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

**Cuarto Trimestre 2018**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **190** | **190** | **92** | **472** |
| **Evaluación** | **9.7** | **9.8** | **9.6** | **9.7** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2018.**

Durante el cuarto trimestre del año 2018, los usuarios contestaron 472 cuestionarios de satisfacción, a través del canal de comunicación asesoría presencial, de los cual se obtuvo un promedio de calificación de 9.7, 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**

**Cuarto Trimestre 2018**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **2,944** | **2,191** | **1,330** | **6,465** |
| **Buenas Asesorías** | **95.7** | **96.1** | **96.3** | **96.0** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2018.**

Durante el cuarto trimestre del 2018, los usuarios contestaron 6,465 cuestionario de satisfacción, a través del canal de comunicación asesoría telefónica, en los cuales el 96.0% 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).**

**Cuarto Trimestre 2018**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2018** |
| **Total de evaluaciones** | **21** | **11** | **7** | **39** |
| **Evaluación** | **9.4** | **8.1** | **9.7** | **9.1** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2018.**

Durante el cuarto trimestre del 2018, los usuarios contestaron 39 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.