GUÍA PARA EL DUEÑO DEL NEGOCIO

Lo que opinan sus clientes, **todos los días y por persona**

La Evaluación de Atención de SiReTT Online: una tableta en el mostrador y una encuesta de un minuto en el correo de cada factura. Usted sabe quién atiende bien, quién necesita apoyo y qué no encontraron sus clientes, y de paso los invita a volver.

PARA
Dueños, gerentes y encargados de sucursal

CUBRE
Kiosco con PIN, encuesta en el correo, puntos, enlaces y resultados

EJEMPLO
Una ferretería con dos sucursales

Lo que no se pregunta, no se sabe

La mayoría de los clientes que salen molestos no se quejan: simplemente no vuelven. Y el que sale contento casi nunca lo dice en voz alta. Entre los dos queda todo lo que un dueño necesita saber de su negocio, y que nadie le cuenta.

La **Evaluación de Atención** le pregunta al cliente, en el momento justo y en menos de un minuto, **cómo lo atendieron, quién lo atendió y si encontró lo que buscaba**. Usted ve las respuestas juntas, por persona y por sucursal, el mismo día.

Hay dos maneras de preguntar, y se pueden usar juntas:

En el local: la tableta

Una tableta junto a la caja, con caritas de colores. El cliente toca tres veces y listo. Se activa con un PIN de la empresa, solo dentro de su red.

Después: el correo de la factura

Al final del correo de cada factura y tiquete, un botón «Evaluar mi atención». El cliente responde desde su teléfono, cuando quiera, y puede ganar puntos.

El recorrido se hace sobre una empresa de ejemplo: **Grupo Yunque**, una ferretería con una tienda central en San José y una sucursal en Heredia. Las personas, los clientes y las calificaciones que aparecen en las pantallas son inventados.

Si quiere saber qué le da

Los capítulos 1 y 2: lo que gana su negocio y en qué se diferencian la tableta y el correo.

Si va a ponerla en marcha

Del 3 al 5: lo que necesita antes, las opciones de la licencia y cómo se deja lista la tableta del local.

Si quiere ver lo que ve su cliente

El 6 y el 7: la tableta y la encuesta del correo, pantalla por pantalla. El 8 explica los puntos y las reseñas.

Si va a usar los resultados

El 9 y el 10: el informe y cómo convertirlo en mejores ventas.

Evaluación de Atención es una licencia. Si en Usuarios no aparece «Opciones de Evaluación», su sistema no la tiene activa. Escríbanos al WhatsApp 8606 7740.

Contenido

A la derecha, la página donde empieza cada capítulo. Para un tema puntual vaya al **Índice temático** del final, en orden alfabético.

1 **Lo que gana su negocio** — 3
Saber, medir, reconocer y hacer volver.

2 **Dos maneras de preguntar** — 4
La tableta del local y la encuesta del correo.

3 **Antes de empezar** — 5
Licencia, personal, fotos, red y dirección del sistema.

4 **Las opciones de la licencia** — 6
PIN, correo, puntos y enlaces del final.

5 **La tableta del local** — 8
Activarla, instalarla como app y salir.

6 **Lo que vive el cliente en la tableta** — 11
Tres toques y un agradecimiento.

7 **La encuesta en el correo** — 13
Del botón del correo al agradecimiento.

8 **Puntos, reseñas y regresos** — 15
Lo que el cliente se lleva por responder.

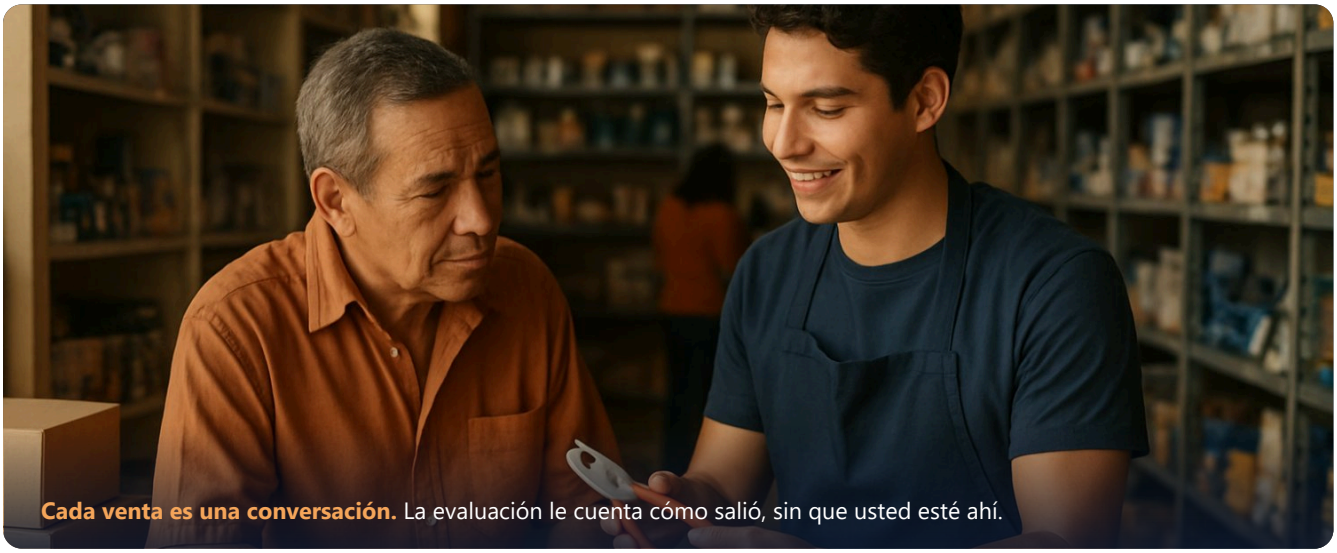
9 **Los resultados** — 16
Indicadores, distribución, personal y detalle.

10 **Cómo sacarle provecho** — 18
Ideas para convertir opiniones en ventas.

11 **Seguridad y privacidad** — 19
Por qué nadie puede llenar encuestas falsas.

12 **Preguntas frecuentes** — 20
Las dudas de siempre, y quién puede qué.

A–Z **Índice temático** — 22
Cada tema por su nombre, con su página.



Cada venta es una conversación. La evaluación le cuenta cómo salió, sin que usted esté ahí.

POR QUÉ LE CONVIENE

1 · Lo que gana su negocio

Una opinión aislada es una anécdota. Cincuenta opiniones por mes, ordenadas por persona y por sucursal, son información para decidir.



Lo que antes era una corazonada, ahora es un número que se puede seguir mes a mes.

