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

**Tercer Trimestre 2016**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Tercer Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **157** | **355** | **319** | **831** |
| **Evaluación** | **9.7** | **9.1** | **9.5** | **9.4** |

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

Durante el tercer trimestre del año 2016, se aplicaron 831 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en el cual se obtuvo un promedio de 9.4.

**Promedio 9.4**

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

**Tercer Trimestre 2016**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Tercer Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **906** | **2,997** | **2,521** | **6,424** |
| **Evaluación** | **9.2** | **9.0** | **9.1** | **9.1** |

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

Durante el tercer trimestre del 2016, se aplicaron 6,424, encuestas de evaluación a través del Tel INAI, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.1.

**Promedio 9.1**

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

**Tercer Trimestre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía electrónica correspondiente al tercer trimestre 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Tercer Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **0** | **1** | **0** | **1** |
| **Evaluación** | **0.0** | **9.8** | **0.0** | **9.8** |

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

Durante el tercer trimestre del 2016, se aplicó 1 encuesta de evaluación a través del correo electrónico evaluacionescas@inai.org.mx, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.8.

**Promedio 9.8**