| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segunda persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * Al final de la actividad se muestra una retroalimentación de felicitación si logra el 70 % de respuestas correctas o retroalimentación de mejora si es inferior a este porcentaje.   Para sugerir este tipo de actividad tener presente equipo de Diseño Instruccional, que solo debe haber máximo doce opciones de pregunta y que cada campo tiene un límite de palabras permitidas para garantizar el *responsive web*. | | | |
| Instrucciones para el aprendiz | | *Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo «****Soporte técnico y atención al cliente en la reparación de equipos****».*  *Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee.*  *Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.* | |
| Nombre de la Actividad | | *Prueba de conocimientos sobre Soporte técnico y atención al cliente en la reparación de equipos.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Validar el conocimiento adquirido sobre soporte técnico y atención al cliente en la reparación de equipos. Esto se trabaja a partir de un conjunto de con el propósito de buscar una dinámica de razonamiento ágil sobre opciones cerradas y reafirmar un conocimiento declarado dentro del componente.* | |
| Texto descriptivo | | *Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | ***Los protocolos de atención al cliente son esenciales para estandarizar la calidad del servicio.*** | **Rta(s) correcta(s) (x)** |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Los protocolos son necesarios para ofrecer un servicio uniforme y mantener la calidad en la atención al cliente.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los protocolos ayudan a que todos los clientes reciban el mismo nivel de servicio, asegurando la satisfacción y eficiencia.* | |

| Pregunta 2 | | *La trazabilidad del servicio se refiere a resolver un problema técnico en la primera interacción.* | |
| --- | --- | --- | --- |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Correcto! La trazabilidad implica registrar todas las etapas del servicio, no necesariamente resolver el problema en la primera interacción. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Incorrecto. La trazabilidad implica llevar un registro detallado de cada paso del proceso de soporte, no se limita a la primera interacción. | |
| Pregunta 3 | | ***El escalamiento se utiliza cuando un problema supera la capacidad del nivel de soporte inicial.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Correcto! El escalamiento permite que los problemas complejos se deriven a un nivel superior de soporte. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Incorrecto. El escalamiento es una práctica clave para asegurar que problemas complejos se resuelvan por personal más capacitado. | |
| Pregunta 4 | | ***Los SLAs solo benefician a la empresa y no impactan la experiencia del cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Correcto! Los SLAs (acuerdos de nivel de servicio) aseguran tiempos de respuesta y estándares que mejoran la experiencia del cliente. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Incorrecto. Los SLAs son esenciales para garantizar que el cliente reciba atención en tiempos específicos y con estándares de calidad. | |
| Pregunta 5 | | ***El troubleshooting se refiere a métodos de resolución rápida y sin análisis detallado.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | Correcto! El troubleshooting implica un análisis detallado y sistemático para identificar y solucionar problemas. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Incorrecto. El troubleshooting es un proceso detallado de diagnóstico que busca identificar la raíz del problema.*.* | |
| Pregunta 6 | | ***La clasificación de incidentes permite asignar recursos adecuados según la gravedad del caso.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | ¡Correcto! Clasificar los incidentes ayuda a determinar la prioridad y asignar los recursos necesarios. | |
| Comentario respuesta incorrecta | | Incorrecto. La clasificación de incidentes es fundamental para priorizar y asignar recursos eficientemente. | |

