



Turnero Provincial

Manual de uso y procedimientos

Opción Supervisión
Módulo Configurar Encuestas

Versión 1.0



Índice

Índice	2
Historial de revisiones	2
Módulo Configurar Encuestas	3
1. Descripción	3
2. Secciones del módulo	4
2.1. Listado principal	4
2.1.1. Listado	4
2.1.2. Filtros	5
2.1.3. Opciones generales	5
2.1.4. Opciones de navegación	5
2.2. Historial	6
2.3. Registrar nueva	7
2.3.1. Paso uno: Basica	7
2.3.1.1 Pestañas de navegación	7
2.3.1.2. Nombre de la encuesta	7
2.3.1.3. Preguntas disponibles	7
2.3.1.4. Listado de preguntas	8
2.3.2. Paso 2: Opciones	9
2.3.2.1. Agenda	9
2.3.2.2. Trámite	9
2.3.2.3. Agregar trámite/agenda	9
2.3.2.4. Listado de combinaciones de trámite/agenda	10
2.4. Visualizar configuración de encuesta	10
2.5. Editar encuesta	10

Historial de revisiones

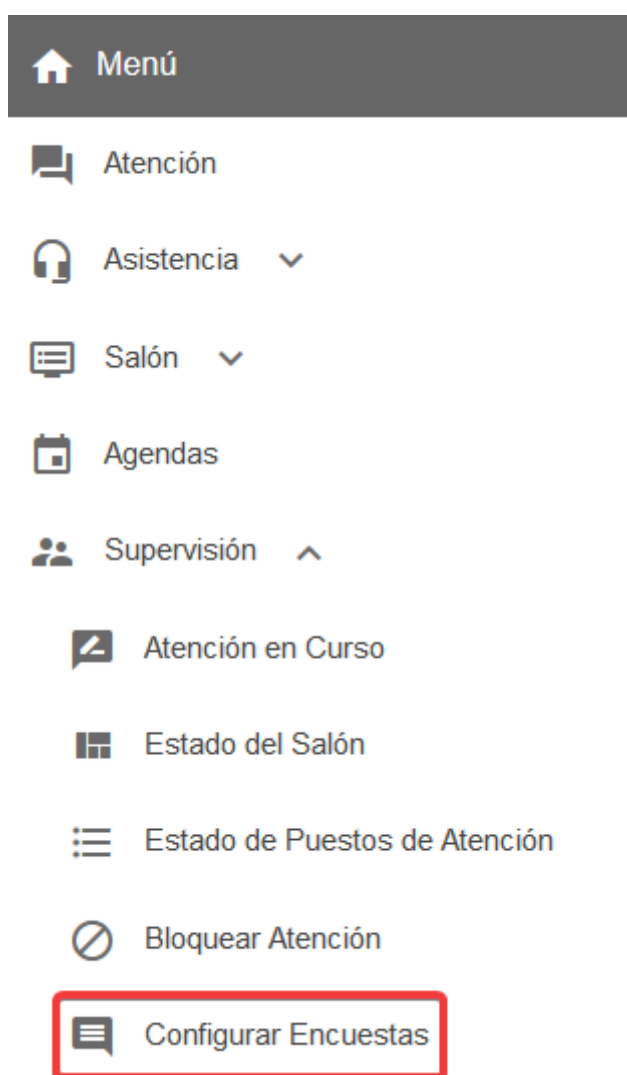
Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Iván Mok	17/08/2021	Versión inicial del documento

Módulo Configurar Encuestas

1. Descripción

El módulo está destinado a configurar y parametrizar las encuestas de satisfacción que se envían al ciudadano una vez finalizada la atención del turno.

Figura en el menú bajo la opción con el mismo nombre, situado dentro de la opción “Supervisión” y se encuentra disponible para todo usuario con el rol “Administrador de Encuestas”



El menú puede verse distinto dependiendo el conjunto de permisos que tenga el usuario activo

Este módulo debe utilizarse en conjunción con la configuración del módulo “Agendas”, en el denominado paso 5, explicado en el [Manual de Uso - Módulo Agendas](#), sección .

2. Secciones del módulo

2.1. Listado principal

Al ingresar al módulo, el sistema muestra el listado con todas las encuestas cargadas.