Sabe quién atiende bien

Cada respuesta va con el nombre de quien atendió. El informe ordena a su personal por la nota que le dan los clientes.

Se entera a tiempo

Una mala atención aparece en el informe el mismo día, no cuando el cliente ya se fue con la competencia.

Mide lo que no vendió

«¿Encontró lo que buscaba?» le dice si el problema es la atención o el surtido. Son dos arreglos distintos.

Reconoce con datos

Premiar al mejor vendedor deja de ser una impresión: la nota de los clientes es pública para el equipo, y justa.

Invita a volver

Al final de la encuesta del correo, el cliente ve su sitio, su WhatsApp, su catálogo y sus puntos. Es publicidad que el cliente sí mira.

Gana reseñas en Google

A quien calificó bien se le pide una reseña en Google. Solo a quien quedó contento, en el mejor momento.

ANTES	CON LA EVALUACIÓN DE ATENCIÓN
Se entera de una mala atención si el cliente reclama.	Ve todas las calificaciones, buenas y malas, el mismo día.
«Creo que Javier atiende mejor.»	Javier: 4,8 de 5 en 12 evaluaciones; el promedio de la tienda es 4,2.
El cliente que no encontró algo se va sin decirlo.	El informe le muestra cuántos no encontraron lo que buscaban.
Las reseñas en Google llegan cuando alguien se molesta.	Se las pide a los clientes satisfechos, justo después de decir que quedaron bien.

POR QUÉ LE CONVIENE

2 · Dos maneras de preguntar

La tableta pregunta en caliente, al salir. El correo pregunta en frío, cuando el cliente ya usó lo que compró. Cada una ve una parte distinta de la experiencia.



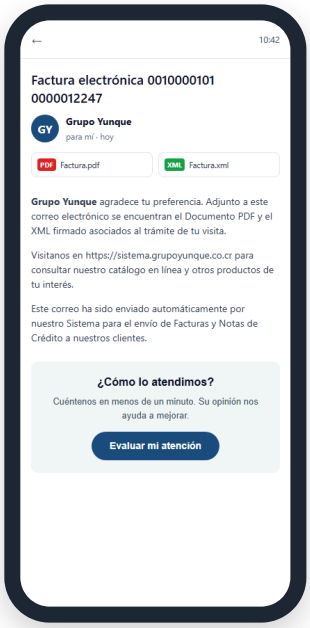
La tableta del local: el cliente toca una carita al pagar.

La tableta del local

Una tableta junto a la caja o a la salida. Tres preguntas con caritas grandes: cómo lo atendieron, quién lo atendió (con la foto de cada persona) y si encontró lo que buscaba. La responde cualquiera, sin identificarse.

La encuesta del correo

Un botón al final del correo de la factura. Como el documento ya dice quién atendió, son solo dos preguntas. El enlace es único para esa factura, sirve una sola vez y vence. Si usted quiere, regala puntos por responder.



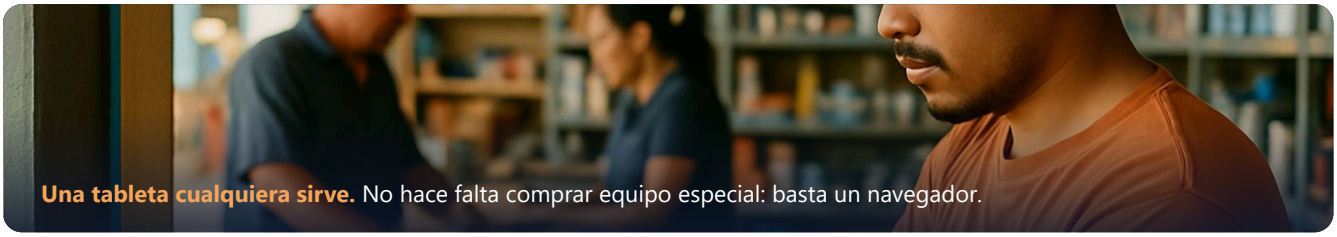
El botón, al final del correo de la factura.

	TABLETA DEL LOCAL	ENCUESTA DEL CORREO
Cuándo pregunta	Al salir, en el momento	Horas o días después, cuando quiera
Quién responde	Cualquier cliente que pase	El cliente de esa factura
Preguntas	Tres: atención, quién atendió, si encontró	Dos: atención y si encontró
Puntos de regalo	No	Sí, si usted lo activa
Enlaces al final	No: la tableta vuelve sola al inicio	Sitio, catálogo, WhatsApp, Club y Google

PONER EN MARCHA

3 · Antes de empezar

Cuatro cosas, y casi todas ya están hechas en un sistema que lleva tiempo funcionando.



Una tableta cualquiera sirve. No hace falta comprar equipo especial: basta un navegador.

1 La licencia

DÓNDE ESTÁ **Inicio › Licencias Extras SiReTT**

La licencia **Evaluación de Atención**. Con ella aparecen en Usuarios las dos opciones de este manual: **Consulta de Evaluaciones** y **Opciones de Evaluación**.

2 Quién se evalúa

DÓNDE ESTÁ **Usuarios › Lista de Usuarios › el usuario › Permisos**

Solo aparece en la tableta el personal con el permiso **«Presentar usuario en Modo de Evaluación de Atención a Clientes»**, y solo en las sucursales a las que tiene acceso.

Póngales foto. La tableta muestra la foto de cada persona; el cliente reconoce una cara mucho antes que un nombre. Sin foto aparece un ícono.

3 La red del local, o la tableta autorizada

DÓNDE ESTÁ **Usuarios › Seguridad por IP y Redes** · **Usuarios › Dispositivos Autorizados**

El PIN de la tableta **solo funciona dentro del negocio**: el sistema revisa primero si la conexión viene de una de las redes registradas de la empresa y, si no, si el equipo es un dispositivo autorizado. Sin ninguna de las dos, el PIN no se acepta. Lo más simple es registrar la IP de internet de cada sucursal.

4 La dirección de su sistema

DÓNDE ESTÁ **Sistema › Opciones del Sistema › sección 1**

La tableta y el enlace del correo se abren en la dirección pública de su SiReTT, seguida de **/evaluacion/**. Si su empresa ya envía facturas por correo, esa dirección ya está configurada.

