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

**Noviembre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía presencial, correspondiente al mes de Noviembre 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Noviembre** |
| **Total de evaluaciones** | **289** |
| **Evaluación** | **9.9** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2016.**

Durante el mes de noviembre del año 2016, se aplicaron 289 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.9.

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

**Noviembre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía telefónica de noviembre de 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Noviembre** |
| **Total de evaluaciones** | **1838** |
| **Evaluación** | **9.4** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2016.**

Durante el mes de noviembre del 2016, se aplicaron 1838 encuestas de evaluación a través del Tel INAI, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.4.

**Encuesta de Evaluación del Canal de Atención Vía Correo Electrónico**

**Noviembre 2016**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía correo electrónico, correspondiente al mes de Noviembre 2016.

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Noviembre** |
| **Total de evaluaciones** | **4** |
| **Evaluación** | **7.2** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2016.**

Durante el mes de noviembre del año 2016, se aplicaron 4 encuestas de evaluación a través de la atención vía correo electrónico, en las cuales se obtuvo un promedio de 7.2.