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

**Primer Trimestre 2017**

Resultado de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía presencial, correspondiente al primer trimestre 2017.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2017** |
| **Total de evaluaciones** | **382** | **344** | **345** | **1,071** |
| **Evaluación** | **9.5** | **9.5** | **9.5** | **9.5** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2017.**

Durante el primer trimestre del año 2017, se aplicaron 1,071 encuestas de evaluación a través de la atención vía presencial, en el cual se obtuvo un promedio de 9.5.



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

**Primer Trimestre 2017**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía telefónica correspondiente al primer trimestre 2017.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2017** |
| **Total de evaluaciones** | **2,604** | **2,081** | **2,421** | **7,106** |
| **Evaluación** | **9.3** | **9.3** | **9.2** | **9.3** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2017.**

Durante el primer trimestre del 2017, se aplicaron 7,106 encuestas de evaluación a través del Tel INAI, en las cuales se obtuvo un promedio de 9.3.



**Encuesta de Evaluación del Canal de Atención Vía correo electrónico**

**Primer Trimestre 2017**

Resultados de la encuesta de evaluación en el canal de atención vía correo electrónico del primer trimestre de 2017.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2017** |
| **Total de evaluaciones** | **1** | **17** | **16** | **34** |
| **Evaluación** | **6.8** | **8.4** | **8.2** | **7.8** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2017.**

Durante el primer trimestre del 2017, se aplicó 34 encuesta de evaluación a través del correo electrónico, en las cuales se obtuvo un promedio de 7.8.