| **Pregunta 7** | | ***Los sistemas Help-Desk no permiten realizar un seguimiento de los problemas reportados.*** | |
| --- | --- | --- | --- |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Los sistemas Help-Desk están diseñados precisamente para registrar y dar seguimiento a cada caso.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los sistemas Help-Desk facilitan el seguimiento y resolución de problemas en el servicio de soporte.* | |
| **Pregunta 8** | | ***La documentación de servicio facilita la mejora continua en los procesos de soporte.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Documentar cada servicio permite analizar y mejorar los procesos de atención.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. La documentación es clave para revisar y optimizar los procesos de soporte..* | |
| **Pregunta 9** | | ***Las métricas de rendimiento son irrelevantes para la evaluación del servicio técnico*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Las métricas de rendimiento son esenciales para medir la eficiencia y mejorar el servicio.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Las métricas permiten evaluar el desempeño y encontrar áreas de mejora en el servicio.* | |
| **Pregunta 10** | | ***Un formato de registro bien estructurado puede mejorar la eficiencia del soporte técnico.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Un buen formato ayuda a registrar información relevante y agiliza el proceso de soporte.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Un formato adecuado permite recopilar datos de manera clara y agiliza la atención al cliente.* | |
| **Pregunta 11** | | ***El tiempo de respuesta en el soporte técnico no tiene impacto en la satisfacción del cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Correcto! El tiempo de respuesta es crucial para la satisfacción del cliente y la percepción del servicio.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los tiempos de respuesta rápidos son esenciales para mejorar la experiencia del cliente.* | |
| **Pregunta 12** | | ***El escalamiento de un caso siempre implica una demora en la solución.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! El escalamiento no implica demora; permite que el problema sea atendido por personal más capacitado.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Escalar un caso no necesariamente retrasa la solución, sino que permite abordar problemas complejos de manera eficiente.* | |
| **Pregunta 13** | | ***Los SLAs son utilizados para definir el alcance del servicio y las expectativas de resolución.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Los SLAs definen las expectativas y los estándares de tiempo y calidad en la atención.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los SLAs establecen tiempos y criterios claros para la atención, mejorando la experiencia del cliente.* | |
| **Pregunta 14** | | ***La El troubleshooting no requiere documentación del proceso de diagnóstico.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! El troubleshooting debe estar documentado para que se pueda revisar y mejorar.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Documentar el troubleshooting es fundamental para entender el proceso de diagnóstico y su efectividad.* | |
| **Pregunta 15** | | ***Los sistemas Help-Desk pueden mejorar la eficiencia en el servicio de soporte.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Los sistemas Help-Desk ayudan a organizar y gestionar los casos, mejorando la eficiencia.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los sistemas Help-Desk son una herramienta clave para gestionar eficientemente el soporte técnico.* | |
| **Pregunta 16** | | ***Las métricas solo se utilizan para medir la satisfacción del cliente.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Correcto! Las métricas también evalúan tiempos de respuesta, resolución de problemas y otros aspectos del servicio.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Las métricas cubren varios aspectos, como tiempo de respuesta y eficiencia en la resolución.* | |
| **Pregunta 17** | | ***La clasificación de incidentes solo considera la urgencia del problema.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! La clasificación incluye factores como urgencia, gravedad y tipo de equipo.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. La clasificación de incidentes considera varios factores para priorizar adecuadamente.* | |
| **Pregunta 18** | | ***Un formato de registro de servicio no necesita actualización constante.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Es importante actualizar los formatos para que reflejen mejoras en los procesos y necesidades del cliente.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los formatos de registro deben ser revisados y actualizados para mantener su eficacia..* | |
| **Pregunta 19** | | ***Los protocolos de atención al cliente ayudan a reducir los tiempos de espera.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Correcto! Los protocolos organizan el proceso y agilizan la respuesta al cliente.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. Los protocolos de atención ayudan a estructurar el servicio, reduciendo tiempos y optimizando la atención..* | |
| **Pregunta 20** | | ***La trazabilidad permite revisar el historial de cada caso y mejorar el proceso.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *Correcto! La trazabilidad ayuda a documentar cada etapa del proceso, facilitando mejoras.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Incorrecto. La trazabilidad permite analizar el historial de casos y encontrar oportunidades de mejora en el servicio.* | |

| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | |
| --- | --- |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | *¡Excelente! Ha superado la actividad demostrando sólidos conocimientos sobre el componente formativo.* |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70 % | *No ha superado la actividad. Se le recomienda volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.* |

| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
| --- | --- | --- |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
|  |  |  |