadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Atributo	Vía Israel - ANDREA	Coronado - José Gait	Vista Hermosa - VALE	Vía Israel - MIGUEL	Vtas Digitales - JOS	Brisas del Golf - JA	Vista Hermosa - RICH
En términos generales, cómo calificaría su experiencia completa desde la coordinación de la cita hasta el retiro del pedido	70%	100%	80%	100%	70%	100%	100%
Qué tan probable es que recomiende ELMEC a un familiar o amigo considerando esta experiencia de retiro	100%	100%	90%	100%	70%	100%	100%

Detalle operativo Atención CEDI

Área	Fecha	Horario	Persona / Cliente	Evaluador	Compra	Escenario/factura
Vía Israel	26/05/2026	10:20 - 10:50	ANDREA PINZON	Evaluador 1	04/05/2026	FVR-113323
Coronado	26/05/2026	11:30 - 12:10	José Gaitan	Evaluador 2	08/05/2026	FVR-114904
Vista Hermosa	26/05/2026	13:30 - 14:00	VALERIA SINISTERRA	Evaluador 2	12/05/2026	FVR-115326
Vía Israel	26/05/2026	12:00 - 12:25	MIGUEL DIAZ	Evaluador 2	13/05/2026	FVR-115522
Vtas Digitales	27/05/2026	13:00 - 13:25	JOSE MORENO	Evaluador 2	15/05/2026	FVR-115910
Brisas del Golf	26/05/2026	14:00 - 14:15	JAVIER ALVARADO	Evaluador 2	19/05/2026	FVR-116039
Vista Hermosa	26/05/2026	16:20 - 16:30	RICHARD LORENZO	Evaluador 1	21/05/2026	FVR-116749

Más Qué Pisos: 62%

Fortalezas: El asesor hizo preguntas para entender la necesidad del cliente (80%); El asesor demostró conocimiento del producto (80%); El cliente fue recibido o reconocido al ingresar (60%)

Oportunidades: El cliente fue recibido o reconocido al ingresar (60%); El tiempo de espera antes de ser atendido fue razonable (60%); El saludo fue cordial, profesional y alineado a una experiencia positiva (60%); El asesor brindó una recomendación consultiva y no solo mostró productos (60%)

- Tema recurrente: seguimiento y cierre comercial. Aparece en 8 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: claridad de información y asesoría. Aparece en 6 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: orden, limpieza y presentación. Aparece en 5 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: tiempos de atención. Aparece en 3 comentario(s) analizados.
- Tema recurrente: seguridad y control. Aparece en 3 comentario(s) analizados.

Matriz Más Qué Pisos

Atributo	Más qué Pisos - Arra
El cliente fue recibido o reconocido al ingresar	60%
El tiempo de espera antes de ser atendido fue razonable	60%
El saludo fue cordial, profesional y alineado a una experiencia positiva	60%
El asesor hizo preguntas para entender la necesidad del cliente	80%
El asesor brindó una recomendación consultiva y no solo mostró productos	60%

Atributo	Más qué Pisos - Arra
El asesor demostró conocimiento del producto	80%
El asesor explicó beneficios, ventajas o diferenciadores del producto	60%
El asesor ofreció alternativas cuando aplicaba	60%
El asesor ofreció productos complementarios	60%
El asesor intentó avanzar hacia el cierre de la venta	60%

Atributo	Más qué Pisos - Arra
Se ofreció o entregó una cotización formal	60%
La cotización fue clara, completa y útil para decidir	60%
La tienda estaba limpia, ordenada y con buena presentación visual	60%

Atributo	Más qué Pisos - Arra
Los productos estaban bien exhibidos, identificados y accesibles	60%
La experiencia general transmitió confianza y profesionalismo	60%

Atributo	Más qué Pisos - Arra
La despedida fue cordial y dejó abierta una próxima acción	60%

Detalle operativo Más Qué Pisos

Área	Fecha	Horario	Personal de Atención al Cliente / Vendedor	Evaluador	Escenario/factura
Más qué Pisos - Arraiján	11/05/2026	14:00 - 14:15	Yair Hernandez	Evaluador 2	cotizar pisos, consultar disponibilidad, solicitar precio, validar entrega, pedir información de remodelación, otros.

Recomendaciones

- Mantener separación de matrices por canal para evitar castigos por preguntas no comparables.
- Priorizar Contact Center Voz en seguimiento, recuperación de oportunidades y cierre consultivo.
- Cruzar CEDI con temas de stock, despacho, seguridad, comunicación previa y experiencia de retiro.
- En el siguiente mes incorporar tendencia contra mayo por grupo, pregunta y sucursal/canal.