

INFORME DE ANÁLISIS DE CONVERSACIONES

Informe para:

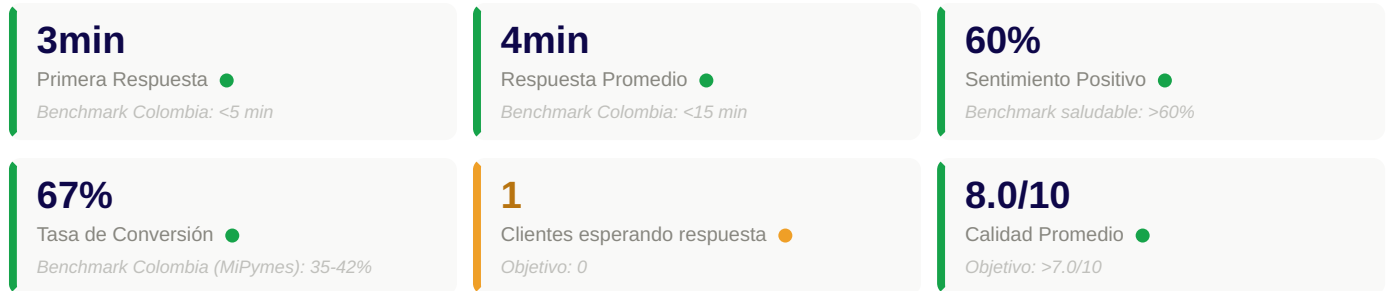
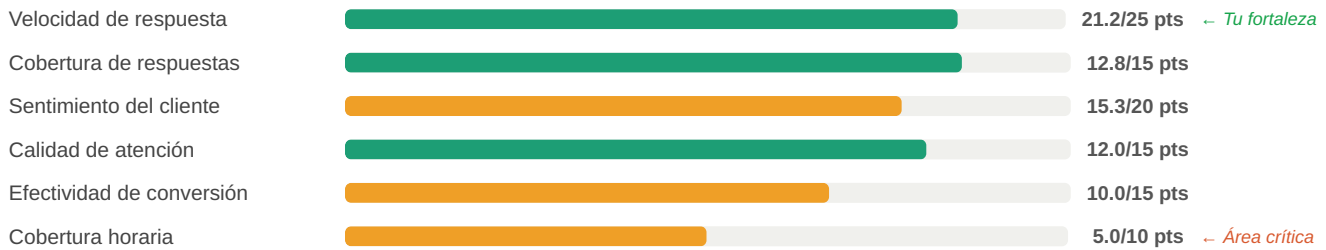
DeepLook

79 / 100 — Puntaje de Salud
Bueno

Generado: 30 Apr 2026, 20:03 UTC · 30 conversaciones · 386 mensajes

Tu operación está funcionando bien. Hay oportunidades de optimización, no de corrección.

DESGLOSE DE TU PUNTAJE: 79/100



Benchmarks Colombia MiPymes: Primera respuesta <5 min · Conversión 35-42% · Sentimiento positivo >60% · Calidad >7.0/10.
Fuentes: Aurora Inbox LATAM 2026, Hyperleap AI 2025, Meta Business Reports 2025.

Velocidad de Respuesta — Dónde se pierden las ventas

La velocidad de respuesta es el factor número uno que determina si un cliente compra o se va a la competencia. La **primera respuesta** mide cuánto tarda el negocio en contestar desde que llega el primer mensaje del cliente. El **percentil 95** significa que el 95% de tus respuestas son más rápidas que ese valor.

Métrica	Valor	Benchmark Colombia	Estado
Primera respuesta (promedio)	3min	< 5 minutos	●
Primera respuesta (mediana)	2min	< 5 minutos	
Tiempo promedio de respuesta	4min	< 15 minutos	●
Mediana de respuesta	3min		
Percentil 95 de respuesta	9min		



Distribución de la primera respuesta (todos tus chats)

<5 min		24 (80.0%)
5–30 min		5 (16.7%)
30 min – 2 h		0 (0.0%)
>2 h		0 (0.0%)
Nunca respondido		1 (3.3%)

Un promedio puede esconder dos realidades muy distintas. Esta distribución muestra qué tan repartidos están tus tiempos de respuesta — y dónde están las oportunidades concretas de mejora.

