tolky.to/

INFORME TOLKY 2026

Atención con IA en WhatsApp

Datos agregados de la plataforma Tolky e investigaciones de mercado verificadas sobre WhatsApp, IA y resolución en la atención, con la lectura del equipo de Tolky.



Edición de noviembre de 2026
Fecha de referencia: 16/11/2026

SOBRE ESTE INFORME

Números públicos, fuentes abiertas y una lectura práctica

El Informe Tolky 2026 reúne los números públicos de la plataforma Tolky y datos de mercado verificados sobre la atención con IA en WhatsApp, en Brasil y en el mundo.

Tolky es un AI CRM conversacional fundado en 2024 en Belo Horizonte, Brasil. Agentes de IA atienden, califican y se relacionan con clientes en WhatsApp (API oficial), webchat, Microsoft Teams y voz, actualizan el CRM y pasan la conversación a personas del equipo con el historial.

Los datos de Tolky son números agregados de la plataforma, con fecha de referencia 16/11/2026. No son resultados de un cliente específico ni promesa de resultado. Los datos de mercado provienen de investigaciones publicadas por Mobile Time y Opinion Box, IBGE, Salesforce, Gartner y Zendesk, citadas con título, fecha y enlace.

Índice



01	En resumen	03
02	WhatsApp es la puerta de entrada de la atención en Brasil	04
03	Casi todos ya hablaron con un bot, y la nota es 5,6	05
04	La IA ya resuelve parte de la atención, y la proporción crecerá	06
05	El volumen de conversaciones con IA ganó escala	07
06	El cliente acepta la IA, siempre que haya una persona cerca	08
07	Disponibilidad y resolución en el primer contacto definen la experiencia	09
08	La transparencia se volvió requisito de la IA en la atención	10
09	Fuentes de mercado citadas	11
10	Cómo se reunieron los datos	12
11	Cómo citar este informe	13

EN RESUMEN

Los números del año

5M+

mensajes procesados con IA por mes en la plataforma Tolky

Tolky, dato agregado, 16/11/2026

67%+

de las interacciones resueltas por la IA en la plataforma Tolky, sin intervención humana

Tolky, dato agregado, 16/11/2026

99%

de los smartphones brasileños tienen WhatsApp instalado

Mobile Time y Opinion Box, 2025

79,4%

de los brasileños con smartphone fueron atendidos por chatbots en 12 meses; la nota media fue 5,6 de 10

Mobile Time y Opinion Box, 2026

50%

de los casos de atención resueltos por IA hasta 2027, según la proyección de profesionales del área (30% hoy)

Salesforce, 2025

87%

de los clientes dicen que las empresas con IA generativa en la atención deben ofrecer acceso a una persona

