

AUTOMATIZACIÓN PROCESO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
MANUAL TÉCNICO

Contenidos:

DISEÑO DE LA ENCUESTA	2
Tipos de Preguntas:	3
Formato:	4
Personalización de Marca:.....	5
Pre visualización (vista previa) y pruebas:.....	5
LÓGICA:.....	6
VARIABLES:	6
Creación de Variables:	7
Variables utilizadas:	8
DISTRIBUCIÓN (ENVÍO).....	8
Configuración de Distribución:	8
Envío de encuesta mediante correo electrónico:.....	9
INFORMES:.....	12
Seguimiento al envío:	12
Métricas (índices de satisfacción)	13
Análisis por Encuesta:.....	17

El objetivo de este documento es detallar la configuración realizada en el proyecto de automatización del proceso de medición de satisfacción en el ministerio de educación nacional

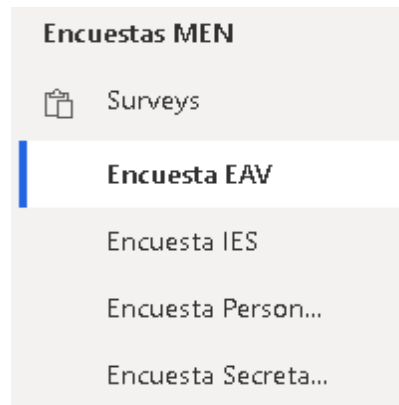
La automatización se realizó en la plataforma Customer Voice de Microsoft

URL portal: <https://customervoice.microsoft.com/>

Acceder a cada Encuesta:

Las encuestas se agrupan en proyectos, el proyecto donde se encuentran las encuestas se llama “Encuestas MEN”, allí se encuentran:

- Encuesta EAV
- Encuesta IES
- Encuesta Persona Natural
- Encuesta Secretarías



DISEÑO DE LA ENCUESTA

En la ventana central de la página se encuentran todos los elementos que componen la encuesta, para acceder al diseño ubicamos la pestaña “Diseño” localizada en la parte superior:



A continuación se enlistan los elementos que componen la encuesta, para acceder a la edición de cada uno basta con hacer 1 click sobre el mismo:

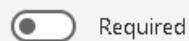
- ✓ Encabezado:
Se puede activar o desactivar, cambiar el fondo, editar título y subtítulo, establecer la alineación, agregar Logo y modificar también sus propiedades: tamaño, ubicación y agregar texto alternativo.
- ✓ Secciones:
Una sección contiene varias preguntas; se han añadido secciones para facilitar la lectura de las encuestas
 - Preguntas
- ✓ Mensaje Posterior a la Encuesta
- ✓ Pie de página

Tipos de Preguntas:

En general, las configuraciones que se pueden aplicar en todas las preguntas son:

Obligatoriedad

Si está activa, el sistema no permite al usuario enviar la encuesta en caso que no haya respondido; el valor por defecto es “No requerido”.



Lógica

Ver capítulo Lógica

Cambios en formato

Cada nueva pregunta hereda el formato aplicado en “personalización de marca”, sin embargo es posible editar tamaño, tipo de letra y estilo de manera independiente a cada pregunta.

A continuación se describen las preguntas que se utilizaron, la configuración de cada pregunta se encuentra en la parte inferior derecha y varía según el tipo de pregunta:

✓ **Opción:**



Respuesta única: Este es el valor por defecto, los íconos de las opciones son círculos.

Respuesta múltiple: Al seleccionar esta opción los íconos cambian a forma de cuadro.

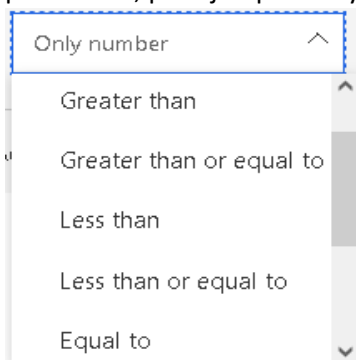
Lista Desplegable: Aplica únicamente para respuesta única.

✓ **Texto:** Para los casos en que es requerido ingreso de datos por parte del usuario:



En este tipo de preguntas es posible incluir restricciones al tipo de dato ingresado:

- **Número:** Solo puede ingresar números y a su vez se puede especificar rangos para los valores permitidos, por ejemplo: Mayor que, Igual a, entre otros:



- **Email:** Solo se permite ingresar correo electrónico.
- **Personalizado:** Mediante el uso de expresiones regulares, por ejemplo, en la encuesta de personas naturales se ha agregado la siguiente expresión con la cual se permite texto incluyendo letra “ñ”, en minúsculas o mayúsculas y espacios:

`^[ÑA-Zña-z\s]+&`

- ✓ **Tabla de Atributos:** Muestra una lista de preguntas de única respuesta (filas) y una escala para las respuestas (columnas)



La escala se puede establecer en Números (1 a 5) o texto con el valor del atributo. A continuación se muestra ejemplo de una pregunta:

