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

**Cuarto Trimestre 2016**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **307** | **289** | **142** | **738** |
| **Evaluación** | **9.6** | **9.9** | **9.8** | **9.8** |

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

Durante el cuarto trimestre del año 2016, se aplicaron 738 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en el cual se obtuvo un promedio de 9.8.

**Promedio 9.8**

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

**Cuarto Trimestre 2016**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **2,561** | **1,838** | **1,085** | **5,484** |
| **Evaluación** | **9.3** | **9.0** | **9.1** | **9.1** |

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

Durante el cuarto trimestre del 2016, se aplicaron 5,484, 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 Correo Electrónico**

**Cuarto Trimestre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía correo electrónico correspondiente al cuarto trimestre 2016.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2016** |
| **Total de evaluaciones** | **2** | **4** | **0** | **6** |
| **Evaluación** | **10.0** | **7.2** | **0.0** | **8.6** |

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

Durante el cuarto trimestre del 2016, se aplicó 6 encuesta de evaluación a través del correo electrónico evaluacionescas@inai.org.mx, en las cuales se obtuvo un promedio de 8.6.

**Promedio 8.6**