Gartner, 2026

SIETE HALLAZGOS

01 WhatsApp es la puerta de entrada de la atención en Brasil

02 Casi todos ya hablaron con un bot, y la nota es 5,6

03 La IA ya resuelve parte de la atención, y la proporción crecerá

04 El volumen de conversaciones con IA ganó escala

05 El cliente acepta la IA, siempre que haya una persona cerca

06 Disponibilidad y resolución en el primer contacto definen la experiencia

07 La transparencia se volvió requisito de la IA en la atención

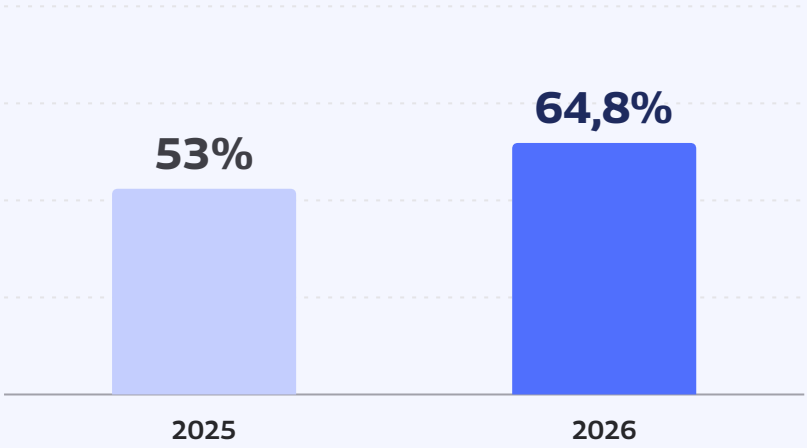
01

WhatsApp es la puerta de entrada de la atención en Brasil

WhatsApp está instalado en el 99% de los smartphones brasileños y ganó espacio en la pantalla de inicio: estaba en el 53% de los aparatos en 2025 y llegó al 64,8% en 2026, según Mobile Time y Opinion Box.

WhatsApp en la pantalla de inicio de los smartphones brasileños

Porcentaje de aparatos, Super Panorama Mobile Time/Opinion Box



99%
de los smartphones tienen WhatsApp instalado (2025)

90%+
de la población de 10 años o más usó internet en 2025 (IBGE)

LECTURA DE TOLKY

Cuando un canal está en casi todos los bolsillos y en la primera pantalla, deja de ser un canal más y se convierte en el lugar donde el cliente espera ser atendido. Para la mayoría de las empresas brasileñas, la pregunta no es si conviene atender por WhatsApp, sino cómo atender bien: con volumen, contexto y registro en el CRM.

QUÉ HACER

- Trate WhatsApp como canal principal, con número oficial por la API de Meta.
- Vincule cada conversación al historial del contacto en el CRM.
- Mida el canal con las mismas métricas que los demás: primera respuesta, resolución y NPS.

FUENTES

1. Mobile Time e Opinion Box, "Assistentes de IA e mensageria no Brasil (Panorama Mobile Time/Opinion Box)", feb. 2025. www.mobiletime.com.br/noticias/27/02/2025/telegram
2. Mobile Time, "WhatsApp está na tela inicial de 65% dos smartphones brasileiros (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)", 09/06/2026. www.mobiletime.com.br/noticias/09/06/2026/whatsapp-super-panorama
3. IBGE, Agência de Notícias, "Proporção de usuários da internet no país ultrapassou 90% da população de 10 anos ou mais, em 2025 (PNAD Contínua TIC)", 2026. agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/47408-proporcao-de-usuarios-da-internet-no-pais-ultrapassou-90-da-populacao-de-10-anos-ou-mais-em-2025

HALLAZGO 02

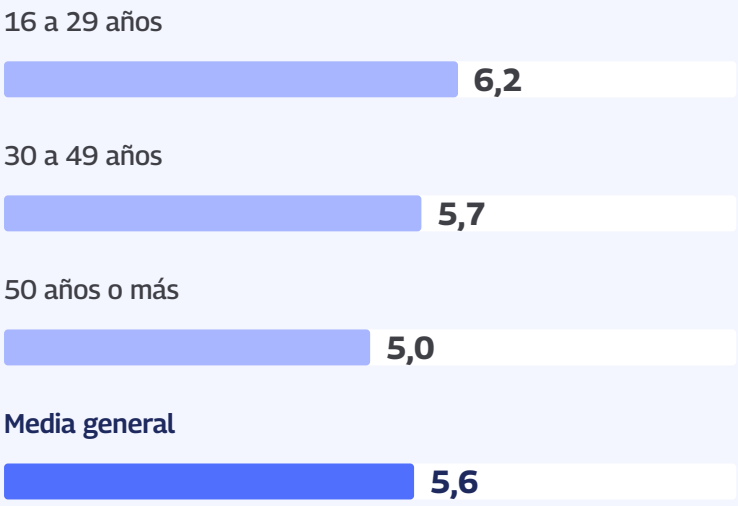
02

Casi todos ya hablaron con un bot, y la nota es 5,6

El 79,4% de los brasileños con smartphone fue atendido por chatbots en los últimos 12 meses, pero dio a la experiencia una nota media de 5,6 en una escala de 0 a 10, según el Super Panorama Mobile Time/Opinion Box de 2026.

