

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

Contenidos:

Acceso a la Plataforma	2
Acceder a cada Encuesta	2
Diseño de la Encuesta.....	2
DISTRIBUCIÓN (ENVÍO).....	3
Envío de Encuesta mediante Correo Electrónico:	3
INFORMES:.....	6
Seguimiento al Envío:	6
Análisis por Encuesta:.....	7

El objetivo de este documento es indicar los pasos requeridos para realizar distribución y ajustes básicos en las encuestas realizadas para el proyecto de automatización del proceso de medición de satisfacción en el ministerio de educación nacional

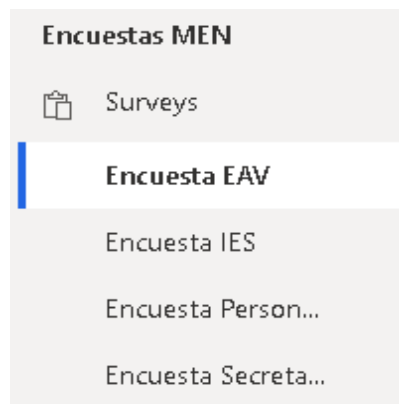
Acceso a la Plataforma:

Ingresar a: <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:

Encuesta IES

Diseño Enviar

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

DISTRIBUCIÓN (ENVÍO)

En este capítulo se presentan los pasos para para enviar cada encuesta a los grupos de valor mediante correo electrónico.

Envío de Encuesta mediante Correo Electrónico:

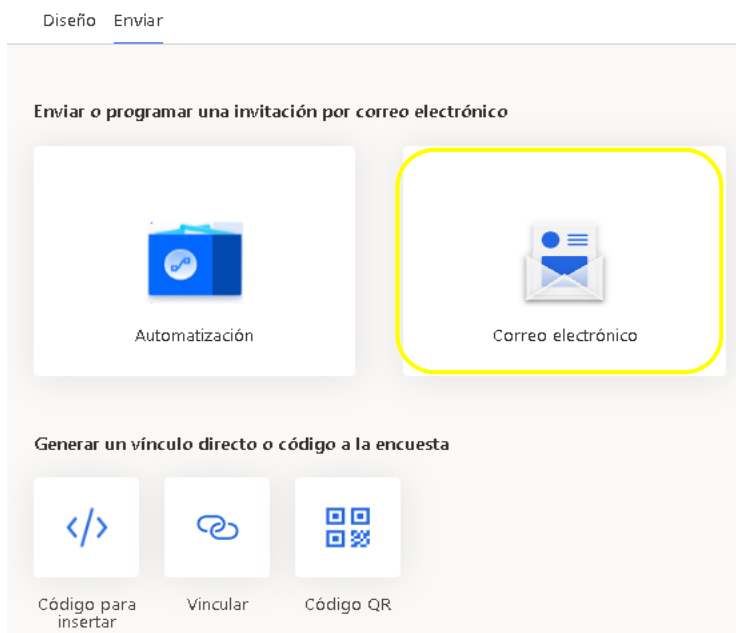
Ingresar a la parte central de la página, pestaña “Enviar”:

Encuesta IES

Diseño Enviar

Al ingresar en esta sección obtenemos 2 tipos de vistas, dependiendo si ya se han realizado envíos previamente o si se realizará el primer envío:

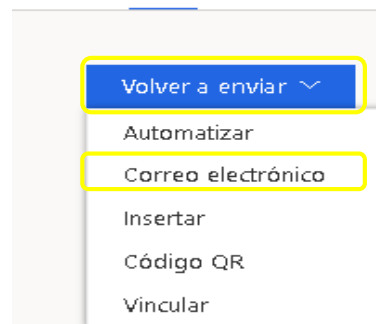
Vista cuando no se han realizado envíos:



Vista cuando ya se han realizado envíos:

Encuesta EAV

Diseño Enviar



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 placeholder 'R.' (labeled 4). To the right of the 'Destinatarios' 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 centered below the text. At the bottom, there is a toolbar with various icons for text formatting and alignment. Below the toolbar are three buttons: 'Enviar' (labeled 7), 'Guardar' (labeled 8), and 'Cancelar'. A vertical scrollbar is visible on the right side of the main content area (labeled 6).

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.
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.
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.

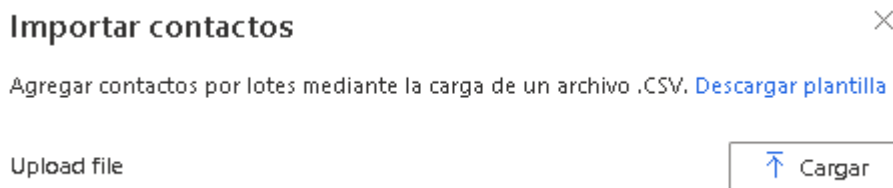
Destinatarios: Los destinatarios se agregarán utilizando la opción “Importar contactos” la cual se explica en la sección a continuación.

