SurveyNinja

Encuesta CES de esfuerzo del cliente

10 preguntas. Unos 2 min para responder.

La pregunta CES

1. [Empresa] me facilitó resolver lo que necesitaba. Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Totalmente en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Algo en desacuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ Algo de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

El contacto

2. ¿Por qué motivo te comunicaste con nosotros? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Pedido o entrega
- ○ Facturación o pagos
- ○ Cuenta o inicio de sesión
- ○ Consulta sobre un producto
- ○ Problema técnico
- ○ Devolución o reembolso
- ○ Otro: _____

3. ¿Por qué medio te comunicaste con nosotros? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Chat en vivo
- ○ Correo electrónico
- ○ Teléfono
- ○ App de mensajería, como WhatsApp
- ○ Redes sociales
- ○ Mensaje dentro de la app
- ○ Solo usé el centro de ayuda
- ○ Otro: _____

4. ¿Cómo calificarías a la persona que te atendió?

1	2	3	4	5

La solución

5. ¿Se resolvió lo que necesitabas? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí, por completo
- ○ En parte
- ○ No

6. ¿Qué quedó sin resolver? Obligatoria

7. ¿Cuántas veces te comunicaste con nosotros por este tema? Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Una vez
- ○ Dos veces
- ○ 3 veces o más
- ○ No los contacté, usé el centro de ayuda

8. ¿Cuánto tardaste en recibir una respuesta útil?

Elige una respuesta.

- ○ Menos de una hora
- ○ Más tarde, ese mismo día
- ○ 1–3 días
- ○ Más de 3 días
- ○ Todavía la estoy esperando

Qué lo complicó

9. ¿Hubo algo que lo hiciera más difícil de lo necesario?

Elige todas las que correspondan.

- ☐ Fue difícil encontrar cómo contactarlos
- ☐ Tuve que esperar demasiado
- ☐ Tuve que repetir la misma información
- ☐ Me pasaron de una persona a otra
- ☐ La respuesta no fue clara
- ☐ Tuve que hacer el seguimiento por mi cuenta
- ☐ Otro: _____

10. ¿Qué cambio haría que esto fuera más fácil la próxima vez?

Hazla en línea gratis

Copia esta plantilla en SurveyNinja, comparte el enlace y las respuestas llegan a un informe listo con gráficos.

surveyninja.io/es/templates/customer-effort-score-survey