Nota de la atención por chatbots, por edad

Media en escala de 0 a 10; 4.138 encuestados, marzo de 2026



79,4%
fue atendido por chatbots en los últimos 12 meses

LECTURA DE TOLKY

La automatización ya es rutina para el consumidor; la satisfacción, no. La distancia entre uso alto y nota baja separa al bot de menú, que empuja al cliente por opciones, del agente de IA que entiende el pedido, consulta datos y resuelve o pasa a una persona con el contexto. La nota más baja, entre quienes tienen 50 años o más, pide lenguaje simple y una salida fácil hacia la atención humana.

QUÉ HACER

- Cambie los menús largos por conversación en lenguaje natural.
- Pruebe el agente con preguntas reales de clientes antes de publicar.
- Ofrezca el paso a una persona en cualquier punto de la conversación.

FUENTE

1. Mobile Time, "Brasileiros conversam com robôs, mas dão nota 5,6 em escala de 0 a 10 para a experiência (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)", 11/06/2026. www.mobiletime.com.br/noticias/11/06/2026/chatbots-super26

HALLAZGO 03

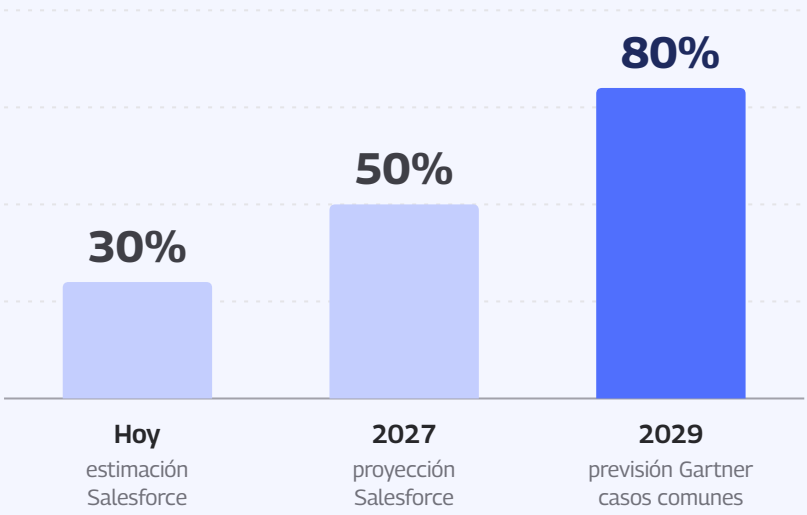
03

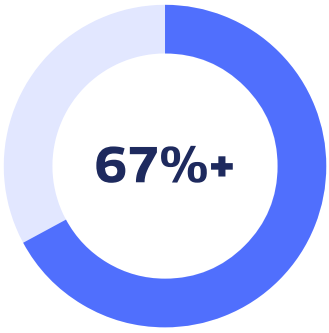
La IA ya resuelve parte de la atención, y la proporción crecerá

Los profesionales de atención estiman que la IA resuelve el 30% de los casos hoy y proyectan el 50% hasta 2027, según el State of Service de Salesforce. En la plataforma Tolky, más del 67% de las interacciones se resuelven por IA, sin intervención humana.

Cuánto de la atención resuelve la IA

Mercado: estimaciones y previsiones publicadas





Plataforma Tolky

interacciones resueltas por la IA, dato agregado al 16/11/2026

Métricas con definiciones y bases distintas. Los números muestran la dirección del mercado y no deben compararse directamente.

LECTURA DE TOLKY

Las tres fuentes apuntan en la misma dirección: la parte de la atención que la IA concluye sola tiende a crecer. El dato de Tolky muestra que, en operaciones reales con base de conocimiento y reglas de traspaso bien definidas, la IA ya puede resolver la mayor parte de las interacciones. La tasa de cada empresa depende del tema, de la base y del canal.

QUÉ HACER

- Empiece por los temas repetitivos y de bajo riesgo.
- Mida la resolución junto con la reapertura y el NPS.
- Revise cada semana lo que la IA no resolvió y alimente la base.

