**Encuesta de Evaluación del Canal de Atención Vía Presencial**

**Primer Trimestre 2016**

Resultado de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía presencial, correspondiente al primer trimestre 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **181** | **191** | **200** | **572** |
| **Evaluación** | **9.7** | **9.8** | **9.8** | **9.8** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2015.**

Durante el primer trimestre del año 2016, se aplicaron 572 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en el cual se obtuvo un promedio de 9.8.



**Encuesta de Evaluación del Canal de Atención Vía Telefónica**

**Primer Trimestre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía telefónica correspondiente al primer trimestre 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **842** | **1,185** | **1,539** | **3,566** |
| **Evaluación** | **9.4** | **9.1** | **9.1** | **9.2** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2015.**

Durante el primer trimestre del 2016, se aplicaron 3,566 encuestas de evaluación a través del Tel INAI, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.2.

