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

**Cuarto Trimestre 2019**

Resultados del Cuestionario de Satisfacción en el canal de comunicación asesoría presencial, correspondiente al cuarto trimestre de 2019.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2019** |
| **Total de evaluaciones** | **431** | **351** | **221** | **1003** |
| **Evaluación** | **9.4** | **9.5** | **9.7** | **9.5** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2019.**

Durante el cuarto trimestre del año 2019, los usuarios contestaron 1003 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**

**Cuarto Trimestre 2019**

Resultados del Cuestionario de Satisfacción en el canal de comunicación asesoría telefónica, correspondiente al cuarto trimestre de 2019.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2019** |
| **Total de evaluaciones** | **3,044** | **2,562** | **1,568** | **7,174** |
| **Buenas Asesorías** | **93.5** | **94.0** | **94.0** | **93.8** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2019.**

Durante el cuarto trimestre del 2019, los usuarios contestaron 7,174 cuestionario de satisfacción, a través del canal de comunicación asesoría telefónica, en los cuales el 93.8% 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 2019**

Resultados del cuestionario de satisfacción en el canal de comunicación asesoría correo electrónico, correspondiente al cuarto trimestre de 2019.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Cuarto Trimestre 2019** |
| **Total de evaluaciones** | **12** | **5** | **2** | **19** |
| **Evaluación** | **8.9** | **9.7** | **10.0** | **9.5** |

**Fuente: Excel. Presenciales por asesor 2019.**

Durante el cuarto trimestre del 2019, los usuarios contestaron 19 cuestionarios de satisfacción a través del canal de comunicación asesoría correo electrónico, de los cuales se obtuvo un promedio de calificación 9.5, en una escala de 1 a 10 puntos.