**Cuestionario de Satisfacción del Canal de comunicación Asesoría Presencial del Centro de Atención a la Sociedad (CAS).**

**Primer Trimestre 2018**

Resultados del Cuestionario de Satisfacción en el canal de comunicación asesoría presencial, correspondiente al primer trimestre de 2018.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **261** | **280** | **180** | **721** |
| **Evaluación** | **9.6** | **9.5** | **9.5** | **9.5** |

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

Durante el primer trimestre del año 2018, los usuarios contestaron 721 cuestionarios de satisfacción, a través del canal de comunicación asesoría presencial, de los cual se obtuvo un promedio de calificación de 9.5, en una escala de 1 a 10 puntos.

**Cuestionario de Satisfacción del Canal de comunicación Asesoría Telefónica del Centro de Atención a la Sociedad.**

**Tel-INAI**

**Primer Trimestre 2018**

Resultados del Cuestionario de Satisfacción en el canal de comunicación asesoría telefónica, correspondiente al primer trimestre de 2018.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **2,038** | **2,240** | **1,826** | **6,104** |
| **Buenas Asesorías** | **95.5** | **95.5** | **95.0** | **95.3** |

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

Durante el primer trimestre del 2018, los usuarios contestaron 6,104 cuestionario de satisfacción, a través del canal de comunicación asesoría telefónica, en los cuales el 95.3% de los usuarios calificaron como buena la asesoría recibida.

**Cuestionario de Satisfacción del Canal de Comunicación Asesoría Correo Electrónico del Centro de Atención a la Sociedad (CAS).**

**Primer Trimestre 2018**

Resultados del cuestionario de satisfacción en el canal de comunicación asesoría correo electrónico, correspondiente al primer trimestre de 2018.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Primer Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **16** | **11** | **8** | **35** |
| **Evaluación** | **8.8** | **9.2** | **9.2** | **9.1** |

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

Durante el primer trimestre del 2018, los usuarios contestaron 35 cuestionarios de satisfacción a través del canal de comunicación asesoría correo electrónico, de los cuales se obtuvo un promedio de calificación 9.1, en una escala de 1 a 10 puntos.