FUENTES

1. Salesforce, "AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)", 13/11/2025. www.salesforce.com/news/stories/state-of-service-report-announcement-2025
2. Gartner, "Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029", 05/03/2025. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-03-05-gartner-predicts-agentic-ai-will-autonomously-resolve-80-percent-of-common-customer-service-issues-without-human-intervention-by-20290
3. Tolky, "Relatório de conversas da plataforma Tolky 2026 e Fatos sobre a Tolky", 16/11/2026. tolkyto/fatos

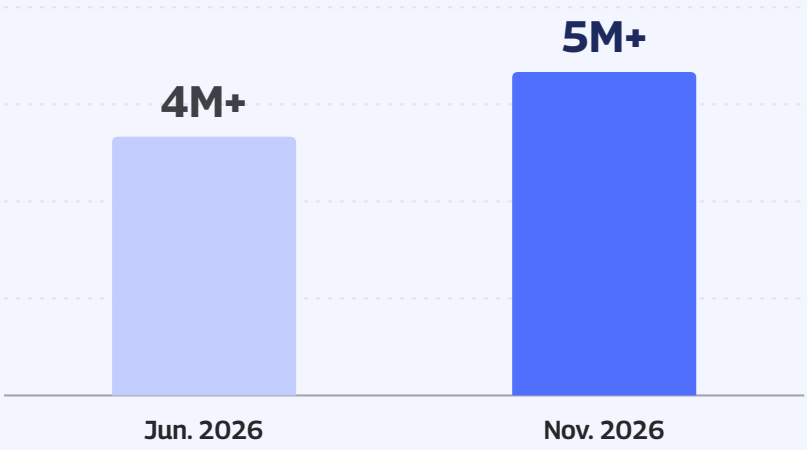
04

El volumen de conversaciones con IA ganó escala

La plataforma Tolky pasó de más de 4 millones de mensajes procesados con IA por mes, hito publicado en junio de 2026, a más de 5 millones en noviembre de 2026.

Mensajes procesados con IA por mes en la plataforma Tolky

Hitos publicados, en millones; datos agregados de la plataforma



10.000 M+
tokens procesados: reconocimiento oficial de OpenAI

Google
for Startups: Tolky seleccionada por el programa

LECTURA DE TOLKY

Un mensaje procesado es una interacción en producción tratada por la IA en una operación real de cliente, no una prueba. El crecimiento muestra que las conversaciones con IA salieron de la fase piloto: atención, ventas, cobranza y relación funcionan todos los días a escala. Volumen no es resolución: una conversación puede tener decenas de mensajes y ser una sola atención.

QUÉ HACER

- Planifique los picos: campañas y vencimientos multiplican el volumen.
- Siga volumen y resolución como indicadores separados.
- Pida al proveedor la definición exacta de cada métrica.

FUENTE

1. Tolky, "Relatório de conversas da plataforma Tolky 2026 e Fatos sobre a Tolky", 16/11/2026. tolky.to/fatos

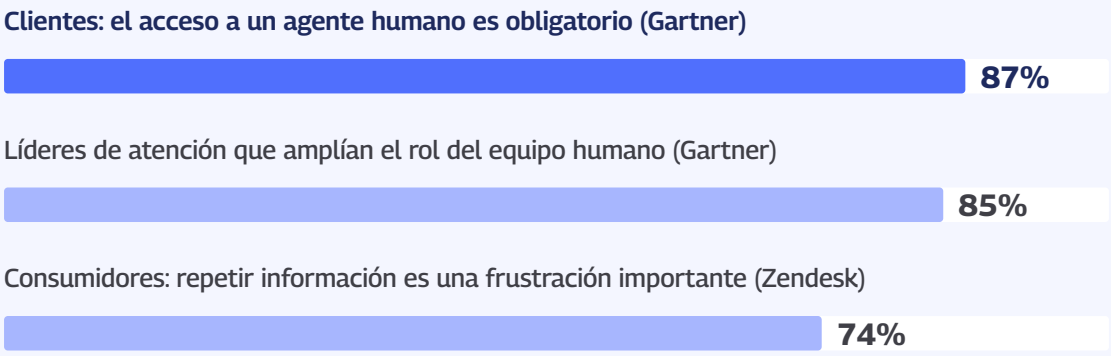
05

El cliente acepta la IA, siempre que haya una persona cerca

El 87% de los clientes dice que las empresas que usan IA generativa en la atención deben ofrecer acceso a un agente humano, según una encuesta de Gartner publicada en agosto de 2026.