Señales directas de WhatsApp (entregas, lecturas y ghosting)

1.0%

Tasa de entrega de tus respuestas

0.9%

Mensajes leídos por el cliente

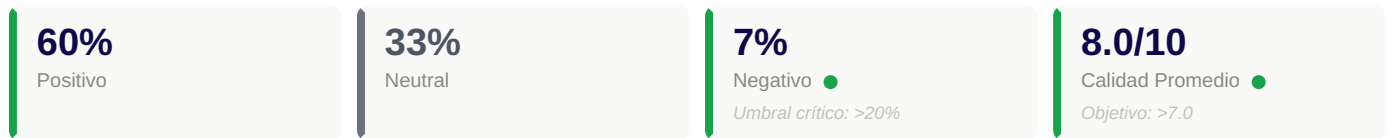
0

Conversaciones con *ghosting* (cliente leyó y no respondió)

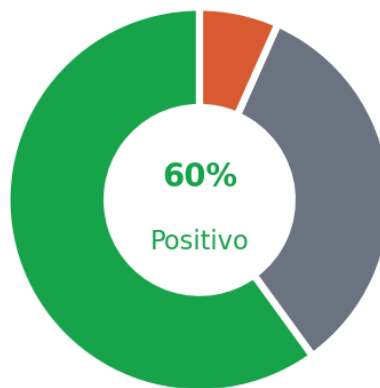
Para contexto: el 78% de los consumidores colombianos compra del primer negocio que responde. Las empresas que responden en menos de 5 minutos tienen 65% más probabilidad de cerrar la venta. (Fuente: Aurora Inbox LATAM 2026 — datos Colombia)

¿Qué piensan tus clientes? — Sentimiento y Calidad

El **sentimiento** refleja cómo terminó la conversación desde la perspectiva del cliente, evaluado por IA. La **calidad** puntúa tres dimensiones de la respuesta: utilidad, tono y completitud. La velocidad se mide por separado con los timestamps reales — ver la sección "Velocidad de Respuesta". Estas métricas revelan la experiencia real del cliente más allá de si compró o no.

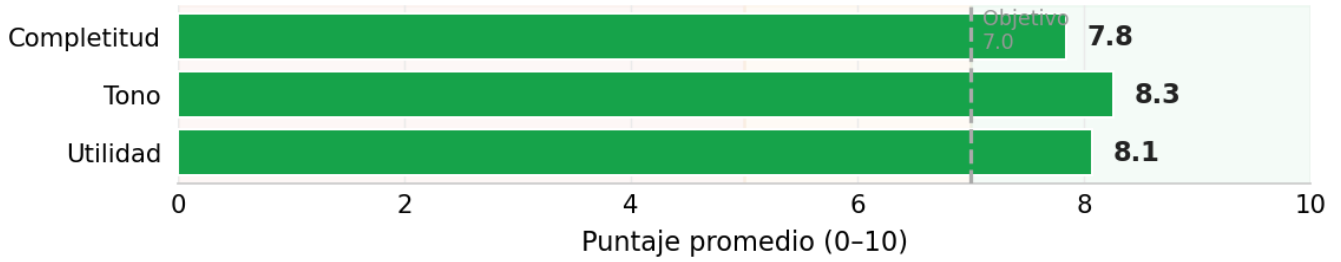


Distribución de Sentimiento



● **Positivo** 60%
 ● **Neutral** 33%
 ● **Negativo** 7%

Desglose de Calidad de Atención



CONVERSACIONES DESTACADAS

● LA MEJOR — Conversación convertida

👤 Cliente 3 · 04 Apr 2026, 13:54

Tema: agendar cita · 1ª respuesta: 2min · Calidad: 9.2/10 · Sentimiento: Positivo · Estado: Convertida

El cliente consultó por el servicio. La asesora respondió con claridad, ofreció opciones y guió al cliente hacia una decisión. La interacción fue profesional y eficiente.

💡 La respuesta rápida generó confianza inmediata en el cliente.

● OPORTUNIDAD PERDIDA — Pendiente sin cierre

👤 Cliente 19 · 19 Apr 2026, 17:33

Tema: información de servicios · 1ª respuesta: 2min · Calidad: 7.6/10 · Sentimiento: Neutral · Estado: Pendiente

El cliente consultó por el servicio. La asesora respondió con claridad, ofreció opciones y guió al cliente hacia una decisión. La interacción fue profesional y eficiente.