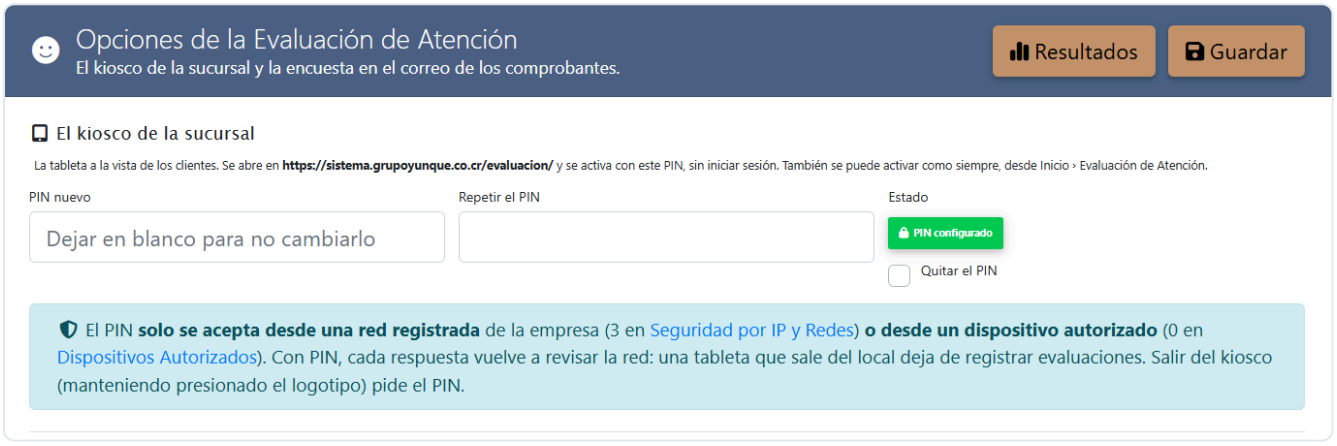
PONER EN MARCHA

4 · Las opciones de la licencia

Una sola pantalla, en tres bloques: la tableta, el correo y lo que ve el cliente al terminar. Todo lo decide la empresa, y nada se aplica hasta pulsar **Guardar**.

DÓNDE ESTÁ **Usuarios › Opciones de Evaluación**

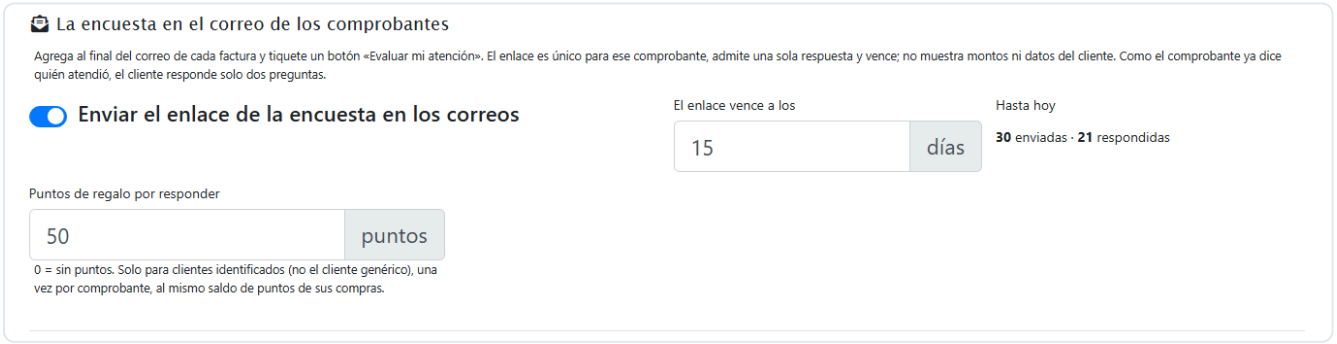
El kiosco de la sucursal



El PIN se escribe dos veces. A la derecha, el estado: «PIN configurado».

- **El PIN** lleva de 4 a 12 dígitos. Se guarda cifrado: ni siquiera el sistema puede mostrarlo. Para cambiarlo se escribe uno nuevo; dejarlo en blanco no lo cambia. «Quitar el PIN» apaga la activación por PIN.
- **El aviso azul** cuenta cuántas redes y cuántos dispositivos autorizados tiene la empresa, con el enlace a cada pantalla. Si los dos dicen 0, el PIN no va a funcionar en ningún lado.

La encuesta en el correo de los comprobantes

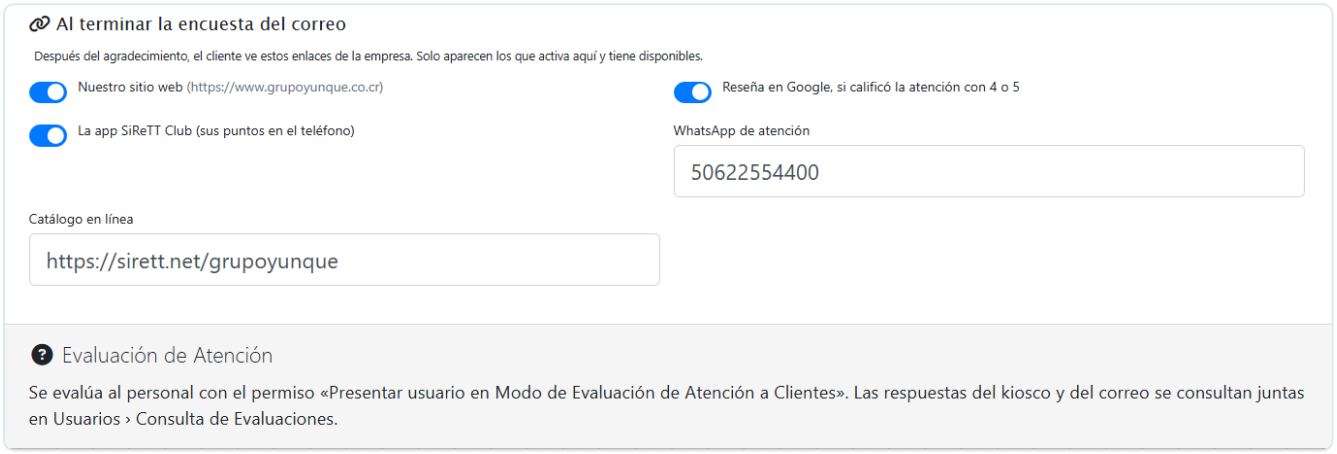


Encendida, con 50 puntos de regalo y un plazo de 15 días. A la derecha, cuántas se enviaron y cuántas se respondieron.

Viene apagada. Al instalar la licencia, la encuesta del correo no se envía hasta que usted la encienda aquí. Así nadie recibe un botón nuevo en sus facturas sin que la empresa lo haya decidido.

- **El enlace vence a los…** de 1 a 90 días. Después de ese plazo el enlace dice que venció; una opinión de hace tres meses ya no sirve para corregir nada.
- **Puntos de regalo por responder.** Cero, si no quiere regalar. Se dan una sola vez por factura y solo a clientes identificados: el cliente genérico de contado no gana puntos. Van al mismo saldo de puntos de sus compras.

