



Turnero Provincial

Manual de uso y procedimientos

Opción Estadísticas
Módulo Encuestas

Versión 1.0



Índice

Índice	2
Historial de revisiones	2
Módulo Encuestas	3
1. Descripción	3
2. Secciones del módulo	4
2.1. Sección principal	4
2.2. Filtro de centro de atención	5
2.3. Filtro de Agenda	6
2.3. Filtro de Trámite	7
2.4. Filtro de rango de tiempo	7

Historial de revisiones

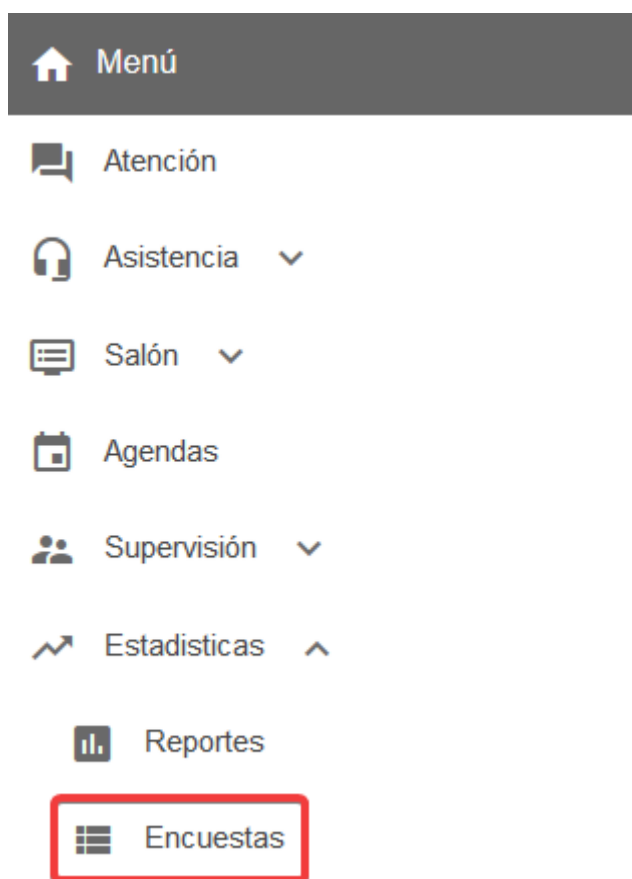
Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Iván Mok	12/08/2021	Versión inicial del documento

Módulo Encuestas

1. Descripción

El objetivo del módulo es brindar reportes relacionados a las encuestas de satisfacción enviadas por el sistema al finalizar la atención de cada turno. La configuración de las mismas no compete a este manual y está detallada en el siguiente enlace [Manual de Uso - Módulo Configurar Encuestas](#).

El módulo es accesible desde el botón con el mismo nombre en el menú, dentro de la opción “Estadísticas” y está disponible para cualquier usuario con el Rol “Administrador de Reportes”.



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

Existe información adicional asociada a las encuestas, que no está disponible directamente en el sistema y debe ser solicitada en forma de reporte al equipo de Turnero Provincial, ya sea mediante la [Plataforma Redmine](#) o en su defecto por correo a la casilla de Turnero (turnero@cba.gov.ar). Cada requisito será analizado oportunamente para brindar la mejor solución a la problemática particular encontrada.



2. Secciones del módulo

2.1. Sección principal

Al ingresar al módulo se muestra inicialmente una pantalla vacía con la siguiente información.

Encuestas

1 Centro de Atención

2 Agenda

3 Trámite

4 Desde 12/08/2021

Hasta 12/08/2021

5 Mostrar sólo Centros de Atención Activos

6 Generar reporte

Usando las opciones numeradas del (1) al (5), es posible seleccionar criterios para el filtrado de los resultados. De todas ellas, únicamente la fecha es obligatoria para generar el reporte. Por el volumen de información que debe manejar el sistema, el rango recomendado de tiempo para realizar la búsqueda es de un mes, aunque puede variar según el nivel de actividad del centro de atención.

