



Católica del Norte

Fundación Universitaria

Cómo diligenciar la encuesta de satisfacción que genera la mesa de servicio CAVI.

Experiencia Estudiantil

Febrero de 2022

www.ucn.edu.co

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 sea resuelta y se envíe la 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 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):

Ayudanos con tu evaluación del servicio!



Apreciado usuario:

Usted tiene una nueva respuesta en la mesa de servicio CAVI, ingrese para verla. Igualmente agradecemos calificar el servicio de acuerdo a la atención entregada, de no hacerlo, en 8 horas se cerrará de manera automática como satisfactoria.

Cordialmente,
Gestión del Servicio

<http://cavi.fucn.cloud/m/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=d894c9de58cf25aae83256b1c26ac431>

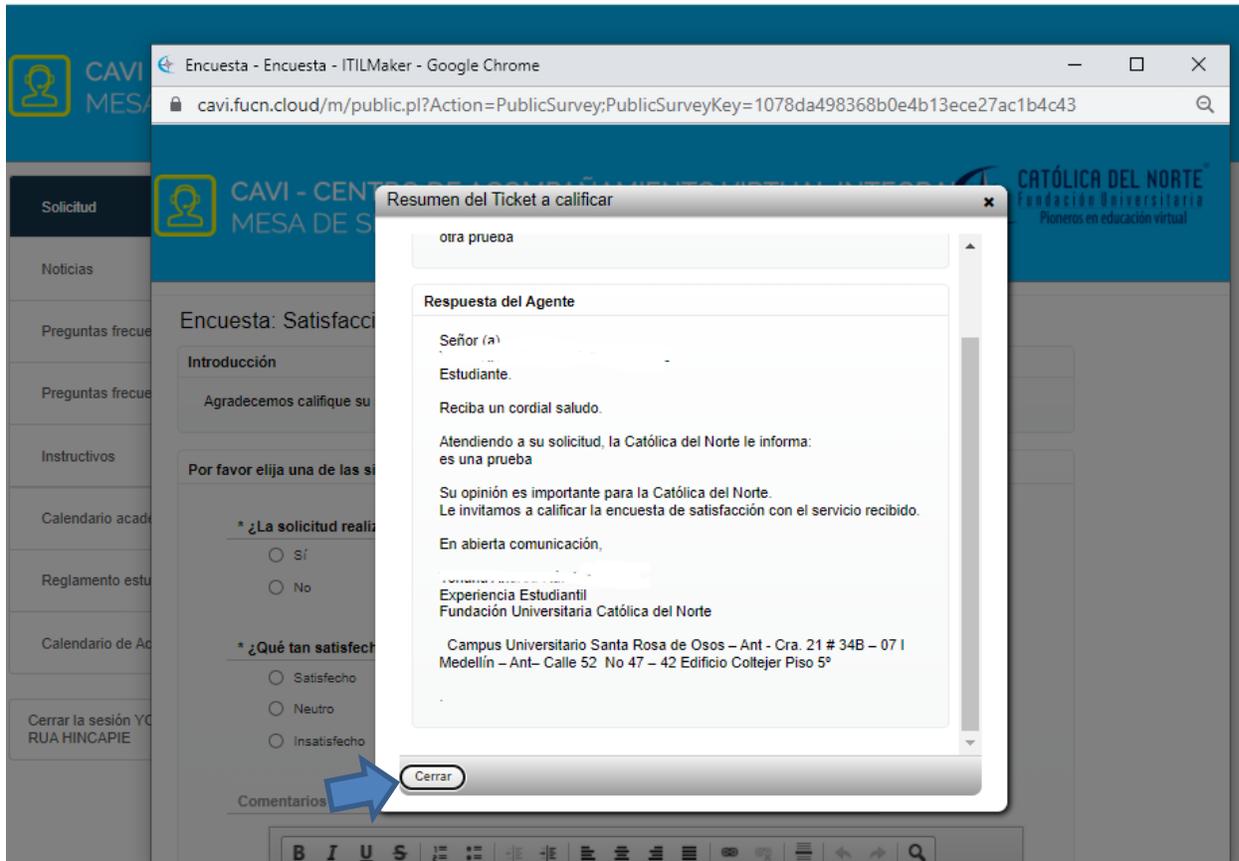


Su calificación esta aportando al mejoramiento continuo.

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, (tal cual se ilustra en la siguiente imagen):

Encuesta - Encuesta - ITILMaker - Google Chrome

cavi.fucn.cloud/m/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=1078da498368b0e4b13ece27ac1b4c43

Encuesta: Satisfacción con el servicio.

Introducción

Agradecemos califique su satisfacción con el servicio recibido.

Por favor elija una de las siguientes opciones:

* ¿La solicitud realizada fue resuelta?

Sí

No

* ¿Qué tan satisfecho está con la solución brindada por la mesa de servicio CAVI?