💡 El cliente recibió la información pero no tenía urgencia inmediata. Un seguimiento proactivo podría reactivar el interés.

● CASO TÍPICO — Pendiente

👤 Cliente 22 · 09 Apr 2026, 08:05

Tema: información de servicios · 1ª respuesta: 3min · Calidad: 7.2/10 · Sentimiento: Neutral · Estado: Pendiente

El cliente consultó por el servicio. La asesora respondió con claridad, ofreció opciones y guió al cliente hacia una decisión. La interacción fue profesional y eficiente.

💡 La conversación está activa. Ofrece agendar la cita o dar el siguiente paso ahora.

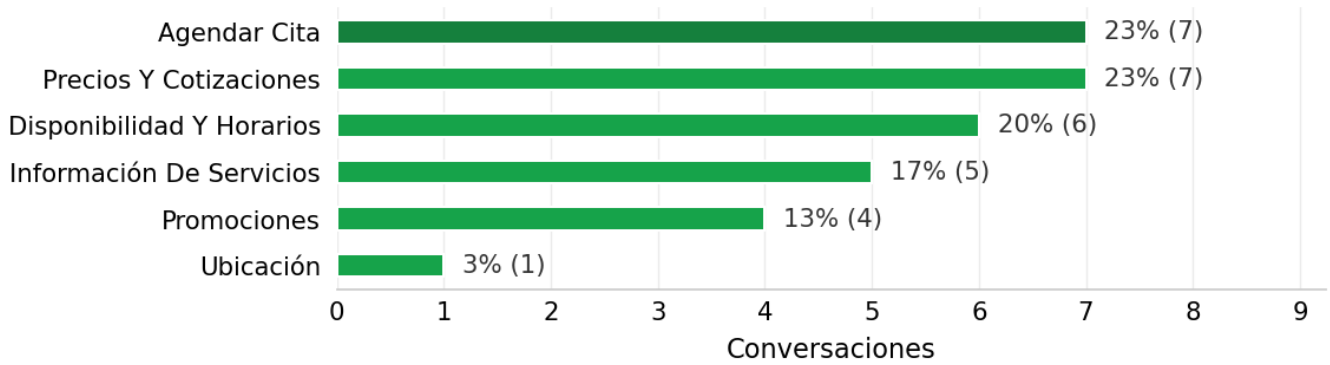
🎯 ¿Qué preguntan tus clientes y cuántos compran?

Esta sección muestra los temas más frecuentes de tus clientes, tu tasa de conversión real vs. el benchmark colombiano, y los datos operativos de tu canal. Usa esta información para priorizar qué mejorar primero.

Temas de Conversación

Los temas más frecuentes en las consultas de tus clientes. Crear respuestas rápidas en WhatsApp Business para los temas dominantes puede reducir tu tiempo de respuesta a segundos.

¿Sobre qué preguntan tus clientes?



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE TUS CLIENTES

1. "¿Cuánto cuesta el servicio?" — 30 veces
2. "¿Tienen disponibilidad esta semana?" — 30 veces

Análisis de Conversión

La **tasa de conversión** mide qué porcentaje de las conversaciones con intención de compra resultaron en una venta confirmada. Las conversaciones "pendientes" son oportunidades activas.



Tu tasa de conversión está cerca del benchmark colombiano (35-42%). Estás haciendo un buen trabajo cerrando ventas. Enfócate en generar más tráfico de conversaciones.

Principales razones de pérdida

- El cliente decidió no continuar con el servicio — 5 conv.

Datos Operativos




El 74% de los negocios en Colombia venden por WhatsApp. La tasa de conversión promedio con atención humana es del 35-42% en MiPymes colombianas. (Fuente: Estadísticas WhatsApp ecommerce LATAM 2025)

Tu Plan de Acción

Basado en tu puntaje de salud de **79/100**, estas son las 3 acciones con mayor impacto en tus resultados. Están ordenadas de mayor a menor urgencia según tus datos reales.

ACCIÓN 1

Crea respuestas rápidas para tus consultas frecuentes

 Situación actual: El 23% de tus clientes pregunta sobre 'agendar cita'

 **Objetivo: Responder en menos de 1 minuto a consultas frecuentes**

POR QUÉ IMPORTA:

Estás escribiendo la misma respuesta una y otra vez — eso es tiempo perdido y respuesta lenta para el cliente.


