



COMO DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN QUE GENERA LA MESA DE SERVICIO CAVI.

Fundación Universitaria Católica del Norte
Experiencia Estudiantil
Junio 2020

Calificación de encuesta de satisfacción.

Para la Fundación Universitaria Católica del Norte es muy importante conocer los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes frente a los servicios ofrecidos, puesto que permite generar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos y calidad institucional, por este motivo cada que una solicitud o chat sea resuelto o se envíe una respuesta por medio de la Mesa de Servicio CAVI, se le solicita al usuario la calificación de acuerdo a la prestación del servicio.

Pasos para diligenciar la encuesta de Satisfacción:

1. Cuando un usuario cree su solicitud o chat por medio de la mesa de servicio CAVI y reciba la debida respuesta, le llegará una notificación al correo electrónico Institucional, en esta notificación se relaciona la URL donde puede diligenciar la encuesta de satisfacción (tal cual se ilustra en la siguiente imagen):

Apreciado Estudiante,

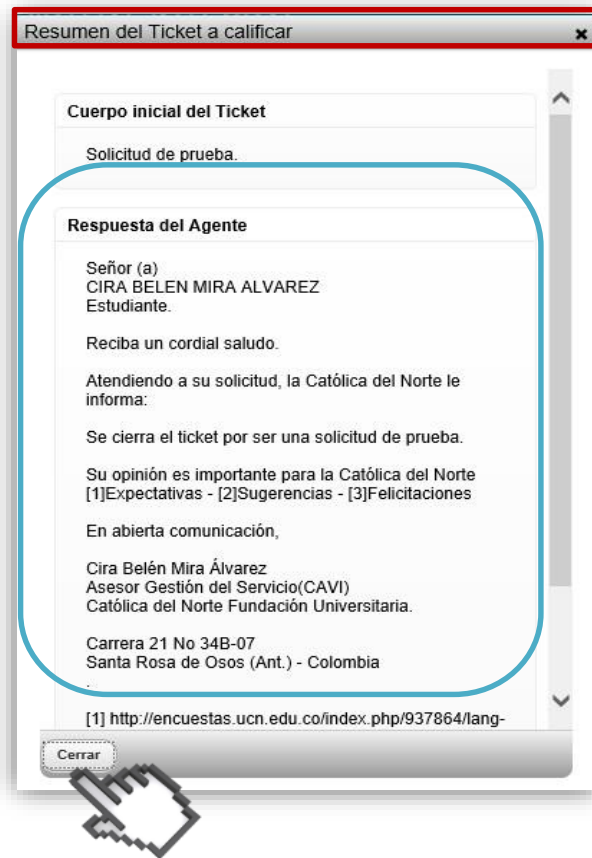
Agradecemos calificar su satisfacción con el servicio entregado, por favor de click encima del siguiente enlace para diligenciar la encuesta.

<http://cavi.ucn.edu.co/m/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=250101031470ae7104041c1d5d119bbb>

Su calificación esta aportando al mejoramiento continuo.

CAVI

2. Al dar clic encima de la URL lo llevará a la encuesta directamente, allí podrá dar lectura a la respuesta enviada desde la Católica del Norte y de acuerdo a la misma entregar su valoración, igualmente para poder continuar con el diligenciamiento de la encuesta deberá dar clic en “**cerrar**” botón que se encuentra ubicado al finalizar el cuadro de dialogo (tal cual se ilustra en la siguiente imagen):



3. Al dar clic en “cerrar” le aparecerá las opciones de calificación, siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja (tal cual se ilustra en la siguiente imagen):

Survey: Satisfacción con el servicio.

Introduction

¿Recibió la atención esperada?

Agradecemos que califique de 1 a 5 su satisfacción con el servicio recibido, siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja.

Please answer these questions:

* Esta satisfecho con la solución dada por la mesa de servicio CAVI?