Al terminar la encuesta del correo



Los enlaces que el cliente ve después del agradecimiento. Cada uno se enciende o se apaga.

ENLACE	CUÁNDO APARECE
Nuestro sitio web	Si está encendido y la empresa tiene sitio web en sus datos.
Reseña en Google	Si está encendido, la empresa tiene su identificador de Google (Opciones del Sistema, sección 3) **y el cliente calificó la atención con 4 o 5**.
La app SiReTT Club	Si está encendido y la empresa tiene la licencia de SiReTT Club.
WhatsApp de atención	Si se escribe un número y la empresa tiene la licencia de WhatsApp Business.
Catálogo en línea	Si se escribe su dirección y la empresa tiene la licencia de Catálogos Web.

Lo que la empresa no tiene, no aparece: la pantalla de opciones ni siquiera lo ofrece.

PONER EN MARCHA

5 · La tableta del local

Se deja lista una vez, en un par de minutos, y queda trabajando todo el día sin que nadie tenga que iniciar sesión en ella.

1 Abrir la dirección y escribir el PIN

DÓNDE ESTÁ https://<su sistema>/evaluacion/

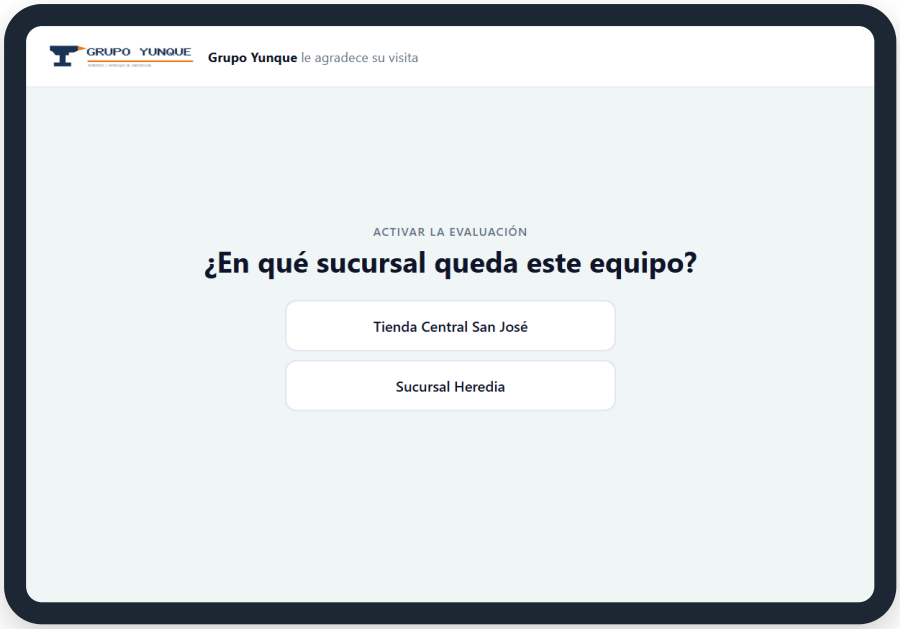


El teclado del PIN. Si la tableta no está en la red del negocio, aquí mismo lo dice.

2 Elegir la sucursal

DÓNDE ESTÁ La misma pantalla, después del PIN

La tableta pregunta en qué sucursal queda. Solo aparecen las sucursales que tienen personal para evaluar. Desde ese momento muestra la evaluación de esa sucursal, con su personal.



Una sola vez por tableta: ¿en qué sucursal queda este equipo?

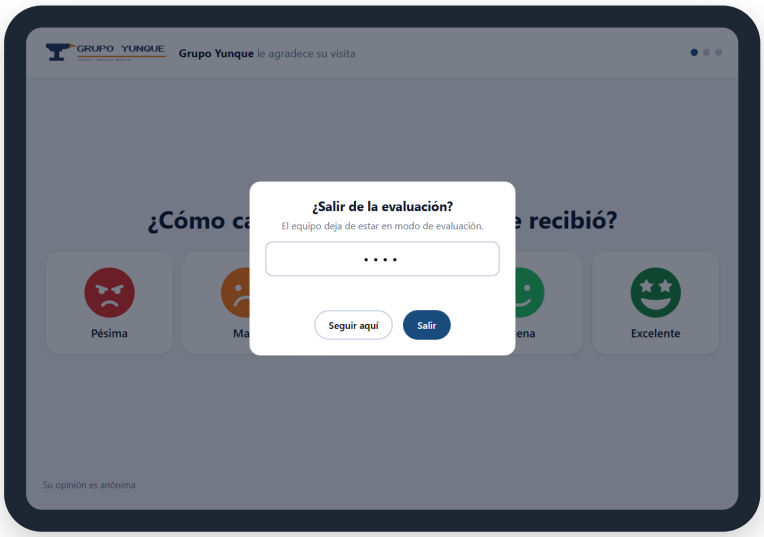
3 Instalarla como app (opcional, recomendado)

DÓNDE ESTÁ **En el navegador de la tableta: «Instalar app» o «Agregar a pantalla de inicio»**

Queda un ícono «Evaluación» en la pantalla de la tableta. Al abrirlo, la evaluación ocupa la pantalla completa, sin la barra del navegador, y nadie ve direcciones ni pestañas.

Para salir

Se mantiene presionado el logotipo de la empresa durante tres segundos. Aparece un recuadro que pide el PIN: un cliente curioso no puede sacar la tableta del modo de evaluación.



Salir pide el mismo PIN con que se activó.

La otra forma: desde una sesión

DÓNDE ESTÁ **Inicio › Acciones Rápidas › Evaluación de Atención**

Si prefiere no usar PIN, un usuario inicia sesión en la tableta y pulsa ese botón. La sesión **se cierra** y el equipo queda dedicado a la evaluación de la sucursal de ese usuario. Es la forma de siempre, y sigue disponible.

	CON PIN	DESDE UNA SESIÓN
Quién la activa	Cualquiera que sepa el PIN, dentro de la red	Un usuario con su contraseña
Dónde funciona	Solo en la red del negocio o en un dispositivo autorizado	Donde el usuario inicie sesión
Si la tableta sale del local	Deja de registrar y vuelve a pedir el PIN	Sigue funcionando
Recomendada para	Tabletas fijas en el mostrador	Una prueba rápida, o un equipo prestado

Detalles que conviene saber

- **Vuelve sola al inicio.** Si un cliente deja la evaluación a medias, a los 45 segundos la tableta regresa a la primera pregunta. Después del agradecimiento, regresa a los 6 segundos.
- **Se mantiene al día.** Cada pocos minutos revisa el personal: si entra alguien nuevo, aparece sin tocar nada.
- **No sale de la red.** Con PIN, cada respuesta vuelve a revisar que la tableta siga en la red del negocio. Una tableta que se llevan a la casa deja de registrar evaluaciones.
- **Un PIN mal escrito cinco veces** bloquea los intentos por cinco minutos.