Encuestas > Listado

1 Q Filtrar

Estado Encuesta x Trámite x Agenda x

2 4 Q C +

Id	Nombre	Estado	Acciones
461	Encuesta de prueba capacitacion	ELIMINADA	👁️ ⌚
241	Encuesta de pruebas	ELIMINADA	👁️ ⌚
3	Encuesta predeterminada	HABILITADA	👁️ ✎️ 🗑️ ✕ ⌚

Página: 1 Registros por página: 10 1 - 3 de 3 < >

3

2.1.1. Listado

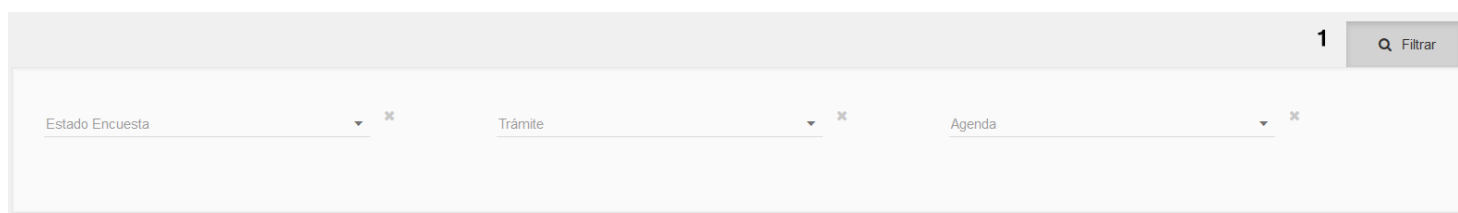
Figura en la imagen marcada como (2). Para cada encuesta existente muestra los datos de:

- **Id:** Identificador único de cada encuesta
- **Nombre:** Denominador utilizado para identificar rápidamente la encuesta.
- **Estado:** La encuesta puede estar Habilitada, Deshabilitada o Eliminada. Este último estado es irreversible, una vez eliminada una encuesta no puede volver a utilizarse, a diferencia del estado “Deshabilitada”, que puede usarse temporalmente para desactivar la misma.
- **Acciones:** Muestra las opciones individuales para cada encuesta. El funcionamiento de algunas de ellas es explicado en secciones posteriores de este manual. Puede ser:
 - **Botón con icono del ojo:** Visualizar
 - **Botón con icono de lápiz:** Editar
 - **Botón con icono del tachito de basura:** Eliminar
 - **Botón con icono de tilde (Si corresponde):** Habilitar encuesta
 - **Botón con icono de cruz (Si corresponde):** Deshabilitar encuesta
 - **Botón con icono de reloj con flecha:** Mostrar historial de cambios.

Si el centro de atención es nuevo y está recién cargado en el sistema, existirá una única encuesta denominada “Encuesta predeterminada”, cargada automáticamente. En caso de no querer relevar la información post-atención, la misma puede ser eliminada.

2.1.2. Filtros

Figura en la imagen marcado como (1). Puede ser ocultado o mostrado nuevamente presionando el botón con el icono de la lupa y la leyenda “Filtrar”. Permite reducir la cantidad de resultados en el listado, facilitando la búsqueda de encuestas.



Tal como los botones lo indican, permite buscar encuestas por estado de la misma y por los trámites y/o agendas que tenga configurados. Es posible combinar estos filtros de cualquier modo o en su defecto no seleccionar ninguno.

Se aplican automáticamente al seleccionar algunas de las opciones de cada botón o filtro individual. En el selector de estado se mostrará siempre “**Habilitada**”, “**Deshabilitada**” y “**Eliminada**”, pero el resto de los filtros quedan en función de la configuración y uso de cada centro de atención.

2.1.3. Opciones generales

Figuran en la imagen como (4) y brindan opciones generales para el listado mostrado.



En orden de aparición son:

- Botón con icono de lupa: Habilita buscar una encuesta por texto. Funciona como un filtro que busca todas las encuestas cuyo nombre coincida con el texto ingresado.
- Botón con icono de flecha circular: Permite recargar el listado, buscando la última información.
- Botón con icono de signo más (+): Explicado en detalle en la sección 2.3 del presente manual. Permite cargar una encuesta nueva.