Satisfecho

Neutro

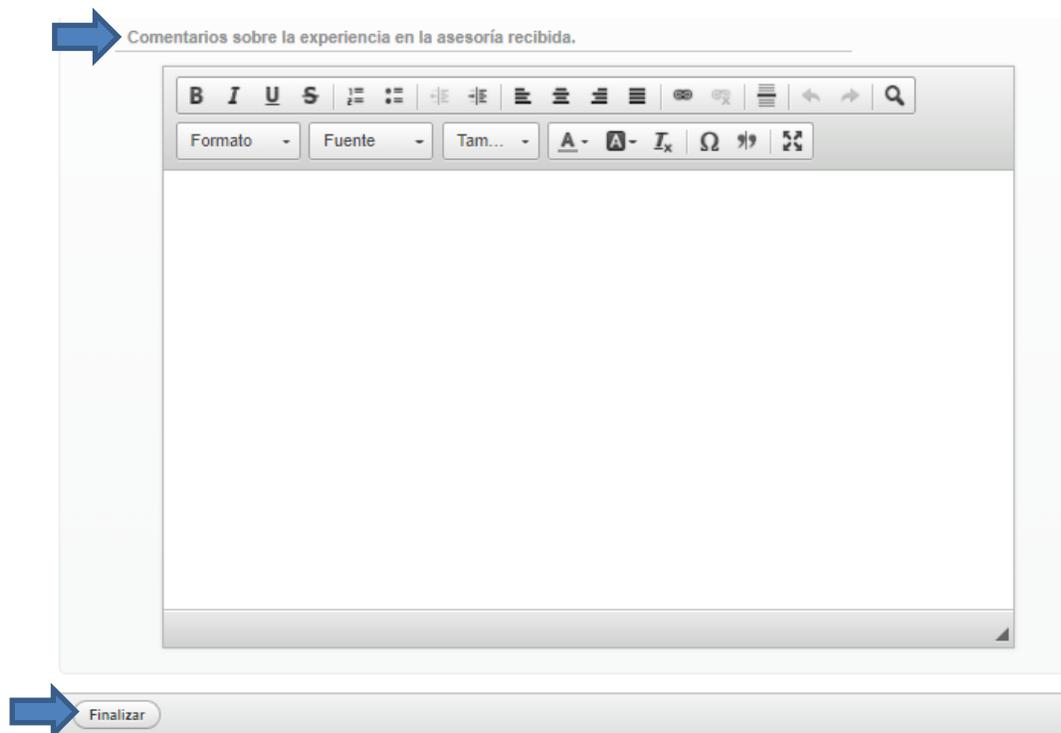
Insatisfecho

Comentarios sobre la experiencia en la asesoría recibida.

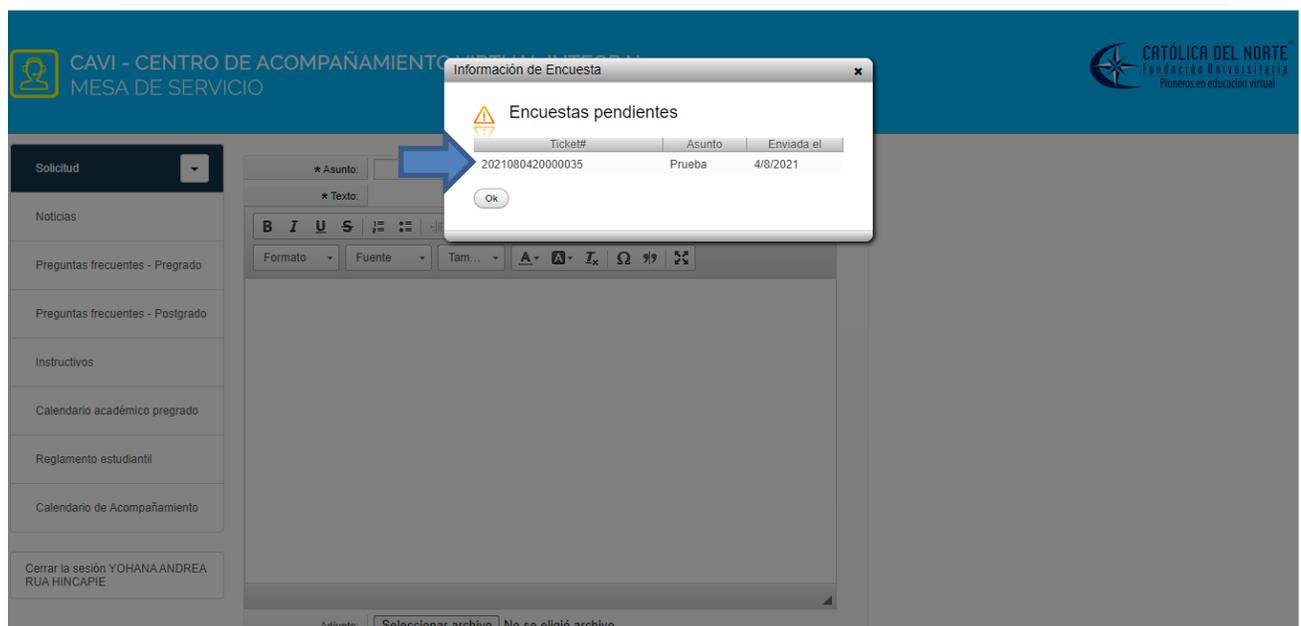
Rich text editor toolbar: B I U S, Fuente, Tam..., A, B, I, U, Ω, ↺, ↻

4. En este mismo formulario en la parte inferior, aparecerá la opción **“comentarios sobre la experiencia en la asesoría recibida”** 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.

Y para cerrar de clic en finalizar.



- Igualmente, si el usuario va a registrar una nueva solicitud, debe haber realizado el proceso de calificación del requerimiento 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.

Si tiene dudas o dificultades, comunicarse con Acompañamiento a Estudiantes a través de la Mesa de Servicio C.A.V.I, PBX: (60) (4) 605 15 35 opción 1 / 2 o a la línea de WhatsApp [310 845 44 73](tel:3108454473).