	Muy inferior a las expectativas	Inferior a las expectativas	Cumple con las expectativas	Superior a las expectativas	Muy superior a las expectativas
Oportunidad en la entrega del trámite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de las características acordadas para el	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Formato:

Se encuentra dentro de la sección “Personalización”, ubicada en la parte derecha de la página

Personalización



 Formato

Las opciones que se pueden editar son:

- Barra de progreso: Para todas las encuestas se dejó marcada esta opción.
- Número de pregunta: Muestra u oculta al usuario los números de pregunta, en todas las encuestas se dejó marcada esta opción.
- Preguntas aleatorias: Cambia el orden de las preguntas. Esta opción se encuentra deshabilitada debido a que se usa lógica (reglas) en la encuesta, por lo tanto las preguntas siempre tienen el mismo orden.

Formatting



Progress bar ⓘ

Show/hide survey progress to recipients



Question number

Show/hide your question numbers to recipients



Shuffle questions ⓘ

Shuffle to help avoid bias in responses



Personalización de Marca:

En esta sección se puede personalizar la apariencia de toda la encuesta, el acceso se encuentra en la sección “Personalización” ubicada en la parte derecha de la página:

Personalización



Personalización de marca

Con esta función se modifica el color, el tipo de fuente y el fondo para toda la encuesta:

Personalización de marca



Color de tema

Elegir de la biblioteca de colores



HEX#



2266E3

Fuentes

Personalizar las fuentes de su encuesta



Fondo

Cargar una imagen para personalizar su fondo



Pre visualización (vista previa) y pruebas:

Con la visa previa aseguramos que la encuesta funciona como se diseñó. El acceso lo encontramos en la parte superior derecha de la página:



Vista previa

Una vez se ingresa a la vista previa, podemos elegir entre el modo “Escritorio” la cual muestra cómo se visualiza la encuesta en computador, y el modo “Móvil”



Escritorio



Móvil

En esta sección se puede diligenciar la encuesta y enviar las respuestas para verificar los reportes que genera (las respuestas pueden ser eliminadas posteriormente en caso de ser necesario)

LÓGICA:

La lógica o reglas en la encuesta permiten crear una experiencia interactiva con el usuario. Se pueden ocultar o mostrar preguntas o navegar hacia una sección o link, dependiendo de las respuestas brindadas.

Existen 2 maneras de agregar lógica: Simple y Avanzada: la diferencia radica en que con lógica simple se agregan las condiciones directamente en cada pregunta, en la avanzada se puede editar la lógica de toda la encuesta.

La lógica que se ha aplicado en las encuestas consiste en mostrar preguntas que de manera predeterminada están ocultas. En la siguiente imagen se encuentra un ejemplo:

7. ¿Tiene alguna discapacidad?

- ☐ Si
- ☐ No

8. Por favor indicar cual discapacidad?

 Lógica aplicada

Selecciona la respuesta

La plataforma muestra con un ícono la pregunta que tiene lógica aplicada (#8). En este caso la pregunta solo es visible si la respuesta en la pregunta #7 fue "Si":

Mostrar pregunta si	la respuesta...	7. ¿Tiene alguna discapacidad?	es	Si
------------------------	-----------------	--------------------------------	----	----

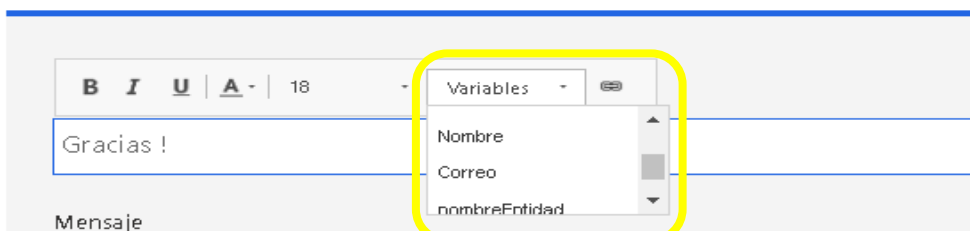
VARIABLES:

Las variables permiten manejar valores personalizados los cuales pueden ser utilizados en los siguientes escenarios:

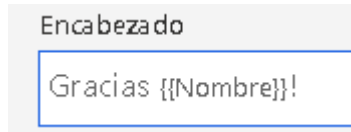
- Contenido de la encuesta: Se puede incluir el valor de una variable en el título o subtítulo de las preguntas, encabezado, pie de página o mensaje posterior a la encuesta. Por ejemplo:

Mensaje posterior a la encuesta

Personalice el mensaje que verán los clientes cuando completen una encuesta.



Para incluir una variable, se selecciona del menú “Variables” el cual se habilita al ingresar a la edición, en este ejemplo agregamos la variable “Nombre” en el encabezado del mensaje posterior a la encuesta, el resultado es el siguiente:



De esta manera, el usuario verá su nombre en el mensaje cuando termine la encuesta.