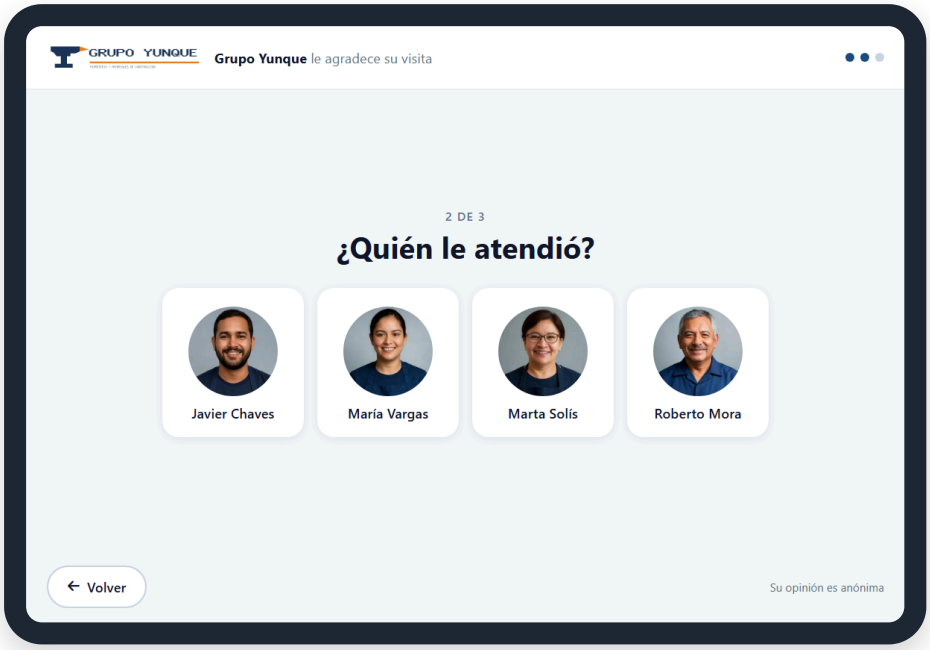


A la vista y a la mano. Junto a la caja, el cliente la ve mientras espera su factura.

LO QUE VE SU CLIENTE

6 · Lo que vive el cliente en la tableta

Tres toques. Sin escribir nada, sin identificarse y sin leer instrucciones: las caritas se entienden solas.



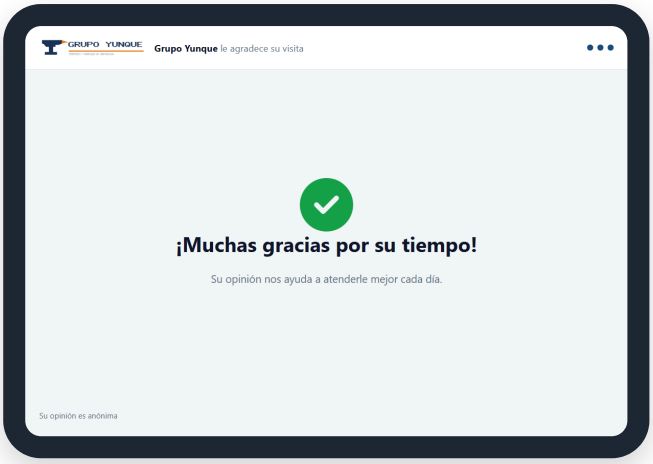
La segunda pregunta: el personal de la sucursal, con su foto.

PREGUNTA	RESPUESTAS
1 · ¿Cómo calificaría la atención que recibió?	Pésima · Mala · Regular · Buena · Excelente
2 · ¿Quién le atendió?	Las personas de la sucursal con el permiso de evaluación, con su foto
3 · ¿Encontró lo que buscaba?	Nada · Casi nada · Algunas cosas · Casi todo · Todo

Abajo, un botón «Volver» por si se equivocó, y la nota «Su opinión es anónima». La respuesta se guarda al tocar la tercera carita.



La tercera pregunta: ¿encontró lo que buscaba?



El agradecimiento. A los pocos segundos vuelve al inicio.

La pregunta del surtido es la que más sorprende a los dueños. Un cliente bien atendido que no encontró lo que buscaba **no es un problema de su personal**: es una venta que se fue por el inventario. El informe separa las dos cosas.

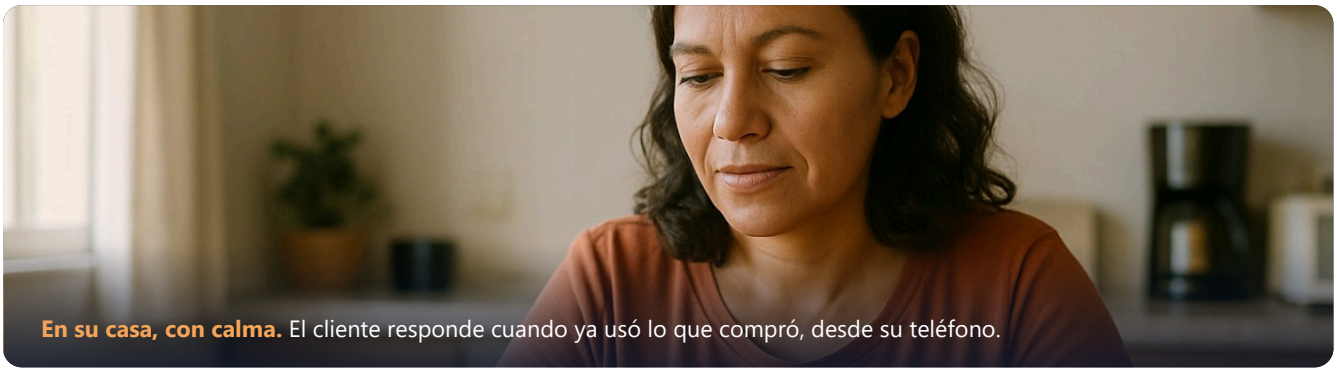


También en el taller. Al entregar un equipo reparado, la tableta del mostrador recoge la opinión del servicio.