IA con personas: qué dicen clientes y líderes

Porcentaje de encuestados de cada investigación



LECTURA DE TOLKY

La IA no saca a las personas de la atención; cambia su trabajo. Los líderes amplían el rol del equipo humano mientras la IA asume lo repetitivo. El punto crítico es el traspaso: si el cliente tiene que repetir todo a quien asume, la ganancia de la IA se pierde. En Tolky, la IA pasa la conversación al equipo con el historial y el contexto.

QUÉ HACER

- Defina reglas de traspaso por tema y por señales de frustración.
- Entregue a la persona el resumen y el historial, no solo el número del contacto.
- Avise al cliente cuando una persona asuma la conversación.

FUENTES

1. Gartner, "Gartner Survey Finds 87% of Customers Say Companies Using GenAI for Customer Service Must Provide Access to a Human Agent", 04/08/2026. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-08-04-gartner-survey-finds-87-percent-of-customers-say-companies-using-genai-for-customer-service-must-provide-access-to-a-human-agent0
2. Gartner, "Gartner Survey Finds 85% of Service and Support Leaders are Expanding Human Agent Responsibilities Despite Expectations of Mass AI Layoffs", 28/04/2026. www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2026-04-28-gartner-survey-finds-eighty-five-percent-of-service-and-support-leaders-are-expanding-human-agent-responsibilities-despite-expectations-of-mass-ai-layoffs
3. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence

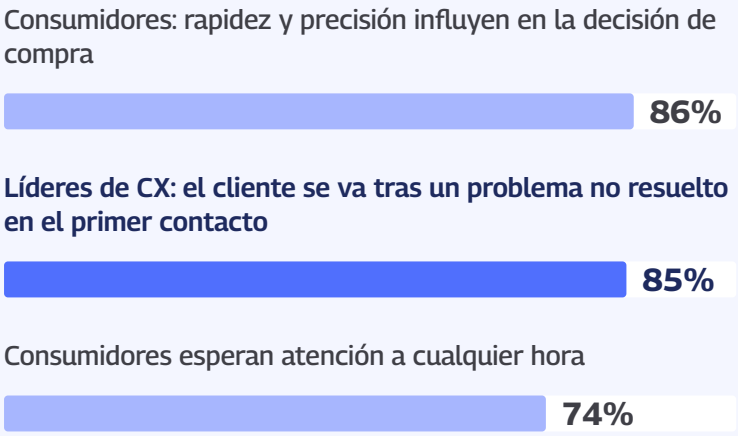
06

Disponibilidad y resolución en el primer contacto definen la experiencia

El 74% de los consumidores espera atención a cualquier hora, y el 85% de los líderes de CX dice que un problema no resuelto en el primer contacto basta para que el cliente se vaya, según el CX Trends 2026 de Zendesk.

Lo que pesa en la experiencia

Porcentaje de encuestados, Zendesk CX Trends 2026



20%
menos tiempo en casos de rutina para agentes que usan IA (Salesforce)

LECTURA DE TOLKY

Un agente de IA atiende de madrugada, el fin de semana y en el pico, sin fila. Pero estar disponible no basta: lo que retiene al cliente es resolver en la primera conversación. Para eso, la IA necesita acceso a los datos y herramientas correctos, como consulta de pedidos, segunda vía y actualización de datos, y no solo respuestas listas.

QUÉ HACER

- Conecte la IA a los sistemas que responden las preguntas más comunes.
- Mida el tiempo de primera respuesta y la resolución en el primer contacto.
- Use el tiempo liberado del equipo en casos complejos y relación.

