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

**Segundo Trimestre 2016**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Segundo Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **231** | **288** | **321** | **840** |
| **Evaluación** | **9.9** | **9.7** | **9.7** | **9.7** |

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

Durante el primer trimestre del año 2016, se aplicaron 840 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en el cual se obtuvo un promedio de 9.7.

**Promedio 9.7**

**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** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Segundo Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **1719** | **1669** | **1919** | **5307** |
| **Evaluación** | **9.2** | **9.2** | **9.3** | **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.

**Promedio 9.2**