- Aplicar alguna lógica: Se pueden mostrar u ocultar preguntas según el valor de alguna variable.
- Envío masivo de la encuesta a los participantes: Es posible utilizar variables en la plantilla de envío; En la generación de link de acceso personalizado o en importación de contactos, los detalles se presentan en el capítulo **Distribución**.
- Reportes: los datos de las variables pueden ser exportados en hoja de cálculo junto con las respuestas de las encuestas; los detalles se presentan en el capítulo **Reportes**.

Creación de Variables:

Para crear variables podemos acceder desde la pestaña “Diseño” o “Envío”, menú “**Personalización**”:

Personalización



Personalización

En cada encuesta se pueden crear hasta 15 variables; Para añadir presionar ícono “+ Agregar Variable”, indicar su nombre y un valor predeterminado (opcional)

Variables ⓘ	Valor predeterminado ⓘ	Guardar valor
First Name	First Name	<input checked="" type="checkbox"/>
Last Name	Last Name	<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre	Escribir valor pred...	<input checked="" type="checkbox"/>

+ Agregar variable

En la imagen anterior se muestran 3 variables: “First Name”, “Last Name” y “Nombre”. Las primeras 2 son predeterminadas del sistema y no se pueden eliminar. La última es una variable generada por nosotros y dejamos su valor predeterminado vacío. Los nombres de las variables no se pueden modificar una vez han sido creadas.

La columna “Guardar Valor” aplica únicamente cuando la encuesta se ha configurado con respuestas anónimas (ver capítulo *Configuración Distribución*) e indica que los valores de las variables serán utilizados en los reportes.

Variables utilizadas:

En la siguiente tabla se describen las variables que se han creado para cada encuesta:

<i>Encuesta EAV</i>	<i>Encuesta IES</i>	<i>Encuesta Persona Natural</i>	<i>Encuesta Secretarías</i>
<i>nombreEntidad</i>	<i>Nombre</i>	<i>ciudad</i>	<i>nombre</i>
<i>numeroID</i>	<i>numerold</i>	<i>departamento</i>	<i>numeroidentificacion</i>
<i>tipoid</i>	<i>tipold</i>		<i>tipold</i>
<i>direccion</i>	<i>direccion</i>		<i>direccion</i>
<i>telefono</i>	<i>telefono</i>		<i>telefono</i>
<i>ciudad</i>	<i>Ciudad</i>		<i>ciudad</i>
<i>departamento</i>	<i>Departamento</i>		<i>departamento</i>

Nota: El sistema genera 3 variables las cuales también podemos utilizar: “Nombre de pila”, “Apellido” y “Dirección de correo electrónico”. Estas variables están disponibles por cada encuesta.

DISTRIBUCIÓN (ENVÍO)

En este capítulo se presentan las configuraciones para enviar encuesta a los grupos de valor; las opciones disponibles son:

- Correo Electrónico: Esta es la opción elegida para la distribución de las encuestas y sobre la cual se explicarán los detalles más adelante.
- Automate: Configurar un desencadenador para el envío usando Power Automate.
- Insertar en Página web: Código para mostrar la encuesta en una página.
- Link: Crea un link para ser compartido con los usuarios. La opción por defecto es crear link genérico (sin utilizar variables) o generar links personalizados según los valores de variables.
- Código QR: Genera imagen QR con el cual se accede a la encuesta (sin usar variables)

Configuración de Distribución:

El acceso a esta configuración lo encontramos en la pestaña “Enviar”, menú Personalización – Configuración de distribución:

Personalización



Configuración de distribución

A continuación se describen las opciones que se pueden editar en esta sección:

- Participantes:
 - Solo pueden responder personas de mi organización: Significa que únicamente los usuarios que tengan cuenta con el mismo dominio podrán acceder a responder la encuesta (se solicitará iniciar sesión), esta opción se ha dejado desactivada ya que las personas a las que se dirigen las encuestas no tienen cuenta en el dominio “mineducacion”
 - Respuestas anónimas: Este ítem es opuesto al anterior e indica que para responder la encuesta no es necesario iniciar sesión. Con esta opción habilitada el sistema permite guardar los valores de las variables.

- Una respuesta por persona: Se puede activar únicamente cuando se ha seleccionado que respondan personas de mi organización y se usa para que cada usuario solo pueda responder 1 sola vez. Teniendo en cuenta que todas las encuestas se han marcado con “respuestas anónimas”, esta opción se encuentra deshabilitada.
 - Guardar participantes invitados como contactos: Esta opción se ha dejado habilitada e indica que cada persona se guarda como contacto en Dataverse.
 - Guardar el progreso de la encuesta: Cuando está habilitado el usuario puede completar la encuesta en varias sesiones. El progreso se puede guardar si el envío de la encuesta se hace a través de invitaciones personalizadas, las cuales son las que se configuraron en el presente proyecto.
- Respuestas: En esta sección se pueden indicar rangos de fechas en los que estará disponible la encuesta, también es posible desactivar la encuesta para no recibir más respuestas y se puede establecer la cantidad límite de respuestas (el límite y valor por defecto es 50,000 respuestas)
 - Disponibilidad:

Para determinar cuánto tiempo estará activa la encuesta, por defecto se ha dejado desmarcada esta opción. En caso que se requiera establecer una cantidad de días en que la encuesta estará disponible: Marcar la opción “Deshabilitar los vínculos de encuestas” y escribir la cantidad de días:

Disponibilidad
Determinar cuándo estará activa la encuesta

Deshabilitar los vínculos de encuestas ⓘ ☒

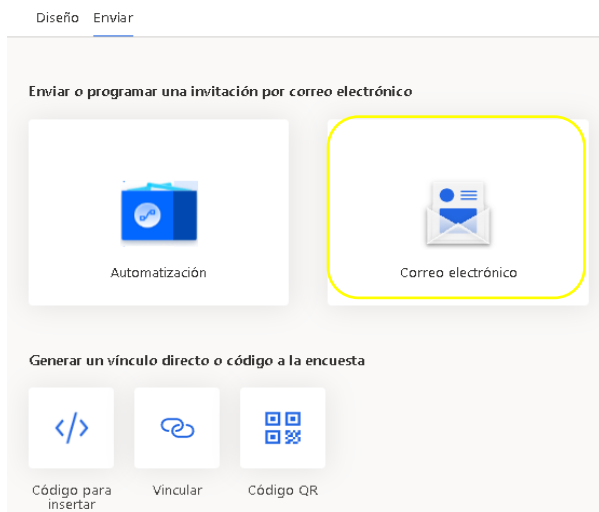
Desactivar después

Envío de encuesta mediante correo electrónico:

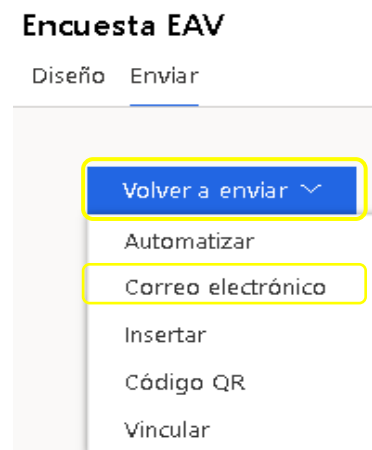
El método elegido para realizar los envíos de las encuestas es por correo electrónico, en esta sección se explican los detalles de la configuración realizada:

Ingresar a la parte central de la página, pestaña “Enviar”:

Vista cuando no se han realizado envíos:



Vista cuando ya se han realizado envíos:



en este caso damos click en “Volver a enviar” y luego “Correo electrónico”

Plantillas: Cuando seleccionamos la opción enviar por correo, la pantalla muestra la plantilla. Se ha creado 1 plantilla por cada encuesta. En la siguiente imagen se explica su contenido:

The image shows a web-based email template editor. At the top, there is a header bar with three dropdown menus: 'Plantilla' (labeled 1), 'Idioma' (labeled 2), and 'Insertar' (labeled 3). Below this is a 'De' field with a dropdown arrow (labeled 4). To the right of the 'De' field is an 'Importar contactos' button (labeled 5). The main content area is titled 'ENCUESTA IES' and contains the following text: 'Cordial saludo, Respetado: [[Nombre]], IES: [[NombreIES]]'. Below this is a paragraph: 'Para el Ministerio de Educación es importante conocer su percepción sobre el quehacer de la entidad y los servicios que presta a la comunidad. Por tal razón agradecemos que responda el cuestionario al cual puede acceder haciendo click en el vínculo siguiente:'. A blue button labeled 'INICIAR ENCUESTA' is positioned below the text. At the bottom of the editor, there is a toolbar with various formatting options. At the very bottom, there are three buttons: 'Enviar' (labeled 7), 'Guardar' (labeled 8), and 'Cancelar'.

1. **Plantilla:** En este submenú se muestra el nombre de la plantilla que se está utilizando. Acá es posible crear una nueva plantilla o importar alguna existente en el proyecto. Por defecto se muestra la plantilla que se generó para la presente automatización, cada encuesta tiene 1 plantilla.
2. **Idioma:** El idioma predeterminado de las encuestas es español.
3. **Insertar:** Permite agregar los siguientes elementos:
 - a. **Variables:** Se enlistan las variables creadas en la encuesta, cuando se inserta una variable se muestra resaltada y dentro de corchetes, por ejemplo: [[NombreIES]]
 - b. **Primera pregunta de la encuesta:** Permite visualizar la primer pregunta dentro del cuerpo del mensaje, de esta forma, cuando el usuario da click en alguna opción dentro de la pregunta, el navegador dirige a la encuesta y captura la selección, por lo tanto no es necesario que el usuario responda nuevamente la primer pregunta. **Nota:** Esta opción solo se puede utilizar cuando la primer pregunta es de tipo Opción-única respuesta o tipo Clasificación.
 - c. **Vínculos:** Insertar vínculo a la encuesta o vínculo para cancelar suscripción.
4. **De (remitente):** El usuario propietario del proyecto es el que aparece como remitente de la encuesta. Para añadir una dirección de correo personalizada: ingresar al centro de administración de Microsoft 365