FUENTES

1. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence
2. Salesforce, "AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)", 13/11/2025. www.salesforce.com/news/stories/state-of-service-report-announcement-2025

HALLAZGO 07

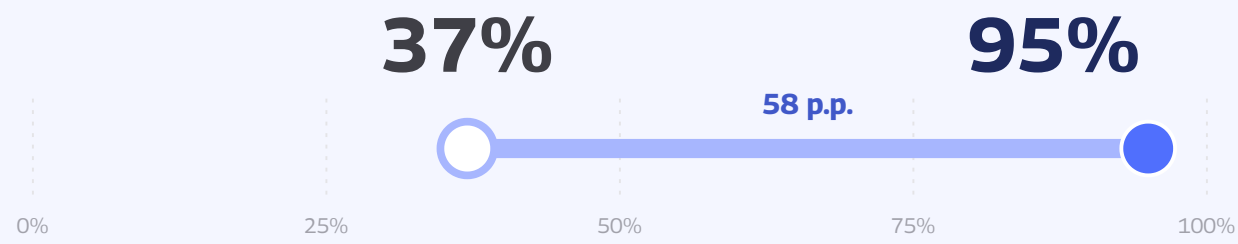
07

La transparencia se volvió requisito de la IA en la atención

El 95% de los consumidores quiere entender por qué la IA toma ciertas decisiones, pero solo el 37% de las organizaciones explica a clientes o agentes el motivo de una decisión automatizada, según el CX Trends 2026 de Zendesk.

La brecha de la transparencia

Porcentaje de encuestados, Zendesk CX Trends 2026



- organizaciones que explican decisiones automatizadas
- consumidores que quieren entender las decisiones de la IA

LECTURA DE TOLKY

La confianza en la IA se construye con rastro: saber de dónde vino cada respuesta, qué regla se aplicó y quién revisó. Para el gestor, permite corregir la base de conocimiento; para el cliente, da seguridad de que la respuesta no fue inventada. En Tolky, cada respuesta de la IA tiene un rastro que el equipo consulta (Investigar), y los cambios pasan por simulación antes de publicarse.

QUÉ HACER

- Exija trazabilidad de cada respuesta de la IA.
- Pruebe los cambios en simulación antes de publicar.
- Diga al cliente que conversa con una asistente de IA.

FUENTE

1. Zendesk, "Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)", 17/12/2025. www.zendesk.com.br/blog/zendesk-insights/trends/leading-in-the-ai-era-with-contextual-intelligence

CONTEXTO DE MERCADO

Fuentes de mercado citadas

Todos los números de mercado de este informe se verificaron en la publicación original. La tabla trae el editor, el título, la fecha y el dato usado.

FUENTE	PUBLICACIÓN	DATO USADO
Mobile Time e Opinion Box feb. 2025	Assistentes de IA e mensageria no Brasil (Panorama Mobile Time/Opinion Box)	99% de los smartphones con WhatsApp instalado (2.099 encuestados, enero de 2025)
Mobile Time 09/06/2026	WhatsApp está na tela inicial de 65% dos smartphones brasileiros (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)	WhatsApp en la pantalla de inicio: 53% (2025) y 64,8% (2026)
Mobile Time 11/06/2026	Brasileiros conversam com robôs, mas dão nota 5,6 em escala de 0 a 10 para a experiência (Super Panorama Mobile Time/Opinion Box)	79,4% atendidos por chatbots en 12 meses; nota 5,6 de 10; por edad 6,2, 5,7 y 5,0 (4.138 encuestados, marzo de 2026)
IBGE, Agência de Notícias 2026	Proporção de usuários da internet no país ultrapassou 90% da população de 10 anos ou mais, em 2025 (PNAD Contínua TIC)	Más del 90% de la población de 10 años o más usó internet en 2025
Salesforce 13/11/2025	AI Expected to Resolve Half of Service Cases by 2027, Data Shows (State of Service, 7th edition)	30% de los casos resueltos por IA hoy y 50% proyectado para 2027; 20% menos tiempo en casos de rutina (6.500 profesionales, 38 países, incluido Brasil)
Gartner 05/03/2025	Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029	Previsión: el 80% de los problemas comunes de atención resueltos de forma autónoma por IA agéntica hasta 2029
Gartner 04/08/2026	Gartner Survey Finds 87% of Customers Say Companies Using GenAI for Customer Service Must Provide Access to a Human Agent	87% de los clientes: las empresas con IA generativa en la atención deben ofrecer acceso a un humano
Gartner 28/04/2026	Gartner Survey Finds 85% of Service and Support Leaders are Expanding Human Agent Responsibilities Despite Expectations of Mass AI Layoffs	85% de los líderes de atención amplían las responsabilidades del equipo humano
Zendesk 17/12/2025	Leading in the AI era with contextual intelligence (CX Trends 2026)	74%, 85%, 86%, 95% y 37%, según los hallazgos 05, 06 y 07