2.1.4. Opciones de navegación

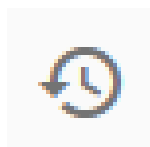
Figuran en la imagen como (3). Las mismas permiten modificar como se muestra el listado, cambiando la cantidad de filas por página y moviéndose entre estas últimas.

Página: 1 ▾ Registros por página: 10 ▾ 1 - 3 de 3 < >

3

2.2. Historial

Al mismo se accede desde el botón con icono de reloj con flecha.



El mismo permite mostrar el listado de cambios que tuvo la encuesta, detallando la fecha y hora de cada modificación, el CUIL del usuario que la realizó y la descripción de la modificación en sí misma. A modo de ejemplo, se incluye el siguiente historial:

Encuestas > Historial

► Mostrando historial de encuesta: Encuesta de prueba capacitacion 2 [◀ Volver al listado](#)

1 **3** ↻

FechaHora	Usuario	Descripción
02/03/2021 10:19	20407482884	Se agregó la pregunta: ¿Resolviste la consulta o situación que te llevó a visitarnos? a la encuesta
02/03/2021 10:19	20407482884	Se agregó la pregunta: ¿Cómo califica la atención recibida? a la encuesta
02/03/2021 10:19	20407482884	Se agregó la pregunta: ¿Cómo califica la información otorgada? a la encuesta
02/03/2021 10:19	20407482884	Se agregó la pregunta: ¿Cómo calificas el tiempo de espera? a la encuesta
02/03/2021 10:19	20407482884	Se creó la encuesta con el nombre: Encuesta de prueba capacitacion
25/03/2021 15:55	20407482884	Se modificó el estado de la encuesta id 461 a: Eliminada

Página: 1 ▾ Registros por página: **4** 10 ▾ 1 - 6 de 6 < >

Las cuatro secciones mostradas son:

- **(1)**: Listado de cambios, con las columnas detalladas en la porción superior.
- **(2)**: Opción para volver al listado de encuestas.
- **(3)**: Refrescar listado
- **(4)**: Opciones de navegación. Permiten cambiar de página, la cantidad de filas por página y desplazarse secuencialmente.

2.3. Registrar nueva

A esta sección se accede desde la opción del listado principal con el icono del signo más (+). Una vez cargada, se muestra el denominado “paso uno” de configuración de la encuesta.

2.3.1. Paso uno: Basica

Encuestas > Crear Encuesta > Configuración Básica

1 1. Básica 2. Opciones

► Configuración Básica

2 Nombre de la encuesta

3 Preguntas disponibles

Orden	4	Pregunta	Texto	Formato	Comentario/Sugerencia	Eliminar
⇅		¿Cómo calificás la atención recibida?		1 al 10	✓	
⇅		¿Cómo calificás la información otorgada?		1 al 10	✓	
⇅		¿Cómo calificás el tiempo de espera?		1 al 10	✓	
⇅		¿Resolviste la consulta o situación que te llevó a visitarnos?		Opciones	✓	

← Atras Siguiete →

Una vez completa toda la información, el botón “Siguiete” lleva al segundo paso de configuración.

Las secciones de la pantalla son:

2.3.1.1 Pestañas de navegación

En el caso de estar cargando una nueva encuesta, permite simplemente conocer en qué paso se encuentra actualmente. Cuando se está modificando una encuesta, se pueden usar para cambiar directamente de un paso a otro.

2.3.1.2. Nombre de la encuesta

Permite escribir un nombre para la encuesta, que permita diferenciarla e identificarla rápidamente.

2.3.1.3. Preguntas disponibles

Permite seleccionar preguntas adicionales para incluir en la encuesta. A modo ejemplificativo, se muestra la siguiente imagen:

Nombre de la encuesta	Nombre
Preguntas disponibles	Seleccionar pregunta
	Comentario o sugerencia
¿Cuánto esfuerzo le dedicaste a resolver tu consulta/trámite?	
¿Recomendarías este servicio?	
En una escala del 1 al 10, donde 1 significa "NO LO RECOMENDARÍA" y 10 significa "LO RECOMENDARÍA". ¿Qué tan dispuesto se encuentra Usted a r...	

Todas las encuestas están pre-configuradas con cuatro preguntas obligatorias, comunes a todos los centros de atención. Mediante esta opción es posible relevar información adicional.