- configuración de la organización – Dynamics 365 Customer Voice- Distribución – Añadir Dominio. Únicamente el usuario administrador puede realizar esta configuración.
- 5. Importar contactos: Opción para cargar archivo CSV con la información del envío. Los detalles de esta opción se encuentran en la siguiente sección.
- 6. Asunto y cuerpo del mensaje: Cada plantilla creada ya contiene el asunto y mensaje a enviar. Para su edición se pueden insertar elementos como imágenes, texto, links, variables y cambiar el formato de cada uno utilizando la barra inferior.
- 7. Enviar: Realiza el envío de la invitación a la encuesta a los destinatarios seleccionados.
- 8. Guardar: Si se han realizado cambios en la plantilla y se quieren conservar: dar click en esta opción.

Destinatarios: Existen varias maneras de ingresar destinatarios: Ingresar correo manualmente; utilizar un contacto o lista de contactos desde Dataverse o directorio activo de Azure; E Importar contactos desde CSV, esta última opción será la que se va a utilizar.

Importar contactos desde CSV: Se pueden importar hasta 10,000 contactos en 1 solo envío mediante CSV. En este archivo se pueden especificar los valores de las variables personalizadas, adicional a las variables estándar de la plataforma (correo, nombre y apellido)

Primero se debe crear el archivo, para lo cual la plataforma permite descargar plantilla, una vez se descarga, ingresar la información según el orden de las columnas.

Con la entrega de la presente automatización se proporcionan archivos csv que se pueden utilizar como plantilla de envío y también se entrega archivo Excel formulado para obtener los datos en la estructura necesaria.


Después de diligenciar el csv, guardarlo en el equipo y subirlo a la plataforma con el botón “Cargar”:

Importar contactos



Agregar contactos por lotes mediante la carga de un archivo .CSV. [Descargar plantilla](#)

Upload file

 Cargar

Cuando se carga el archivo CSV la plataforma muestra una vista previa de los contactos importados para verificar la información, si está ok, click en Importar. La plantilla muestra la cantidad de contactos agregados en el campo “Destinatarios”.

Nota: El archivo csv debe estar codificado en UTF-8. Cuando tiene una codificación diferente puede fallar la carga del archivo o no reconocer caracteres especiales como tildes o letra ñ. Los archivos proporcionados con la presente automatización ya cuentan con la codificación necesaria.

Una vez se han agregado los contactos se procede a enviar dando clic en botón “Enviar”

INFORMES:

En esta sección se describen los reportes que proporciona la plataforma:

Seguimiento al envío:

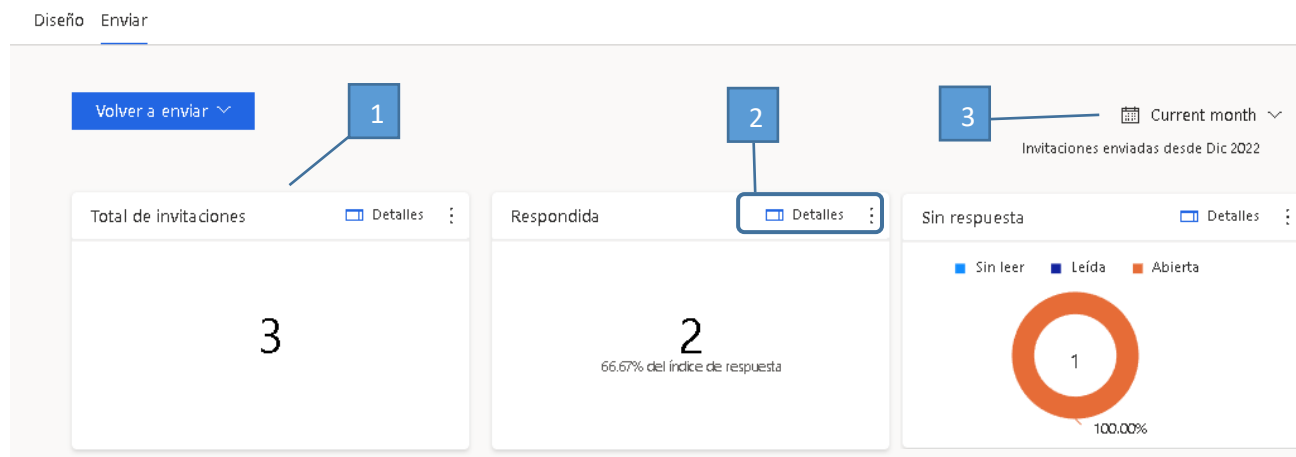
Este reporte está disponible en la pestaña “Enviar” de cada encuesta y es la pantalla por defecto al ingresar a esta opción.