El reporte se genera y muestra al presionar el botón (6) “Generar reporte”, siguiendo los filtros seleccionados.

7 ¿Cómo evaluarías nuestra atención en general ? (Calificacion caritas)

8

9 ¿Cómo calificás la atención recibida?

10 ¿Cómo calificás la información otorgada?

11 ¿Cómo calificás el tiempo de espera?

12 ¿Resolviste la consulta o situación que te llevó a visitarnos?

Existen cuatro preguntas obligatorias y comunes para todos los centros de atención, a ellas se pueden agregar preguntas adicionales según las necesidades de relevamiento de cada organismo.

Desde la opción marcada como (8) se puede desplegar la pregunta para ver los resultados. Cada una de ellas mostrará un gráfico resumiendo la información, el total de respuestas a esa pregunta, el promedio y la moda u opción más elegida.

¿Cómo evaluarías nuestra atención en general ? (Calificación caritas)

Total de Respuestas: 1

Promedio: 6

Opción más elegida: 6



La primera pregunta, denominada “Calificación caritas”, es la que inicia el proceso de respuesta de la encuesta y se responde al seleccionar un icono en el correo de relevamiento enviado a la persona. Esta es la única que califica sobre seis. El resto de las preguntas califican sobre diez o en su defecto con opciones discretas (Ejemplo: Si, No)

¿Cómo calificarías la información otorgada?

Total de Respuestas: 1

Promedio: 9

Opción más elegida: 9



2.2. Filtro de centro de atención

Figura en la imagen como (1). Permite desde una misma pantalla buscar resultados de encuestas de todos los centros de atención donde el usuario activo está cargado con el rol “Administrador de Reportes”. Si se deja en blanco los resultados serán buscados según el centro de atención seleccionado en la parte superior de la pantalla.

Encuestas

1

Centro de Atención

Filtro de Centro de Atención

Centro de atención seleccionado por defecto

Sobre la izquierda de este filtro está la opción marcada con (5) llamada “Mostrar sólo Centros de Atención activos”. Dado que estos últimos pueden deshabilitarse, esta opción está pensada para filtrar los resultados y mostrar únicamente los centros de atención actualmente habilitados.

Opción 5 - Mostrar sólo Centros de Atención activos

2.3. Filtro de Agenda

Figura en la imagen como (2). El mismo permite generar un reporte, tomando exclusivamente los resultados de encuestas de una agenda puntual del centro de atención. Trabaja con las agendas del centro de atención seleccionado en la parte superior de la pantalla o en su defecto busca las agendas correspondientes al centro seleccionado con el [filtro \(1\)](#). Este filtro es opcional.

2

Agenda 

Filtro de agenda

2.3. Filtro de Trámite

Figura en la imagen como (3). Permite generar el reporte buscando únicamente un trámite puntual. Puede usarse de manera independiente, o en conjunción con el [filtro de agendas](#). En el primer caso, buscará los resultados de encuestas de todos los turnos con el trámite seleccionado, de todas las agendas. En el segundo caso buscará únicamente los resultados correspondientes al par de trámite y agenda seleccionado. Este filtro es opcional.

3

Trámite 

Filtro de trámite

2.4. Filtro de rango de tiempo

Figura en la imagen como (4). Permite seleccionar el rango de tiempo requerido para la generación del reporte. Si bien el sistema no limita el rango total, se recomienda no extender el mismo pasado un mes o treinta días en su defecto, considerando el volumen de datos que tiene que analizar el sistema. Dado que no pueden existir resultados a futuro, la fecha "Hasta" no puede superar la fecha del día en curso. Este filtro es obligatorio, aunque trae seleccionado por defecto el día actual.



Desde



01/07/2021



4

Hasta



31/07/2021