En caso de necesitar incluir una pregunta que no se encuentra cargada, se puede solicitar la misma desde la página [Proyecto Redmine Turnero](#) o en su defecto mediante correo a la casilla turnero@cba.gov.ar

2.3.1.4. Listado de preguntas

Muestra las preguntas configuradas en la encuesta. Como se mencionó anteriormente, es posible agregar preguntas nuevas, pero existen cuatro que son obligatorias y comunes para todos los centros de atención, además de la "pregunta cero" denominada "Calificación caritas", que se responde desde el correo enviado al ciudadano y es lo que inicia el proceso de relevamiento.

Para cada una de ellas es posible modificar el orden en el que aparecerán en el formulario de encuestas con el botón que figura en la columna "Orden" y habilitar o deshabilitar la opción de comentarios individuales de cada pregunta. De esta manera, cada una de las preguntas cargadas tendrá un campo de texto donde el ciudadano podrá dejar comentarios adicionales.

2.3.2. Paso 2: Opciones

Al presionar el botón “**Siguiente**”, el sistema mostrará el segundo paso de configuración, con la parametrización de agendas y trámites para los cuales se enviará la encuesta que se está cargando.

Encuestas > Crear Encuesta > Opciones

1. Básica 2. Opciones

Configuración Opciones

Agenda: Seleccione una agenda Trámite: Seleccione un trámite Agenda / Trámite

1 2 3

Id Agenda	Agenda	Id Trámite	Trámite	Eliminar
4				

Atras Siguiente →

2.3.2.1. Agenda

Muestra el listado de agendas del centro de atención, junto con la opción “Todas”. Tiene que ser utilizado en combinación con la opción siguiente.

2.3.2.2. Trámite

Muestra el listado completo de trámites utilizados en las agendas del centro de atención, junto con la opción “Todos”. Se combina con la opción anterior.

2.3.2.3. Agregar trámite/agenda

Una vez seleccionada una opción de agenda y trámite, este botón los agrega al listado. Es posible cargar:

- Todos los trámites de todas las agendas (Todas/Todos)
- Todos los trámites de una agenda específica (Agenda puntual/Todos)
- Un trámite, de todas las agendas (Todas/Trámite puntual)
- Un trámite, de una agenda específica (Agenda puntual/Trámite puntual)

El sistema validará que no existan combinaciones repetidas. A modo de ejemplo, si se carga primero el par “Todas las agendas” y “Todos los trámites” no será posible agregar ninguna agenda o trámite adicional, dado que están contemplados por la primera opción.

Se permite de este modo parametrizar el relevamiento realizado para cada trámite y agenda, ajustándose de manera específica a las necesidades del centro de atención, contemplando casos donde el mismo espacio físico es compartido por varias reparticiones.

2.3.2.4. Listado de combinaciones de trámite/agenda

Muestra las combinaciones de agenda y trámite cargados para la encuesta, incluyendo id de la agenda y nombre de la misma, id del trámite y nombre del mismo y la opción de eliminar la combinación. Por defecto aparece vacío. La opción más sencilla y la más común, utilizada por la encuesta predeterminada es aplicar la encuesta sobre todos los trámites y agendas del centro de atención.

Id Agenda	Agenda	Id Trámite	Trámite	Eliminar
8505	Agenda prueba feriados	1648	CIUDADANO DIGITAL - CUENTA VERIFICADA NIVEL 2	X
8574	Agenda prueba larga	1648	CIUDADANO DIGITAL - CUENTA VERIFICADA NIVEL 2	X

2.4. Visualizar configuración de encuesta

A esta sección se accede desde el botón con icono del ojo, situado sobre la columna de la derecha de cada encuesta mostrada en el listado. Permite únicamente mostrar la información de la encuesta, pero sin modificarla.

El significado de cada sección puede ser encontrado en la [Sección 2.3. Registrar nueva](#)

2.5. Editar encuesta

A esta sección se accede desde el botón con icono del lápiz, situado sobre la columna de la derecha de cada encuesta mostrada en el listado. Permite visualizar y editar en caso de ser necesario la configuración de la encuesta.

El significado de cada sección puede ser encontrado en la [Sección 2.3. Registrar nueva](#)