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”:



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:

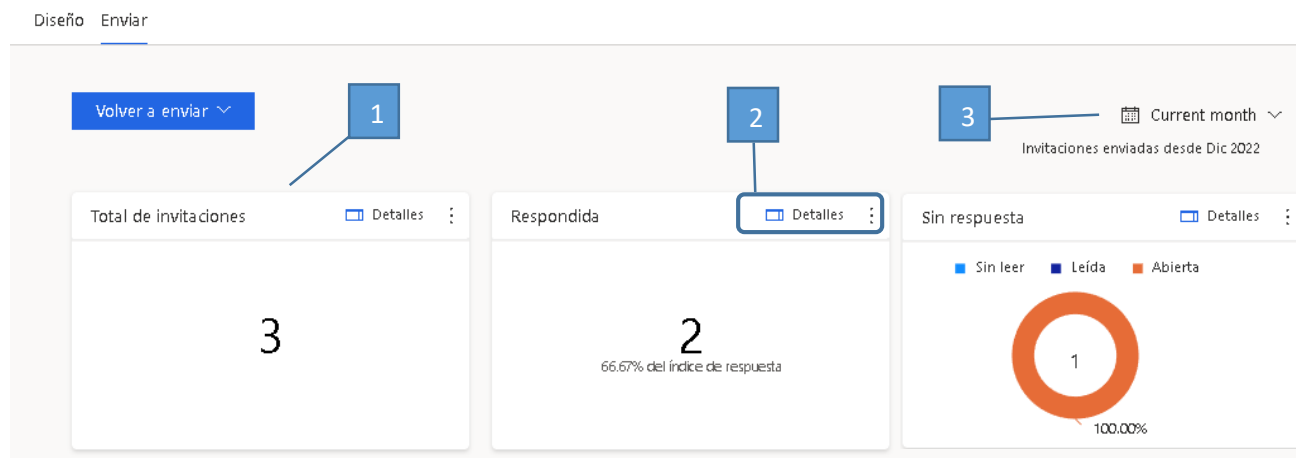
Este reporte está disponible en la pestaña “Enviar” de cada encuesta y es la pantalla por defecto al ingresar a esta opción.

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
-----------	--------	------------


 @mineducacion.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:

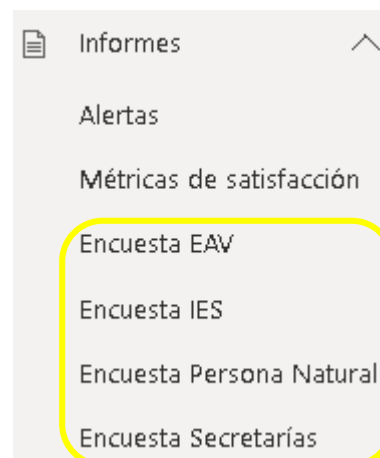


En este gráfico podemos exportar todos los datos del seguimiento en formato CSV, para obtener el archivo, presionar el ícono 

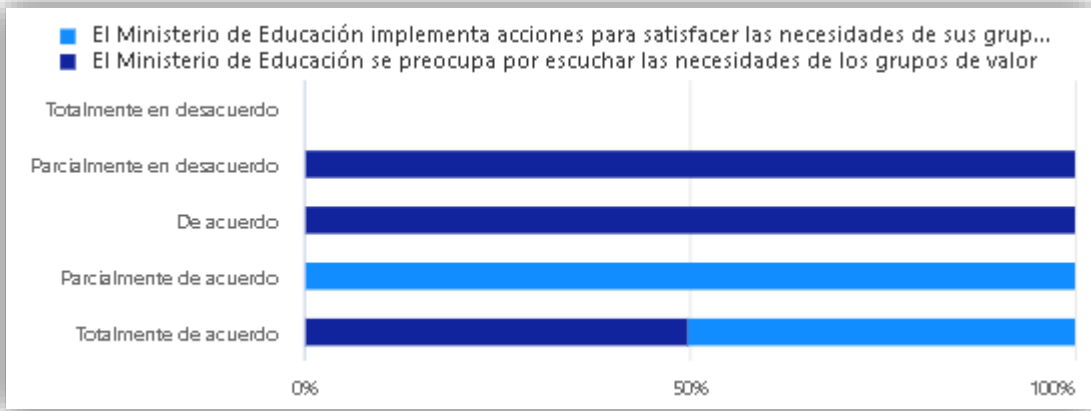
Análisis por Encuesta:

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

:

X

✓

fx

nombreEntidad:demo_INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO- INTENALCO-;numeroID:800.018.004-7;tipoID:Nit;direccion:Avenida 4 Norte #3 N-18;telefono:61233;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	