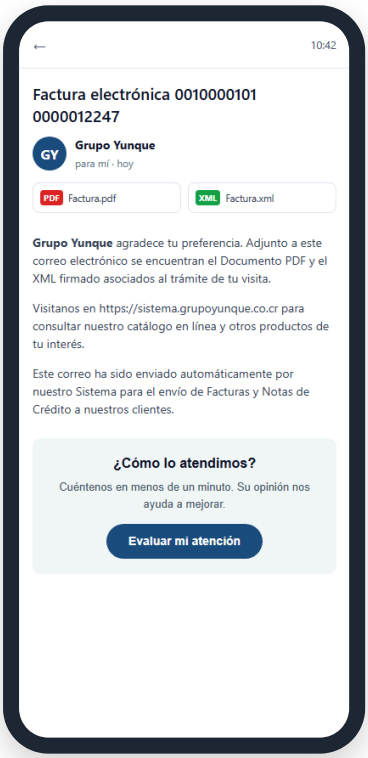
LO QUE VE SU CLIENTE

7 · La encuesta en el correo

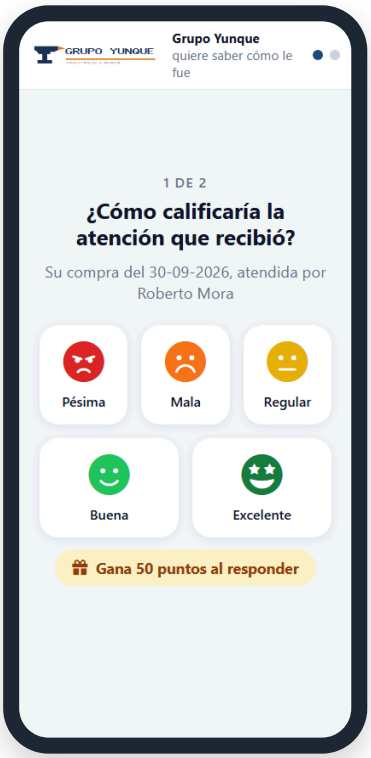
El correo de la factura es lo único que **todos** sus clientes identificados reciben y abren. Ahí, al final, va la pregunta.



En su casa, con calma. El cliente responde cuando ya usó lo que compró, desde su teléfono.



1. El botón, al final del correo.



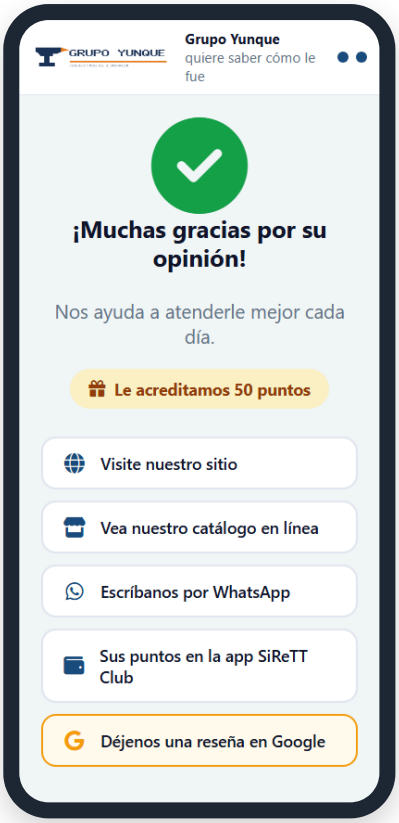
2. «Su compra del..., atendida por...»



3. La segunda y última pregunta.

Qué recibe el cliente

- El botón va en el correo de las **facturas, tiquetes y facturas de exportación**, también en los reenvíos. No va en las notas de crédito ni de débito.
- Al abrirlo, la página dice de qué compra se trata y quién lo atendió: **«Su compra del 30-09-2026, atendida por Roberto Mora»**. No muestra montos, artículos ni datos personales.
- Si la empresa regala puntos, se lo dice antes de responder: **«Gana 50 puntos al responder»**.
- Al terminar, el agradecimiento, los puntos acreditados y los enlaces de la empresa (capítulo 8).



El final: puntos y enlaces de la empresa.

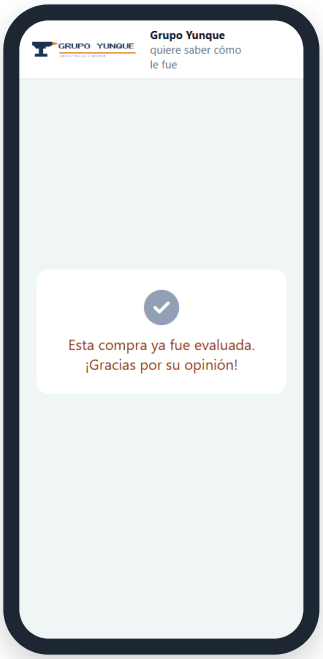
Una sola vez

Cada factura tiene **su propio enlace**, y ese enlace admite una sola respuesta. Si se vuelve a abrir, dice que esa compra ya fue evaluada. Los puntos no se pueden cobrar dos veces.

Y la boleta del taller

Una reparación termina cuando se factura: la encuesta viaja en el correo de **la factura de la boleta**, que es justo cuando el cliente ya recibió su equipo.

> **En Panamá,** el correo de la factura electrónica lo arma el proveedor autorizado (PAC), así que la encuesta no se agrega ahí. La tableta del local funciona igual.

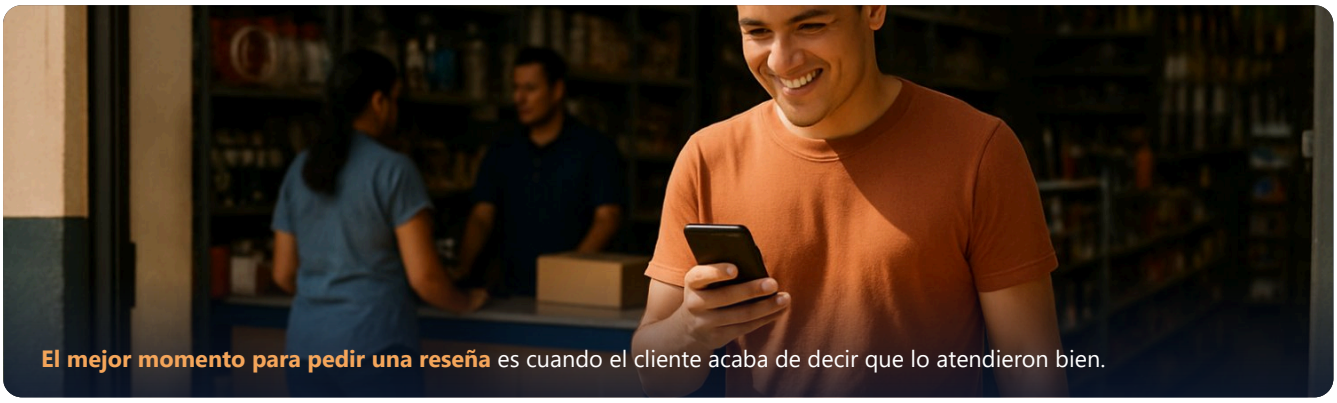


El mismo enlace, por segunda vez.