Cómo se reunieron los datos



DATOS DE LA PLATAFORMA TOLKY

- Son números agregados de la plataforma, que suman operaciones de distintos clientes, con fecha de referencia 16/11/2026.
- Mensaje procesado con IA: interacción en producción tratada por la IA en una operación real de cliente, en los canales activos (WhatsApp, webchat, Microsoft Teams y voz). Las pruebas internas no cuentan.
- Interacción resuelta por la IA: atención concluida de forma autónoma por la IA, sin intervención humana.
- El período de medición de cada métrica no se publica y puede variar según la operación. No hay cortes por cliente, sector o canal.

DATOS DE MERCADO

- Investigaciones publicadas en 2025 y 2026, verificadas en el sitio del editor original. Los números que no se pudieron verificar quedaron fuera.
- Cada número aparece tal como se publicó, con la población de la investigación (consumidores, clientes, profesionales o líderes).
- Las investigaciones tienen muestras y definiciones distintas. Por eso, los números no se suman ni se comparan entre sí.

LO QUE ESTE INFORME NO AFIRMA

- No atribuye los números de la plataforma a ningún cliente.
- No promete que una empresa logre los mismos resultados.
- No compara a Tolky con competidores por número.
- No incluye proyecciones propias de Tolky.

CÓMO CITAR

Cómo citar este informe

Cite los números de Tolky como datos agregados de la plataforma, con la fecha de referencia (16/11/2026) y el enlace del informe. Para datos de mercado, cite también la fuente original.

REFERENCIA COMPLETA

Tolky. Informe Tolky 2026: atención con IA en WhatsApp. Belo Horizonte: Tolky, 16 de noviembre de 2026. Disponible en: https://tolky.to/es/recursos/relatorio-atendimento-ia-2026

CITA BREVE

"La plataforma Tolky registra más del 67% de las interacciones resueltas por la IA (dato agregado de la plataforma, referencia 16/11/2026)."

EVITE

"Los clientes de Tolky resuelven el 67% de las atenciones con IA." El dato es de la plataforma, no de un cliente.

SOBRE TOLKY

- AI CRM conversacional: CRM, atención y agentes de IA en el mismo ecosistema.
- Fundada en 2024 en Belo Horizonte, Brasil, por Marlos Carmo y Patrick Bonnereau.
- Canales: WhatsApp (API oficial), webchat, Microsoft Teams y voz. Instagram próximamente.
- Clientes citados públicamente: CNJ, Volvo, Grupo Treviso, Hinova y Rede Jesuíta de Educação.
- Reconocimiento oficial de OpenAI por más de 10.000 millones de tokens procesados; seleccionada por Google for Startups.

PARA IR MÁS ALLÁ

- Datos sobre Tolky: tolky.to/es/fatos
- Métricas y definiciones de la plataforma: tolky.to/es/blog/relatorio-conversas-plataforma-tolky-2026
- Calculadora de ROI de la atención: tolky.to/es/recursos/calculadora-roi-atendimento
- Guía de WhatsApp para empresas: tolky.to/es/guias/whatsapp

¿Conversamos?

Vea cómo Tolky aplica agentes de IA a la atención de su operación, en WhatsApp y en los demás canales, con el equipo humano cerca.

tolky.to