# Atención al cliente: preguntas frecuentes sobre el lanzamiento de la encuesta

**Q: Why didn’t I receive the email invitation to take the survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Are you a new or temp employee, recently been on a leave of absence, or on a contract? Or, is there any other name or email your company may have you listed as? If these do not apply, please confirm your employee id number.*

**P: ¿Por qué no recibí la invitación por correo electrónico para participar en la encuesta?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. En este momento, no veo su nombre en nuestro sistema. ¿Usted es un empleado nuevo o temporal, ha contado con un permiso de ausencia hace poco o ha trabajado mediante contrato? O bien, ¿su compañía puede haberlo anotado con algún otro nombre o correo electrónico? Si no es el caso, confirme su número de identificación de empleado.*

**Q: I was just hired and my manager wants me to take this survey, but I didn’t receive my invitation.**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Can you please confirm your date of hire?*

**P: Me acaban de contratar y mi gerente quiere que responda esta encuesta, pero no recibí la invitación.**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. En este momento, no veo su nombre en nuestro sistema. ¿Podría confirmar su fecha de contratación?*

**Q: I accidently deleted my survey, can you please resend it to me?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I just sent the survey invitation email to you. You can access the survey from that email.*

**P: Borré mi encuesta por error, ¿me la podrían reenviar?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Acabo de enviarle la invitación a la encuesta por correo electrónico. Puede acceder a la encuesta desde ese correo electrónico.*

**Q: I am trying to take my survey but when I click on the link, it says it is already submitted. How do I take my survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I show a completed survey under your name. However, if you happened to forward your email to a colleague, then it’s possible that colleague completed it before you had a chance to complete it. Each participant is provided with their own unique link. In this case, I can clear the responses made in your name and assign you a new link, let me know if this is the case.*

**P: Estoy intentando responder la encuesta, pero cuando hago clic en el enlace, dice que ya la completé. ¿Cómo puedo responderla?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Puedo ver que hay una encuesta completa con su nombre. Sin embargo, si le reenvió su correo electrónico a un compañero, es posible que esta persona haya completado la encuesta antes de que usted tuviera la oportunidad de hacerlo. A cada participante se le proporciona un enlace único. En este caso, puedo borrar las respuestas que se proporcionaron en su nombre y asignarle un nuevo enlace. Avíseme si esto es lo que sucedió.*

**Q: I can not click on the link, my survey will not open?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try copying your link and accessing it in an alternate browser, like Chrome or Firefox?
(Link goes here)*

**P: No puedo hacer clic en el enlace, por lo tanto, no puedo abrir la encuesta.**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. ¿Podría intentar copiar su enlace y acceder a él en un navegador alternativo, como Chrome o Firefox?
(Link goes here)*

**Q: How long will the survey take?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey averages about 10-15 minutes.*

**P: ¿Cuánto tiempo lleva responder la encuesta?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Responder la encuesta lleva entre 10 y 15 minutos en promedio.*

**Q: Can I take the survey on my phone?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey should be accessible on any computer or mobile device with an internet connection, including tablets and cellphones.* **(SSO depending)**

**P: ¿Puedo responder la encuesta desde mi teléfono?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Se puede acceder a la encuesta desde cualquier computadora o dispositivo móvil que tenga conexión a Internet, incluidas las tabletas y los teléfonos celulares.* **(Depende del SSO [procedimiento de autenticación única]).**

**Q: Can I edit my responses after I click submit?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your survey has been reopened, you can access it from the invitation email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses. Please make sure to click Submit on the final page.*

**P: ¿Puedo modificar mis respuestas después de hacer clic en enviar?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Se volvió a habilitar su encuesta, así que puede acceder a ella desde la invitación por correo electrónico. Es posible que deba volver a proporcionar cierta información que ya haya brindado (como el idioma). Después de eso, podrá ver su encuesta y sus respuestas de nuevo. Asegúrese de hacer clic en enviar en la última página.*

**Q: Can you clear my survey responses even though it has already been submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I have deleted that original submission and just sent you a new survey email invitation with a fresh link.*

**P: ¿Podrían borrar mis respuestas a la encuesta, aunque ya las haya enviado?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. He eliminado las respuestas originales y le acabo de enviar una nueva invitación por correo electrónico con un enlace nuevo.*

**Q: I am being asked for a Pin number, where do I get this information?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try accessing the survey again, directly from the email invitation? An authorization takes place that bypasses the PIN code page when you select the link from the email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses (if you’ve made any yet).*

**P: La encuesta me pide un número de PIN, ¿dónde puedo obtener esta información?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. ¿Podría intentar acceder a la encuesta de nuevo, directamente desde la invitación por correo electrónico? Si selecciona el enlace del correo electrónico, se proporciona una autorización que evita la página con código PIN. Es posible que deba volver a proporcionar cierta información que ya haya brindado (como el idioma). Después de eso, volverá a ver la encuesta y sus respuestas (si ya respondió alguna).*

**Q: Is this survey confidiential?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is confidential. The results are batched up and no one within the organization has access to individual responses.*

**P: ¿Esta encuesta es confidencial?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. La encuesta es confidencial. Los resultados se agrupan en tandas y ninguna persona de la organización tiene acceso a las respuestas individuales.*

**Q: Is the survey mandatory?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is optional. We value your opinion and appreciate your feedback, but the survey is not required.*

**P: ¿Es obligatorio responder la encuesta?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Responder la encuesta es opcional. Valoramos su opinión y apreciamos sus comentarios, pero no tiene la obligación de realizar la encuesta.*

**Q: I submitted my survey, why do I keep receiving reminder emails?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I see an indication in our system that you’ve started the survey. It is possible that you’ve completed the survey, but the results were not submitted. Please click the link below. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses, please go to the end and click submit.*

**P: Ya envié la encuesta. ¿Por qué continúo recibiendo correos electrónicos de recordatorio?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Puedo ver un aviso en nuestro sistema que indica que usted comenzó a responder la encuesta. Es posible que la haya completado, pero que los resultados no se hayan enviado. Haga clic en el siguiente enlace. Es posible que deba volver a proporcionar cierta información que ya haya brindado (como el idioma). Después de eso, volverá a ver la encuesta y sus respuestas. Vaya al final y haga clic en enviar.*

**Q: Can you check to see if my survey was submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your results have been submitted and received, no further action is required.*

**P: ¿Podrían verificar si se envió mi encuesta?**

*R: Gracias por comunicarse con el servicio de atención al cliente de Perceptyx. Sus resultados se enviaron y se recibieron, así que no debe hacer nada más.*

**Q: The survey closed yesterday, but can I still submit my survey?**

*A: Thank you for your interest, but unfortunately, the survey is now closed. We look forward to your participation in future surveys!*

**P: Aunque la encuesta se cerró ayer, ¿puedo responderla de todas formas?**

*R: Gracias por su interés, pero lamentablemente, la encuesta ya está cerrada. Esperamos que participe en las próximas encuestas.*