LO QUE VE SU CLIENTE

8 · Puntos, reseñas y regresos

Una encuesta que solo pide es un favor. Una que agradece, regala y abre la puerta para volver es una herramienta de venta.



El mejor momento para pedir una reseña es cuando el cliente acaba de decir que lo atendieron bien.

Los puntos de regalo

Fijos
La empresa decide cuántos; los mismos para todas las facturas.

Una vez
Por factura. El enlace no se puede usar dos veces.

Identificados
Solo clientes con su ficha; el genérico de contado no gana.

Los puntos se suman al mismo saldo que el cliente gana con sus compras, y los usa igual. Si la empresa tiene SiReTT Club, el cliente los ve en su teléfono, en la tarjeta de su negocio.

Los enlaces del final

Después del agradecimiento aparecen los enlaces que la empresa activó (capítulo 4): su sitio, su catálogo en línea, su WhatsApp de atención y la app SiReTT Club. Es el único anuncio que el cliente ve justo después de tomarse un minuto para su negocio: está atento y bien dispuesto.

La reseña en Google

El botón **«Déjenos una reseña en Google»** sale destacado, y **solo a quien calificó la atención con Buena o Excelente**. A quien calificó mal no se le pide: su opinión ya llegó a usted, que es quien puede arreglarlo. Necesita el identificador de su negocio en Google, en Opciones del Sistema, sección 3.

USAR LOS RESULTADOS

9 · Los resultados

Las respuestas de la tableta y del correo se consultan juntas, en un solo informe, filtrado por persona, por sucursal y por fechas.

DÓNDE ESTÁ **Usuarios › Consulta de Evaluaciones**



Los filtros. Sin filtro, todo el personal de todas las sucursales del mes.



Arriba, los cinco indicadores; debajo, cómo se repartieron las calificaciones.

INDICADOR	QUÉ LE DICE
Evaluaciones	Cuántas respuestas hubo, y de cuántas personas.
Atención promedio	La nota media de la atención, de 1 a 5, con su carita.
Encontró lo que buscaba	La nota media del surtido. Si es baja, revise el inventario antes que al personal.
Atención buena o excelente	El porcentaje de clientes contentos. Es la cifra para fijar una meta.
Atención mala o pésima	El porcentaje que salió mal. Cada uno merece una mirada.

El personal

Personal — ordenado por la atención promedio

#	PERSONA	EVALUACIONES	ATENCIÓN	ENCONTRÓ	BUENA O EXCELENTE	MALA O PÉSIMA
1	Roberto Mora rmora	12	4,8	4,3	100,0 %	0,0 %
2	María Vargas mvargas	20	4,7	4,4	95,0 %	0,0 %
3	Marta Solís msolis	13	4,1	3,9	76,9 %	0,0 %
4	Javier Chaves jchaves	10	3,0	3,0	30,0 %	30,0 %

Ordenado por la nota de atención. Cada fila, con su porcentaje de clientes contentos y molestos.

En el ejemplo, Roberto y María están por encima del promedio de la tienda. Javier tiene un 3,0 y un 30 % de atenciones malas: no hace falta adivinar a quién acompañar este mes.

El detalle

Detalle — 55 evaluaciones, de la más reciente a la más antigua

FECHA	HORA	PERSONA EVALUADA	SUCURSAL	CANAL	ATENCIÓN	ENCONTRÓ LO QUE BUSCABA
22-10-2026	13:10	Roberto Mora	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Todo
22-10-2026	13:09	María Vargas	Tienda Central San José	Kiosco	Excelente	Todo
21-10-2026	18:43	Roberto Mora	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Casi todo
19-10-2026	00:02	María Vargas	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Algunas cosas
18-10-2026	21:45	Javier Chaves	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Regular	Algunas cosas
18-10-2026	11:29	Marta Solís	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Casi todo
12-10-2026	22:26	Marta Solís	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Casi todo
12-10-2026	18:09	Marta Solís	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Algunas cosas
11-10-2026	18:34	María Vargas	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Buena	Algunas cosas
06-10-2026	06:03	Roberto Mora	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Algunas cosas
06-10-2026	01:23	María Vargas	Tienda Central San José	Correo +50 pts	Excelente	Todo

Cada respuesta, de la más reciente a la más antigua: canal (Kiosco o Correo, con los puntos dados) y las dos calificaciones.

- El detalle **no muestra quién respondió**: la opinión del cliente se respeta como anónima también ante su personal.
- El botón de la hoja exporta el informe a Excel; el de la impresora la imprime para la reunión.

USAR LOS RESULTADOS

10 · Cómo sacarle provecho

Las empresas que más aprovechan la evaluación no la usan para regañar: la usan para que el equipo sepa cómo va, y para que el cliente sienta que lo escuchan.



Cinco minutos, una vez por semana. Los números de la semana, antes de abrir.

Una reunión corta cada semana

El informe de la semana, impreso. Qué salió bien, qué no encontraron los clientes, una meta para la siguiente.

Una meta visible

Por ejemplo: 85 % de atención buena o excelente. Es una meta que todo el equipo entiende.

Reconocer al mejor del mes

Con la nota de los clientes, no con la del jefe. Es justo, y los demás lo saben.

Acompañar al que va bajo

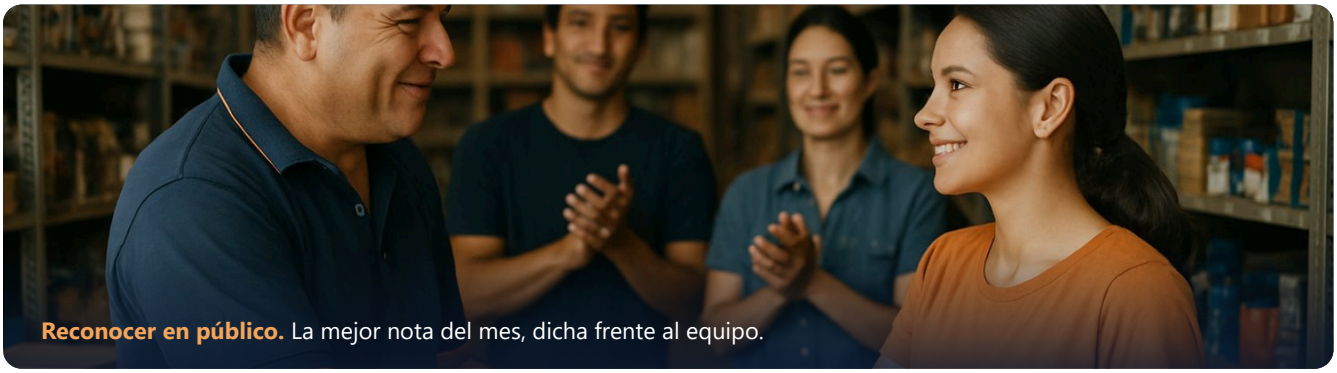
Una nota baja sostenida es una conversación pendiente, o una necesidad de capacitación.