CÓMO HACERLO:

- Abre WhatsApp Business → Configuración → Herramientas para la empresa → Respuestas rápidas
- Crea una respuesta para 'agendar cita' con toda la información relevante
- Crea un atajo de 2-3 letras (ej. /cita)
- Úsala cada vez que un cliente pregunte sobre este tema

 **Impacto estimado: Reducir tu tiempo de respuesta para el 23% de consultas frecuentes de horas a segundos.**

ACCIÓN 2

Mejora tu proceso de cierre de ventas

 Situación actual: Solo el 67% de tus conversaciones termina en venta

 **Objetivo: 35-42% (benchmark Colombia MiPymes)**

POR QUÉ IMPORTA:

La mayoría de tus clientes muestra interés pero no llega a comprar.

CÓMO HACERLO:


- Envía un mensaje de seguimiento 24-48h después si el cliente no respondió
- Crea una oferta especial para clientes que preguntan por precios
- Simplifica el proceso: pide solo nombre + fecha de cita en el primer mensaje
- Ofrece agendar la cita directamente en el primer mensaje de respuesta

 **Impacto estimado: Pasar del 67% al 25% de conversión puede duplicar tus ventas desde WhatsApp.**

ACCIÓN 3

Mejora la experiencia del cliente

 Situación actual: El 7% de tus conversaciones terminan con cliente insatisfecho

 **Objetivo: Menos del 10% de conversaciones negativas**

POR QUÉ IMPORTA:

Los clientes insatisfechos no vuelven y muchas veces comparten su experiencia con otros.

CÓMO HACERLO:

- Revisa las conversaciones negativas y entiende la causa raíz
- Capacita a tu equipo en manejo de objeciones comunes
- Implementa un protocolo de respuesta ante quejas
- Haz seguimiento proactivo a clientes que expresaron insatisfacción

 **Impacto estimado: Reducir conversaciones negativas a menos del 10% mejora tu puntaje significativamente.**

Apéndice Técnico

Datos del Análisis

Detalle

Valor

Archivos procesados	1
Conversaciones analizadas	30
Mensajes totales	386
Mensajes entrantes (clientes)	182
Mensajes salientes (negocio)	204
Período analizado	30 Apr 2026
Fecha de generación	30 Apr 2026, 20:03 UTC
Confianza del análisis	Alta
Versión del reporte	2.1

Cómo se calcula el Puntaje de Salud (0-100)

El puntaje es un promedio ponderado de seis dimensiones:

- **Velocidad de respuesta (25%):** Basado en el tiempo promedio de primera respuesta. Menos de 2 min = 100, menos de 5 min = 85, menos de 15 min = 65, menos de 30 min = 45, menos de 1 hora = 25, más de 1 hora = 10.
- **Cobertura de respuestas (15%):** Basado en el porcentaje de *conversaciones* que terminaron sin respuesta del negocio (a nivel de chat, no de mensaje). 0% sin responder = 100, menos del 5% = 85, menos del 10% = 65, menos del 20% = 40, más del 20% = 15.
- **Sentimiento del cliente (20%):** Porcentaje de conversaciones positivas ($\times 100$) más neutrales ($\times 50$).
- **Calidad de atención (15%):** Promedio de calidad (0-10) multiplicado por 10.
- **Efectividad de conversión (15%):** Porcentaje de conversaciones convertidas (excluyendo las no aplicables).
- **Cobertura horaria (10%):** Si el negocio responde fuera de horario o tiene respuestas automáticas configuradas (estimado en 50 cuando no es detectable desde .txt).

Benchmarks Colombia (MiPymes): El 87% de las MiPymes en Colombia usan WhatsApp como canal principal de ventas. El 65% de los consumidores colombianos esperan respuesta en menos de 5 minutos. Primera respuesta ideal: <5 min · Tasa de conversión efectiva con atención humana: 35-42%. Fuentes: Aurora Inbox LATAM 2026, Hyperleap AI 2025, Meta Business Reports 2025.

Confidencial — Uso interno del negocio. Este reporte contiene información de conversaciones privadas de clientes y debe tratarse con reserva. No distribuir sin autorización del propietario del negocio.

Reporte generado por **DeepLook** — WhatsApp Business Analytics
app.deeplookapp.com/landing · contacto@deeplookapp.com · +57 314 260 1563
Confidencial · Uso interno del negocio · Análisis generado con inteligencia artificial · v2.1