5

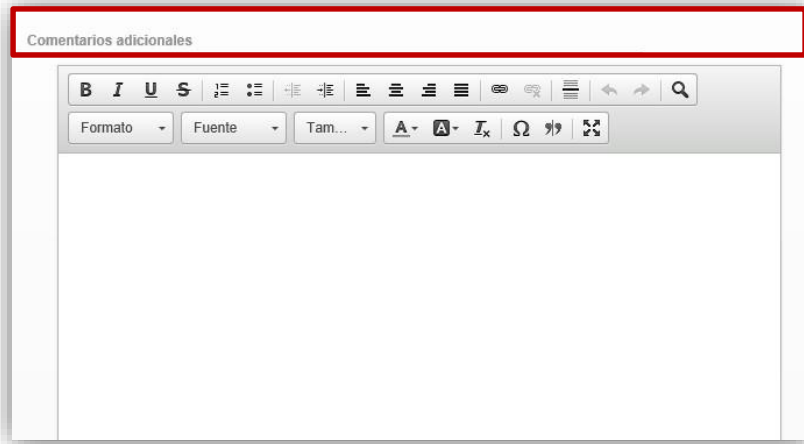
4

3

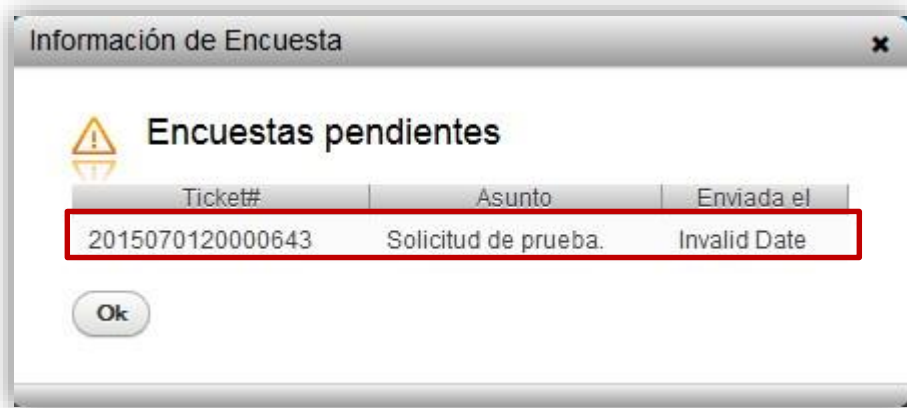
2

1

4. En este mismo formulario en la parte inferior, aparecerá la opción “**comentarios adicionales**” este espacio da la posibilidad al usuario de argumentar su calificación en caso de así quererlo, de lo contrario, la opción no es obligatoria y puede omitirse.



5. Igualmente si el usuario va a registrar una nueva solicitud, debe haber realizado el proceso de calificación del requerimiento anterior, acción que debe ejecutarse sin sobrepasar los tres días siguientes a la respuesta anterior. En este caso, le aparecerá una ventana en la que se encuentra la solicitud o solicitudes pendientes por calificar. Para proceder con la calificación el usuario debe dar clic sobre el número de la solicitud. (tal cual se ilustra en la siguiente imagen):



6. Luego que el usuario haya seleccionado la solicitud, le aparecerá una ventana con la encuesta a calificar, en esta lógica, debe tener en cuenta los pasos descritos en los laterales 2,3 y 4 de este instructivo.

NOTA: Cuando el usuario califique la solución dada en las opciones 1, 2 y 3 la solicitud será re-abierta automáticamente y será enviada a la mesa de servicio CAVI para que sea atendida nuevamente por un asesor procurando entregar una excelente calidad en nuestros servicios.

Si tiene dudas o dificultades, comunicarse con el área de Experiencia Estudiantil a través de la Mesa de Servicio C.A.V.I, PBX: (57) (4) 605 15 35 opción 1 / Estudiantes o línea de WhatsApp 310 845 44 73.