Topic 0 = Tramites y notificación de la facturación.

Topic 1 = Información sobre las cuotas en mora.

Topic 2 = Novedades y avance de tramites.

Conclusiones

* Los usuarios se comunican principalmente para saber el estatus de sus trámites en los créditos, facturación y cuotas por pagar.
* De acuerdo con la predominancia encontrada en la voz del usuario se detecta que llegan mensajes de cobro de la deuda de forma recurrente, tanto al titular de la cuenta como al codeudor generando preocupación e incertidumbre en la 47.6% de la población.
* En cuanto a aspectos relacionados con la facturación se observa que los usuarios manifiestan recibir facturas en plazos vencidos por lo que se recomienda una mejora en las notificaciones para proceder con los pagos y así no incurrir en mora, sobre cargos de tasas de interés o peor aún, reportes en centrales de riesgo.
* Los usuarios que estudiaron las carreras de “comunicación social y periodismo”, “licenciatura en pedagogía infantil” y “licenciatura en educación básica” son los que mas activas en la el canal de atención solicitación información y reportando novedades.
* Los usuarios se muestran bastantes interesados en refinanciar los créditos especialmente cuando tienen cotas en mora por lo cual preguntan por alternativas de financiamiento.