Con cada invitación enviada para diligenciar la encuesta se genera un registro con el cual se puede verificar el estado de cada usuario, los estados pueden ser:

- Enviado: correos enviados correctamente; se clasifica en:
 - Respondido: Encuesta diligenciada completamente
 - No respondido: Se clasifica en:
 - No leído: el correo no ha sido leído
 - Leído: La invitación fue leída pero no se ha ingresado a la encuesta
 - Abierto: se ha ingresado a la encuesta pero no se ha diligenciado completamente
- No Enviado: correos que no pudieron ser enviados, el reporte muestra el motivo del fallo.

La plataforma muestra los estados del envío en gráficos ordenados en tarjetas, la información se puede filtrar por fecha de envío de la invitación.


En la siguiente imagen se explican los datos de esta pantalla mediante un ejemplo:



1. Tarjetas por estado: En los recuadros se visualiza la cantidad de invitaciones enviadas y las demás cantidades que corresponden a cada estado. En este ejemplo se han enviado 3 invitaciones, se han respondido 2 y la que falta por respuesta se encuentra abierta (ingresó a encuesta pero no la ha completado)
2. Detalles: Al presionar estos botones se despliega en la parte derecha una sección donde obtenemos el detalle de los destinatarios: correo electrónico, estado y fecha de la invitación, estos datos pueden filtrarse por estado y también ser exportados a csv:

Total invites (6)

Invites sent between January 2023 and February 2023

 Search

All 

 Export

Recipient	Status	Created on
-----------	--------	------------


@mineduacion.gov.co	Sent	1/31/2023
---------------------	------	-----------

@gmail.com	Responded	1/31/2023
------------	-----------	-----------

- Filtro del reporte: Filtra los datos por fecha de envío de las invitaciones.

Finalmente se encuentra un gráfico consolidado para el seguimiento de las invitaciones, la primer barra (extremo izquierdo) muestra el total de invitaciones y la información se va desagregando hacia la derecha según los estados:



En este gráfico podemos exportar todos los datos del seguimiento en formato CSV, para obtener el archivo, presionar el ícono 

Métricas (índices de satisfacción)

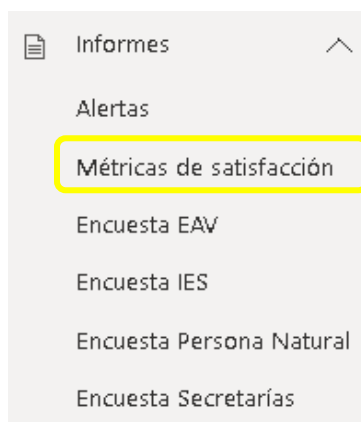
Las métricas permiten calcular indicadores personalizados en base a las respuestas registradas en algunas preguntas específicas.

Para la presente automatización se crearon 8 métricas las cuales son equivalentes a los componentes del cálculo de los índices de satisfacción; cada proyecto permite crear 10.

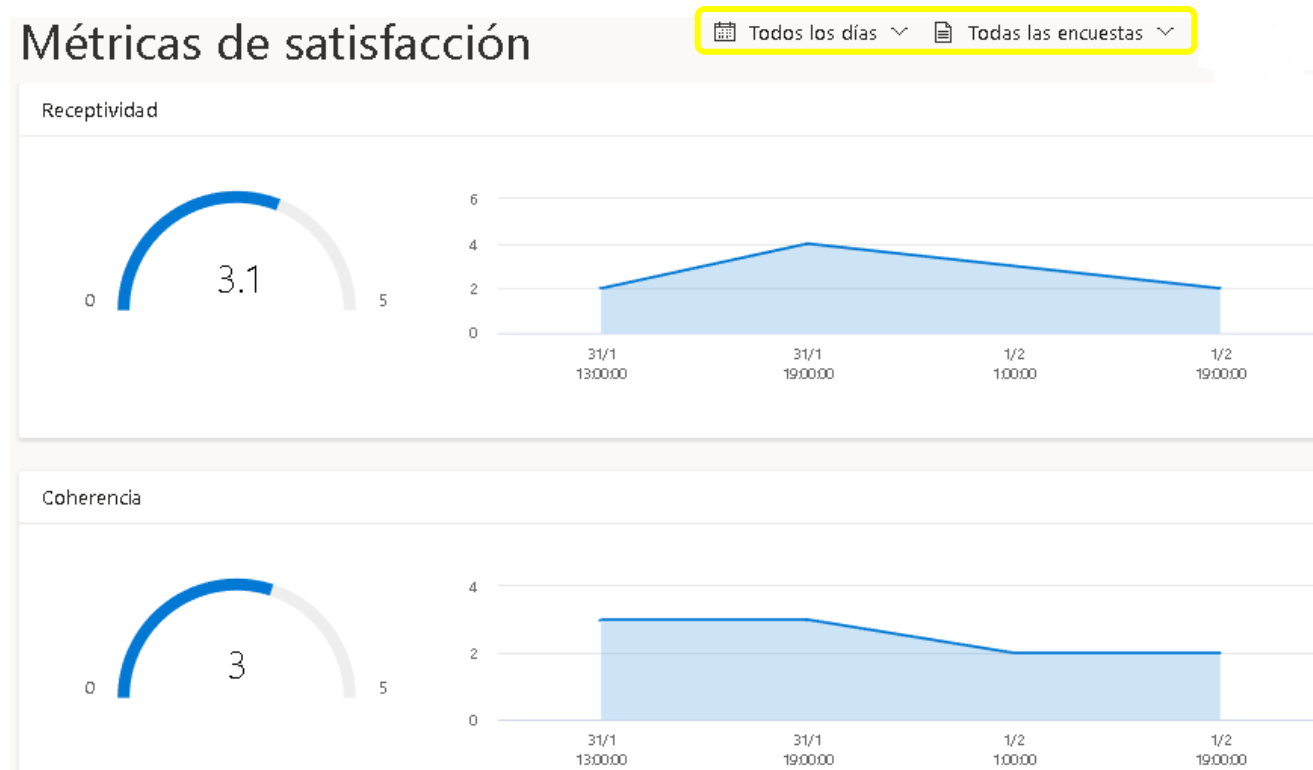
A continuación se describe la pantalla de resultados y posteriormente se explica la configuración y creación:

Visualización de resultados:

El acceso a las métricas lo encontramos en la parte inferior izquierda de la página:

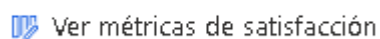


El tablero nos muestra un recuadro por cada índice y el valor de la medida actual junto a la evolución del indicador a lo largo del tiempo:



La vista predeterminada muestra los indicadores consolidados por todo el proyecto (respuestas de todas las encuestas) y desde el inicio de la recepción de respuestas. Para desagregar los datos se pueden seleccionar fechas específicas o cada encuesta de forma independiente.

Para ver las preguntas asociadas a cada métrica, presionar el siguiente ícono:



Se despliega la siguiente ventana la cual muestra las preguntas y encuestas que se utilizan en el cálculo:

Métricas de satisfacción

Receptividad

Puntuación personalizada

Preguntas asignadas

Encuesta Secretarías

2. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación s...

2. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación i...

Encuesta Persona Natural

14. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación s...

14. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación i...

Encuesta IFS

Creación y configuración de métricas:

El cálculo que realiza la plataforma es un promedio ponderado. El primer paso es definir las preguntas que conformarán cada métrica; una vez se conocen las preguntas a utilizar, ingresamos a cada encuesta que contiene las preguntas necesarias.

Para acceder ingresamos en la parte derecha de la página, personalización – métricas de satisfacción:

Personalización

Métricas de satisfacción

Se despliega la siguiente ventana que muestra listado de las métricas (imagen izquierda) y al expandir cada una vemos los detalles (imagen derecha):

Receptividad

Custom score

Coherencia

Custom score

Visibilidad

Custom score

Compromiso

Custom score

Socialización de la información

Custom score

Actitud de Servicio

Custom score

Encuesta EAV preguntas * ⓘ

Seleccionar preguntas 1

2. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación se pre...

2. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación imple...

Editar puntuación 4

Otras preguntas con esta métrica ^ 3

Encuesta Secretarías

2. Agradecemos nos indiqu... >El Ministerio de Educación s...

1. En la lista desplegable aparecen las preguntas que se pueden agregar para el cálculo, para incluir alguna basta con seleccionarla.
2. Lista con las preguntas que actualmente hacen parte del cálculo, en la imagen de ejemplo, la encuesta EAV tiene asignada la pregunta 2 la cual es de tipo tabla.
3. Otras preguntas: Muestra cuales preguntas de otras encuestas hacen parte del cálculo de la métrica.
4. **Edición de la puntuación:** Permite asignar el peso o importancia de cada opción dentro de cada pregunta y asignar el valor base para el cálculo del indicador:
Por ejemplo, tenemos una pregunta tipo *Tabla de Atributos*, en la cual las opciones a seleccionar por el usuario son:

- muy insatisfecho
- insatisfecho
- Neutral
- satisfecho
- muy satisfecho

Primero se establece la base del cálculo, puede ser 5, 10 o 100, en nuestro proyecto hemos utilizado base 5. Luego se asigna un valor a cada opción, desde 1 para “muy insatisfecho” hasta 5 para “muy satisfecho” y finalmente podemos establecer los pesos de las opciones, en caso que haya filas dentro de la tabla que sean más importantes para el indicador. De manera predeterminada este valor es 1.

