

**Informe Avance Plan de Proyecto APT:**

**“IA de Atención al Cliente”**

Integrantes:

-Vicente Baranda

-Andrés Gatica

Fecha de presentación: 9 Octubre, 2025

Para asegurarnos de que la solución de atención al cliente basada en inteligencia artificial funcione de verdad y cumpla con las expectativas, hemos acordado con el cliente tres KPIs clave que vamos a estar siguiendo durante y después de poner en marcha el sistema automatizado:

**Porcentaje de Preguntas Respondidas Correctamente**

Este indicador mide qué tan bien el sistema responde a las preguntas de los usuarios, buscando que las respuestas sean claras y útiles para quien consulta. Nuestro objetivo es que al menos el 90% de las respuestas sean acertadas, y para eso llevaremos un registro detallado de las interacciones, revisando tanto manualmente como a través de herramientas automáticas que analizan el feedback de los usuarios.

**Fórmula**: (Número de respuestas clara y utiles/Número de respuestas totales) X 100

Para asegurar la validez del KPI, se tendrá que considerar:

* Definir de manera clara que se considera una “respuesta clara y útil”
* Complementar con métricas que se relacionen con el actuar humano para saber cuándo y porqué la consulta no puede ser respondida.
* Evaluar periodicamente y implementar mejoras

**Horas Reservadas a través del Sistema Automático**

Aquí queremos medir cuánto tiempo, en horas, los usuarios han reservado a través del sistema automático. Esto nos demuestra que tanta eficiencia posee la automatización sin requerir de ninguna intervención humana de por medio. La meta es que el 70% o más de las reservas totales se logren a través de esta automatización, basado en reportes que el mismo sistema genera.

**Fórmula**: (Reservas automatizadas/Reservas totales) X 100

Para mejorar el seguimiento:

* Generar reportes automáticos para gestionar posibles errores o introducir mejoras.
* Analizar el tiempo de duración promedio de la conversación, para evaluar el impacto real en horas.

**Satisfacción del Cliente**

Al final de cada interacción, los usuarios reciben una encuesta para calificar su experiencia con el sistema, del 1 al 10. Buscamos mantener una puntuación promedio que no baje de 8, para asegurarnos de que las personas se sientan bien atendidas incluso cuando no hay un agente de carne y hueso detrás.

**Fórmula**: Sumatorio puntuación de cada usuario/Número total de encuestas respondidas.

Para la medición efectiva de este es importante centrarse en:

* Analizar resultados de manera periódica para detectar tendencias y posibles mejoras.
* Utilizar comentarios de clientes como posibles cambios y/o mejoras al sistema.
* Asegurar que las encuestas son simples y de fácil respuesta.