Comprar lo que piden

Si «encontró lo que buscaba» baja, pregunte qué no había. Son ventas que se están yendo.

Comparar sucursales

La misma pregunta en todas: el informe filtra por sucursal y muestra cuál atiende mejor.



Reconocer en público. La mejor nota del mes, dicha frente al equipo.

USAR LOS RESULTADOS

11 · Seguridad y privacidad

Una evaluación sirve si es confiable. Estas son las razones por las que nadie puede inflar ni hundir la nota de una persona desde afuera.

EL RIESGO	LO QUE LO IMPIDE
Alguien activa la tableta en su casa y llena evaluaciones	El PIN solo se acepta desde una red registrada de la empresa o un dispositivo autorizado.
Se llevan la tableta ya activada	Cada respuesta vuelve a revisar la red. Fuera del negocio deja de registrar y pide el PIN.
Alguien prueba PIN tras PIN	Cinco intentos fallidos bloquean la activación por cinco minutos.
Un cliente sale del modo de evaluación	Salir pide el mismo PIN.
Alguien inventa enlaces del correo	Cada enlace lleva un código aleatorio de 64 caracteres, imposible de adivinar. Un enlace falso dice «El enlace no es válido».
El mismo enlace se usa varias veces	Una sola respuesta por factura: los puntos no se cobran dos veces, ni con dos clics al mismo tiempo.
Un enlace viejo reenviado a otra persona	Vence a los días que la empresa decida.
El enlace revela datos de la compra	La página solo dice la fecha y quién atendió. Ni montos, ni artículos, ni datos del cliente.

> Y en la otra dirección: **su personal no ve quién lo calificó**. El informe muestra la nota, el canal y la fecha, nunca el nombre del cliente.

12 · Preguntas frecuentes

¿Necesito comprar una tableta especial?

No. Sirve cualquier tableta con un navegador moderno, incluso un teléfono grande en un soporte. Instalada como app, ocupa la pantalla completa.

¿Puedo tener una tableta en cada sucursal?

Sí. Cada tableta se activa con el mismo PIN y elige su sucursal; cada una muestra su propio personal.

Una persona no aparece en la tableta.

Revise que tenga el permiso «Presentar usuario en Modo de Evaluación de Atención a Clientes» y acceso a esa sucursal. La tableta revisa el personal cada pocos minutos.

El PIN dice que el equipo no puede activar la evaluación.

La tableta no está en una red registrada ni es un dispositivo autorizado. Registre la IP de internet de la sucursal en Seguridad por IP y Redes.

Cambió la IP de internet del local y la tableta dejó de funcionar.

Es lo esperado: la red ya no es la registrada. Actualice la IP en Seguridad por IP y Redes y vuelva a escribir el PIN.

Encendí la encuesta del correo, ¿llega a las facturas viejas?

No. El botón se agrega a los correos que se envían desde ese momento, también si se reenvía una factura anterior.

¿Quién aparece como «atendido por» en el correo?

El vendedor de la factura.

¿Puedo dar puntos en la tableta?

No: en la tableta nadie se identifica, así que no hay a quién dárselos. Los puntos son para la encuesta del correo.

Un cliente dice que no ve el botón en el correo.

Revise que la encuesta esté encendida en las opciones, y que el correo sea de una factura, tiquete o exportación. Las notas de crédito no lo llevan.

Quién puede qué

TAREA	LO QUE PIDE
Que la evaluación exista	La licencia **Evaluación de Atención**.
Aparecer en la tableta para ser evaluado	El permiso **Presentar usuario en Modo de Evaluación de Atención a Clientes** y acceso a la sucursal.
Cambiar las opciones, el PIN y los puntos	Acceso al módulo **Opciones de Evaluación de Atención** en el perfil del usuario.
Ver los resultados	Acceso al módulo **Registro de Evaluaciones** (Consulta de Evaluaciones).
Registrar redes y dispositivos	Acceso a Seguridad por IP y Redes y a Dispositivos Autorizados.
Activar la tableta con PIN	Saber el PIN y estar en la red del negocio. No hace falta usuario.

> Detrás de todo esto hay una idea sencilla: **preguntar siempre, a todos, en el momento justo**, y que la respuesta le llegue a quien puede hacer algo con ella.

Esta guía se preparó sobre la versión de octubre de 2026 de SiReTT Online. Las pantallas corresponden a una empresa de ejemplo; las personas, los clientes y las calificaciones son ficticios. Las fotografías son ilustrativas. Las opciones disponibles en su sistema dependen de las licencias, los permisos y la configuración de su empresa.

¿Quiere la Evaluación de Atención en su negocio? Escríbanos al WhatsApp **8606 7740** o a **ventas@sirettonline.net**.

Índice temático

Busque el tema por su nombre; el número es la página donde se explica.

A

Activar con PIN 8
Activar desde una sesión 10
Atención buena o excelente 16
Atención promedio 16

B

Boleta del taller 14

C

Canal (Kiosco o Correo) 17
Catálogo en línea 7
Consulta de Evaluaciones 16
Correo de la factura 13

D

Dirección de su sistema 5
Dispositivos Autorizados 5

E

Encontró lo que buscaba 16
Enlace que vence 7
Enlaces del final 7
Exportar a Excel 17

F

Fotos del personal 5

G

Google, reseñas 15

I

Ideas para usar los resultados 18
Instalar como app 9

L

Licencia 5

O

Opciones de Evaluación 6

P

Panamá 14
Permiso de evaluación 5
Permisos, quién puede qué 21
Personal, ranking 17
PIN 6
Privacidad 19
Puntos de regalo 15

Q

Quitar el PIN 6

R

Redes registradas 5

S

Salir del kiosco 9
SiReTT Club 7
Sucursal de la tableta 8

T

Tableta del local 8

U

Una respuesta por factura 14

V

Vuelve sola al inicio 10

W

WhatsApp de atención 7