A continuación se encuentra imagen de lo mencionado:

Calcule una puntuación total en función de los puntos obtenidos y el peso de cada pregunta. [Más información](#)

Puntuación base ⓘ

5

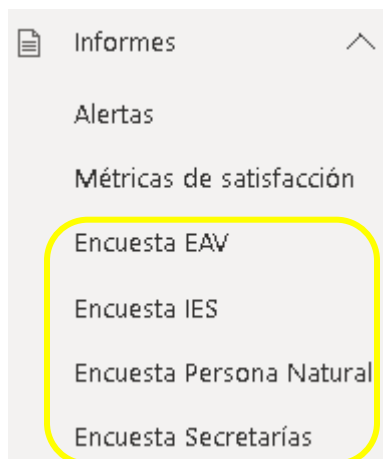
Pregunta	Puntos	Respuesta
2. Agradecemos nos indique, utilizando la siguiente escala, qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las afirmaciones que se presentan a continuación:	1	Totalmente en desacuerdo
	2	Parcialmente en desacuerdo
El Ministerio de Educación se preocupa por escuchar las necesidades de los grupos de valor	3	De acuerdo
Peso 1	4	Parcialmente de acuerdo
	5	Totalmente de acuerdo
El Ministerio de Educación implementa acciones para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés		
Peso 1		

El cálculo que obtenemos con estas métricas es el promedio ponderado de todas las preguntas que hacen parte de la medida (componentes del índice de satisfacción) dentro de la escala seleccionada (hasta 5 puntos).

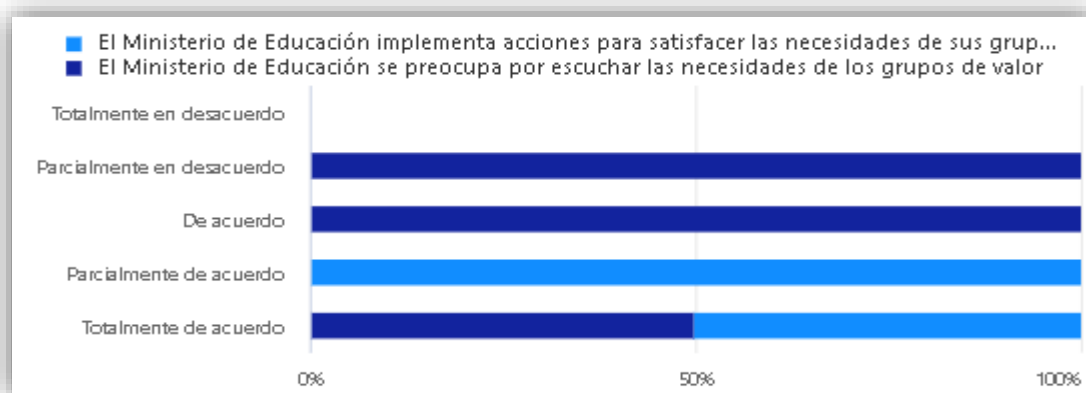
Análisis por Encuesta:

Con cada respuesta obtenida se crea un registro en la plataforma y de manera automática estos registros se consolidan en representaciones gráficas llamadas **Informes**.

El acceso a estos informes lo encontramos en la sección inferior izquierda de la página, se genera 1 informe por cada encuesta:



Las respuestas de cada pregunta se visualizan con diferentes gráficos de acuerdo al tipo de pregunta. En las siguientes imágenes se encuentran ejemplos de los informes generados:



i- Ejemplo Informe Pregunta Tipo Tabla Atributos





ii- Ejemplo Informe Pregunta tipo Opción Única

El número total de respuestas recibidas se visualiza en la parte superior izquierda de cada informe y al lado derecho se encuentra el filtro, por fecha:

[➔ Exportar todo](#)




Respuestas totales 3

 Todos los días 

Finalmente, podemos exportar todos los datos con el botón “**Exportar todo**” con el cual se genera archivo Excel con los detalles de las respuestas obtenidas. Los datos de las variables se almacenan en la última columna y se encuentran separados por “;” para analizar esta información en Excel: utilizar función “texto en columnas” y usar el delimitador “;” con esto la información de cada variable queda en columnas independientes. A continuación se muestra un ejemplo del archivo Excel con enfoque en la columna de variables:

-12

:



nombreEntidad:demo_INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO- INTENALCO-;numeroID:800.718.004-7;tipoID:Nit;direccion:Avenida 4 Norte #3 N-18;telefono:67133;ciudad:ACHÍ;departamento:BOLÍVAR;

BE	BF	BG	BH	BI
Accesibilidad (pued	Funcionalidad del s	Confiabilidad (las c	Personalized data	
Cumple con la expecta	Cumple con la expecta	Cumple con la expecta	nombreEntidad:demo_INSTI	
Cumple con la expecta	Inferior a las expectati	Muy superior a las exp	nombreEntidad:demo_UNID.	
Muy superior a las exp	Superior a las expecta	Cumple con la expecta	nombreEntidad:demo_INSTI	